

# Indice

Prólogo a la primera edición.....	9
Prólogo a la segunda edición.....	11
Justificación.....	13
Introducción.....	15
<b>Primera parte. Pensemos en la calidad</b> .....	17
1. El cambio de paradigma.....	19
2. La calidad como valor.....	27
3. El entorno de la calidad.....	33
4. Los despilfarros.....	45
5. Las fórmulas de la empresa.....	61
6. ¿Porqué un trabajo no se hace bien?.....	69
7. La calidad de los servicios.....	73
8. La gestión documental.....	79
9. La reingeniería.....	89
<b>Segunda parte. Hagamos calidad</b> .....	97
10. Plan de calidad.....	99
11. Plan de acciones para la implantación de un plan de calidad.....	127
<b>Anexos</b> .....	141
Anexo 1.....	143
Anexo 2.....	144
Anexo 3.....	146
Anexo 4.....	147
Anexo 5.....	152
Anexo 6.....	153
Anexo 7.....	154
Anexo 8.....	155
<b>Apéndice. Caso del IESE sobre Peugeot Talbot España S.A.</b> .....	157
<b>Glosario de términos</b> .....	189