

Indice

Prólogo	15
Prefacio	17
Agradecimientos	21
Una antigua fábula.....	25

Parte I SOBRE EL LIDERAZGO

1. <i>Acción</i> : Compromiso: tomar parte activamente	33
2. <i>Amor</i> : El liderazgo en su mejor aspecto	33
3. <i>Autoconfianza</i> : Elección cuidadosa del asesor	38
4. <i>Autoridad</i> : La libertad de acción favorece el liderazgo	40
5. <i>Averiguaciones</i> : Búsqueda de las respuestas fuera del castillo	42
6. <i>Claridad</i> : ¿Cuándo es nuevo lo nuevo?	46
7. <i>Confianza</i> : Una antigua historia sobre la delega- ción de la responsabilidad	47
8. <i>Confusión</i> : DCT = Disminución de la Calidad Total. Cuando no hay sincronización entre los ejecutivos y los empleados	48

9. <i>Consistencia</i> : El choque de los valores crea un consumidor Jekyll y una empresa Hyde	52
10. <i>Crecimiento</i> : Los once principios del liderazgo	54
11. <i>Desafío</i> : Análisis del impacto de Frederick Taylor en los trabajadores norteamericanos	56
12. <i>Desempeño</i> : Diatriba sobre la calidad (o su falta)	58
13. <i>Doctrina</i> : Comprensión de las ideas de los doctores Deming y Peters a la segunda lectura	61
14. <i>Enfoque</i> : Políticas y principios	63
15. <i>Escuchar</i> : ¡Ojo! Aquí hay una historia	65
16. <i>Flexibilidad</i> : El uso de distintos estilos de liderazgo	68
17. <i>Humor</i> : Déjelos riendo	70
18. <i>Identidad</i> : La identidad de una corporación es todo lo que se dice de ella	73
19. <i>Interiorización</i> : Fusión del instinto y el hábito	75
20. <i>Inversión</i> : Calidad: la mejor inversión en la década de los 90	76
21. <i>Juicio</i> : Puesta en práctica de la teoría del liderazgo: ¡izar la bandera!	80
22. <i>Paradigmas</i> : El dilema del nivel medio de la dirección: cómo vivir con la calidad	81
23. <i>Perseverancia</i> : El fantasma de los programas antiguos	84
24. <i>Prioridades</i> : ¿Otra vez?	89
25. <i>Realidad</i> : Tres mitos referentes a la calidad	90
26. <i>Recursos</i> : Inversión de tiempo, dinero y materiales en un proceso de calidad	92
27. <i>Requisitos</i> : Algo más que una conversación: un plan de acción para la dirección	95
28. <i>Responsabilidad</i> : ¿Quién hace qué en un modelo de "caja negra"?	98
29. <i>Simplicidad</i> : Veinte máximas sobre la calidad	101
30. <i>Totalidad</i> : Suma de todos los ingredientes de la receta para la calidad	103

31. <i>Trabajo doméstico</i> : Un proceso de calidad comienza en casa	106
---	-----

Parte II
SOBRE LA PARTICIPACION

32. <i>“Ab initio”</i> : El marco para la participación	113
33. <i>Autonomía</i> : Lo que puede hacer un empleado sin el apoyo empresarial	114
34. <i>Cambio</i> : El cambio se produce	117
35. <i>Cánones</i> : Los cuatro cánones de la participación	118
36. <i>Celebraciones</i> : A veces hay que celebrar una fiesta	119
37. <i>Comunicaciones</i> : Mejora de la comunicación: control de la recepción. Escuche	121
38. <i>Creatividad</i> : Búsqueda de empleados que atiendan al cliente y deseen hacer un esfuerzo extra	125
39. <i>Cuestiones</i> : Impedimentos empresariales para lograr la calidad	127
40. <i>Dar poder</i> : Un cuento sobre una sorprendente participación	129
41. <i>Diversión</i> : Lo decimos en serio: organice algo divertido	133
42. <i>Eficiencia</i> : Los detalles significan muchísimo	135
43. <i>Equilibrio</i> : Pros y contras de la participación del empleado	137
44. <i>Estabilidad</i> : Vitalidad y longevidad de un proceso de calidad	140
45. <i>Estructura</i> : Gráficos para enlazar las soluciones con los problemas	143
46. <i>Fortalecimiento</i> : El comienzo de un líder de equipo	147
47. <i>Individualismo</i> : La acción colectiva también funciona para los individualistas	149
48. <i>Iniciativa</i> : Bancos, aviones, pizzerías y oficinas de correos... Un popurrí de servicios	151

49. <i>Maestría</i> : El entrenamiento en el empleo no es un buen sistema de aprendizaje	154
50. <i>Memoria</i> : ¿Qué sucede cuando se jubila la memoria de la empresa?	156
51. <i>Negociación</i> : El trato con los puristas de la calidad	157
52. <i>Personalidades</i> : Las grandes mentes siempre piensan igual (o no)	160
53. <i>Perspectiva N° 1</i> : Historia de la participación resumida en tres preguntas	161
54. <i>Perspectiva N° 2</i> : Historia resumida de la calidad	163
55. <i>Preparación</i> : Currículo para la instrucción del líder del equipo	165
56. <i>Prototipo</i> : Sistema de calidad para las escuelas	168
57. <i>Provisión</i> : Calidad a la carta	171
58. <i>Reconocimiento</i> : Ricitos de Oro: tres maneras de dar las gracias	175
59. <i>Seguimiento</i> : ¿Sugerencia? ¿Qué sugerencia? (Cuando las ideas sobre la calidad se extravían)	177
60. <i>Sinergia</i> : Cuando el todo es mayor que la suma de sus partes	179
61. <i>Trabajo en equipo</i> : La pregunta suprema de la calidad: ¿qué podemos hacer juntos?	181
62. <i>Vocabulario</i> : Breve diccionario de términos relativos a la calidad	186

Parte III SOBRE LA MEDICION

63. <i>Absolutos</i> : Hablan los filósofos de la directiva	191
64. <i>Accesibilidad</i> : Un joven repartidor de periódicos llamado Pareto, y cómo desarrolló su análisis	192
65. <i>Alarma</i> : La zancadilla del alambre: un antiguo sistema de alarma	193
66. <i>Alerta</i> : Encontrar la rueda antes de que chirrie	196

67. <i>Análisis de la competencia: Espejito, espejito...</i> , ¿quién es la más guapa en mi sector del mercado?	198
68. <i>Catalizadores: ¿Encuestas? ¿Qué opina usted?</i>	200
69. <i>Contabilidad: ¿Cuánto te amo...? Permíteme consultar los datos</i>	204
70. <i>Cooperación: Cuento sobre la cooperación defectuosa</i>	207
71. <i>Directivas: Premio Nacional Malcolm Baldrige a la Calidad</i>	210
72. <i>Disconformidad: Inversión en una encuesta sobre el costo de la calidad</i>	215
73. <i>Diseño: Servicio de cafetería: ponga su dinero en la boca del cliente.....</i>	219
74. <i>Documentación: Respaldo de la opinión con hechos</i>	222
75. <i>Eficiencia: Porcelana rusa: un estudio de la calidad sin control.....</i>	224
76. <i>Enfoque en el cliente: ¿Y qué esperaban?</i>	226
77. <i>Estándares: Los estándares de calidad son internacionales</i>	227
78. <i>Experiencia: Los empleados experimentados son los mejores jueces de la calidad.....</i>	230
79. <i>Función: Hacer las cosas buenas o hacer las cosas bien</i>	234
80. <i>Importancia: Las medidas innecesarias</i>	237
81. <i>Integración: De guardián a instructor: un nuevo papel para los especialistas en control de calidad</i>	239
82. <i>Intención: La jerga legal obstaculiza muchas ventas.....</i>	242
83. <i>Interpretación: La lógica prevalece</i>	243
84. <i>Objetivos: ¿La perfección es un objetivo razonable?</i>	244
85. <i>Precisión: Receta sin medidas para bizcochitos de chocolate</i>	247
86. <i>Preguntas: Cuento policial: el caso del policía y sus clientes.....</i>	248
87. <i>Prevención: "Una ambulancia en el valle"</i>	252
88. <i>Proceso: Metodología de la medición en Mutual</i>	253

89. <i>Progreso</i> : La mecánica de seguimiento de un proceso de calidad	257
90. <i>Reacción</i> : El impacto de la variación	260
91. <i>Realimentación</i> : Receta para la calidad: grandes dosis de información	263
92. <i>Recompensa</i> : "Bastante preciso para un trabajo oficial" ya no sirve para ser trabajo oficial	268
93. <i>Recuperación</i> : Conversión de la insatisfacción del cliente en lealtad	273
Notas	277
Axiomas para la acción	279
Índice analítico	293