

INDICE

Agracedimeintos	VII
Introducción	IX
1. El mapa del camino hacia la excelencia	1
2. La trampa de la transacción	11
3. Lo que antes era espontáneo	19
4. La calidad: "la ventaja desleal"	35
5. De no responsabilizarse del producto ("Cabeat empor") a crear asociaciones cliente-proveedor	55
6. El ingrediente mágico	75
7. El liderazgo de los "saldos cualitativos de mejora" ("breakthrough") centrados en el cliente	91
8. Cambiar Su mundo	123
Apéndice A: Como puntuar su implantación de la GCT	135
Apéndice B: El premio Deming y el premio Baldrige	143
Apéndice C: Los pilares de la calidad	153
Apéndice D: "CADE"	155
Apéndice E: Artículos selectos	157
Apéndice F: Lecturas sugeridas	171
Apéndice G: sobre organizacional Dynamics, Inc.	173
Índice analítico	175