

Índice

Prólogo	IX
PARTE I: Fundamentos: claves de la calidad	1
Capítulo 1: Calidad y resultados en empresas de hostelería	3
Capítulo 2: Sistemas de calidad	19
Capítulo 3: Liderazgo del cambio	93
PARTE II: Aplicación: mejora de resultados	117
Capítulo 4: Herramientas de gestión de calidad total	119
Capítulo 5: Los costes en la calidad	149
Capítulo 6: Gestión por procesos	195
Capítulo 7: Calidad y recursos humanos	205
Capítulo 8: La medida de calidad de servicio	255