

INDICE

| | |
|--|-----|
| Primera Parte. La Comprensión | |
| 1. Asegurar la calidad | 11 |
| 2. "La calidad puede no ser lo que piensas" | 21 |
| 3. El cuadro de madurez de la administración de la calidad | 29 |
| 4. Comprensión y actitud de la dirección | 41 |
| 5. Estado de la organización para la calidad | 59 |
| 6. Manejo de los problemas | 75 |
| 7. Costo de la calidad | 99 |
| 8. Proceso de mejoramiento de la calidad | 105 |
| 9. El estilo gerencial | 115 |
| Segunda Parte. La Acción: Proceso de Mejoramiento de la Calidad de la Corporación HPA | |
| 10. Historia del proyecto | 133 |
| 11. El proceso | 141 |
| Tercera Parte. Las Herramientas | |
| 12. Guía del instructor para el caso del proceso de mejoramiento de la calidad de la HPA | 207 |
| 13. Asegurar | 221 |
| Guía de lectura rápida | 229 |