

INDICE

Preámbulo	IX
Capítulo Primero. Lo que Usted Necesita saber para Leer este Libro	1
I. W. Edwards Deming: E hombre y su misión	1
II. El método Deming	7
III. Hacerlo con datos	13
Capítulo Segundo. Florida Power & Light	17
I. Las luces se encienden	17
II. Energía para el personal	34
III. En pos del premio	53
IV. Historia sobre la calidad	64
V. Colonial Penn: Tiempo de calidad en la familia	
Capítulo Tercero. Hospital Corporation of America	83
I. Se traza el rumbo	84
II. El hospital West Paces Ferry: En busca de pacientes	
III. Historias sobre la calidad	112
Capítulo Cuarto. Tri – Cities, Tennessee	123
I. A mover montañas	123
II. Empresas pequeñas, cambios grandes	
III. Historias sobre la calidad	149
Capítulo Quinto. La Armada de los Estados Unidos	
I. Manos a la obra	155
II. Un caso en Cherry Point	176
III. Historias sobre la calidad	191
Capítulo Sexto. Bridgestone (USA) Incorporated	197
I. Kaizen casero	197
II. Historia sobre la calidad	214
Capítulo Sexto. Bridgestone (USA) Incorporated	
I. Kaizen casero	197
II. Historias sobre la calidad	214
Capítulo Séptimo. Globe Matallurgical Incorporated	221
Capítulo Octavo. Cómo arreglárselas sin evaluaciones del desempeño	237
Capítulo Noveno. Las lecciones aprendidas	251
Agradecimientos	259