

INDICE

Sobre el autor	IX
Prefacio	XI
Agradecimientos	XV
1. Reacción en cadena: calidad, productividad, reducción de costes, conquista del mercado	1
2. Principios para transformar la gestión en las empresas occidentales	15
3. Enfermedades u obstáculos	75
4. ¿Cuándo? ¿Cuánto tiempo?	115
5. Preguntas para ayudar a los directivos	121
6. La calidad y el consumidor	131
7. La calidad y la productividad en las empresas de servicios	143
8. Nuevos principios para la formación y el liderazgo	193
9. Definiciones operativas, conformidad, comportamiento	215
10. Estándares y reglamentos	231
11. Causas comunes y causas especiales de la mejora. Sistema estable	241
12. Más ejemplos de mejoras en el sentido del flujo	287
13. Algunas decepciones con grandes ideas	301
14. Dos informes para la dirección	307
15. Plan para que el coste total medio de los ensayos de materiales en recepción y del producto final sea mínimo	315
16. Organización para mejorar la calidad y la productividad	361
17. Algunas ilustraciones para mejorar la vida	369
Apéndice: la transformación en Japón	377
Índice	383
Locuciones y abreviaturas latinas	393