

Índice

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