

Contenido

Prefacio	VII
Introducción	IX
1. Los servicios en un momento crítico, y ¿ahora qué?	1
2. El ámbito de las industrias de servicios y sus funciones	33
3. La naturaleza única de los servicios	45
4. Falacias sobre la calidad de los servicios	71
5. ¿Cuánto cuesta el error humano?	87
6. La naturaleza y alcance de los errores	125
7. Las características de la calidad y su medición	159
8. Los ocho vectores de calidad	205
9. Los expertos en calidad	301
10. La gestión de calidad	355
11. El coste de la calidad	403
12. Diseño de un sistema de servicio	421
13. Comenzando un programa de control de calidad	449
14. Prevención de error	485
15. Técnicas en servicios	523
16. Estudio de algunos casos	579
17. El pasado es prólogo y también lo es el presente	611
Referencias seleccionadas	639
Índice	643