

INDICE

Introducción	XI
Agradecimiento	XIII
Un nuevo amanecer	XV
1. Calidad	1
<ul style="list-style-type: none"> • Las funciones de calidad • Excelencia y educación • Sensibilidad y capacidad • Entorno • Sistema para la calidad • Querer, poder y hacer • Liderazgo. Modelo • Fe. Cuidar la salud 	
2. Relaciones	17
<ul style="list-style-type: none"> • Programa de clientes • Interfuncionalidad • Circulo de calidad • Trilogía básica personal • Integración personal • Adecuación social • Métodos de trabajo • Variabilidad • Renovación 	
3. Servicio	43
<ul style="list-style-type: none"> • Perseverancia en la actitud de investigación y de servicio • Contribución, retribución, remuneración • Beneficios del servicio • Requisitos de la contribución 	
4. Cultura	55
<ul style="list-style-type: none"> • Basura • Lenguaje total • Creatividad • Tradición. México • Cultura organizacional • Compromiso gerencial 	
5. Misión	71
<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores • Sobrevivientes • Entorno. Estructura • Conocimiento • Radio de acción • Misión empresarial • Replanteamiento • Promoción de valores 	
6. Multiplicador	93
<ul style="list-style-type: none"> • Energía 	

<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Coherencia • Orden • Aprendizaje • Principios 	
7. Estrategias	101
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las habilidades del pensamiento • Liderazgo. Democracia • Control estadístico del proceso • Casa de la calidad • Función de pérdida • Sistematización • Reacomodo. Sinergia. Innovación 	
8. Niveles	145
<ul style="list-style-type: none"> • Primitivo. Arrogante. • Sedentario. Sincero • Industrial. Confiado • Neocultural. Humilde • Ganar – perder • Perder – perder • Perder – ganar • Ganar – ganar 	