

INDICE

Prefacio	9
1. las Herramientas de la Calidad que han Estado Largamente Abandonadas	11
Puntos de vistas	14
Las cuatro cumbres de Harrison y Handy	16
¿Qué hay acerca de usted?	24
Calidad, la nueva religión	26
El cuento del idiota: 1	28
Resumen	30
2. Primer Punto de Deming	31
Dar a conocer la visión	33
El cambio	38
¿Segundo lugar o excelencia?	41
El cuento del idiota: 2	46
Los conceptos de locura y futilidad: La unión de botella a botella	50
Resumen	53
3. El Segundo Punto de Deming	55
La “Antigua” filosofía	55
La “Nueva filosofía”	61
El cuento del idiota: 3	62
Resumen	70
4. El Tercer Punto de Deming	71
¿Sabe Usted lo que significa Lata?	73
La fabricación de Latas de Lámina Estañada	75
El problema	76
La solución	78
Conceptos de locura y futilidad: El Río envenenado	86
El cuento del idiota 4	86
Resumen	93
5. El Cuarto Punto de Deming	95
Estilos de relación	95
Más acerca de las relaciones cliente/Proveedor	101
El criterio de ventas	104
El cuento del idiota: 5	107
Resumen	110
6. El Quinto Punto de Deming	111
El arte negro	112
El cuento del idiota: 6	124
Resumen	126
7. El Sexto y Décimo Tercer Puntos de Deming	127
Gente, cosas y sistemas – Los tres puntuales de la industria	130
Aplicando los puntos sexto y décimo tercero de Deming	134
El cuento del idiota: 7	139
Resumen	141
8. Los Puntos Séptimo, Décimo y Undécimo de Deming	143
Supervisión	144
El lanzador de eslagans	149

La vaca sagrada	150
El cuento del idiota: 8	152
Resumen	158
9. Los Puntos Octavo, Noveno, Duodécimo y Décimo Cuarto de Deming	161
Temor	162
El efecto de Josué	171
El cuento del idiota: 9	175
Resumen	179
10. ¿Quién Necesita la Religión?	181
Los invisibles	182
Conseguir ayuda – salir a buscarla	183
Conseguir ayuda – traerla	185
Trampas y señuelos	192
Los escollos ocultos de dale	193
El poder y sus tres dientes – El doble tridente	197
El “mensaje”	201
El cuento del idiota: 10	205
Resumen	207
Bibliografía	209
Índice Analítico	211