

INDICE

Descripción de las figuras	IX
Prólogo	XI
Notas a la segunda edición en inglés	XIII
Sobre el autor	XV
Prefacio	XVII
1. ¿Cómo nos va?	1
2. Las grandes pérdidas	17
3. Introducción a los sistemas	37
4. Sistemas de conocimientos profundos	67
5. Liderazgo	83
6. Dirección de las personas	87
7. Las bolas rojas	111
8. Shewhart y los gráficos de control	125
9. El embudo	137
10. Unas lecciones sobre la variación	149
Apéndice: Adquisición continua de suministro y servicios	165
Índice	171