

Contenido

PRÓLOGO	VII
INTRODUCCIÓN	IX
Primera Parte: Mi niñez y mi juventud temprana	1
1 DE WHEELING A LA MARINA	3
2 UN PODIATRA EN LA MARINA	23
Segunda Parte: Aprendiendo a reconocer la necesidad de una reforma de calidad	33
3 DESCUBRIENDO LA INDUSTRIA	35
4 EN EL CAMINO HACIA LA COMPRENSIÓN: LA COMPAÑÍA MARTIN	49
5 TOMANDO CON SERIEDAD LA REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD	74
6 ITT Y EL SEÑOR GENEEN	93
7 LOS ASPECTOS BÁSICOS DE LA REFORMA	115
8 IMPLANTACIÓN DE LA REFORMA DE LA FILOSOFÍA DE CALIDAD	129
Tercera Parte: La enseñanza de la reforma de calidad	145
9 EL EMPRESARIO INDEPENDIENTE	147
10 CRECIMIENTO DE PHILIP CROSBY ASSOCIATES, INC.	156
11 LA COMPAÑÍA EN PROCESO DE MADUREZ	174
12 EL MANEJO DE LA EMPRESA QUE COTIZA EN LA BOLSA	188
Cuarta Parte: Trayectorias profesionales IV y Cinco	203
13 HABLANDO CLARO SOBRE EL LIDERAZGO	205

14	PCA REDUX	208
	GUÍAS PARA LOS HOJEADORES DE LIBROS	225
	ÍNDICE	239