

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 |