

INDICE

Prefacio	9
1. El perfil de una empresa con problemas en la calidad	15
2. La vacuna pro calidad	21
3. Desmotivación	29
4. Los tres maestros de la calidad	49
5. Decisión	65
6. Primer principio absoluto: Calidad se define como cumplir con los requisitos	71
7. Segundo principio absoluto: El sistema de la calidad es la prevención	77
8. Tercer principio absoluto: El estándar de realización es cero defectos	85
9. Cuarto principio absoluto: La medida de la calidad es el precio del incumplimiento	97
10. Educación	99
11. Implantación	109
12. Acciones de equipo	117
13. Actuaciones en equipo	125
14. La salvación de Emory Spellman	135
15. Eliminación de los problemas de Lightblue	151
16. Algunas historias de éxitos	157
17. Mezcla de los ingredientes de la vacuna	165
18. ¿Por qué pocas mejoran por sí solas?	183
Algunas ideas que resaltan al hojear el libro	187