

## INDICE

<b>Primera Parte. La Comprensión</b>	
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. Compresión 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
<b>Segunda Parte. La Acción: Proceso de Mejoramiento de la Calidad de la Corporación HPA</b>	
10. Historia del proyecto	133
11. El proceso	141
<b>Tercera Parte. Las Herramientas</b>	
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