

## INDICE

Dedicatoria	VI
Prólogo. Abandono organizado	VII
1. ¿Es rentable la calidad? El jurado es el cliente	1
2. Por qué fracasan las iniciativas de calidad: La evidencia	15
3. El fracaso para comunicarse	35
4. El enfoque visionario	57
5. Más allá de la satisfacción del cliente	75
6. El proceso de análisis de calidad y el cliente externo	93
7. El proceso de análisis de calidad y el consumidor interno	117
8. El proceso de análisis de proveedor	131
9. ¿Es rentable la calidad? Busque los resultados empresariales	143
10. Alcancemos la integración	159
11. Arrojemos el guante del cambio	175
Epílogo. Abandono organizado otra vez	197
Reconocimientos	201
Índice	205