

## INDICE

<b>Prólogo .....</b>	<b>7</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>9</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>PRIMERA PARTE. Pensemos en la calidad</b>	
<b>1. El cambio de paradigma .....</b>	<b>15</b>
<b>2. La calidad como valor .....</b>	<b>21</b>
<b>3. El entorno de la calidad .....</b>	<b>25</b>
<b>4. Los despilfarros .....</b>	<b>35</b>
<b>5. Las fórmulas de la empresa .....</b>	<b>45</b>
<b>6. ¿Por qué un trabajo no se hace bien? .....</b>	<b>51</b>
<b>7. La calidad de los servicios .....</b>	<b>55</b>
<b>8. La comunicación .....</b>	<b>59</b>
<b>9. La reingeniería .....</b>	<b>65</b>
<b>SEGUNDAPARTE. Hagamos calidad</b>	
<b>10. Plan de calidad.....</b>	<b>73</b>
<b>11. Plan de acciones para implantación de n plan de calidad.....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>101</b>
<b>Apéndice. Caso del IESE sobre Peugeot Talbot España, S.A. ....</b>	<b>121</b>
<b>Glosario de términos .....</b>	<b>149</b>