

INDICE

1. Introducción	13
2. Calidad en los Servicios	15
2.1. Empresas de producción de servicios	15
2.2. Medida de la calidad en los servicios	16
2.3. Diseño del servicio	19
3. Recursos Humanos y Calidad	21
3.1. Nueva gestión de los Recursos Humanos	21
3.2. La tercera revolución industrial	22
3.3. Resistencia al cambio	24
3.4. Cómo integrar a las personas en un proyecto de calidad	25
4. El Sistema de Calidad	31
4.1. ¿Qué es un sistema de calidad?	31
4.2. Pasos a seguir para la implantación	37
4.3. El sistema documental	40
4.4. ¿Cómo escribir el manual de calidad y los procedimientos?	46
4.5. Reingeniería y mejora continua en el sistema de calidad	51
4.6. Conclusiones	53
5. La Normativa de Calidad ISO 9000	55
5.1. Consideraciones preliminares	56
5.2. La serie de normas ISO 9000	56
5.3. ¿Qué norma escoger?	58
5.4. Aplicación de las normas ISO al sector servicios	60
5.5. Visión global de la ISO 9000	61
5.6. Los 20 puntos de la norma	65
5.7. Auditoría de calidad como sistema de revisión	80
5.8. La norma ISO 9004/2	85
6. Calidad Frente a no – Calidad	97
6.1. Cazar al fantasma	97
6.2. Elimine la no – calidad	98
6.3. No – calidad en el servicio	101
6.4. No – calidad e ventas	102
6.5. No – calidad en la gestión	102
7. Pautas para realizar el Manual de Calidad	107
8. Relación y Conversación de la Norma ISO 9001 e ISO 9004/2	139
9. Full Marketing	145
9.1. Evolución del marketing	145
10. Casos y Ejemplos	151
10.1. Calidad, imagen y futuro empresarial	151
10.2. Fallos y virtudes	153
11. Cuestiones de Chequeo	163
12. Glosario	179
13. Información general	181
Bibliografía	183
14. Despedida	185