

Contenido

<i>Prólogo por W. Edwards Deming</i>	XI
<i>Prefacio</i>	XV
<i>Agradecimientos</i>	XIX

PRIMERA PARTE

W. EDWARDS DEMING — EL HOMBRE Y SU MISION

<i>Capítulo 1</i>	W. Edwards Deming: Reseña biográfica	3
<i>Capítulo 2</i>	Los "Cuatro Días" Deming: Comienza un seminario	25
<i>Capítulo 3</i>	Introducción a los Catorce Puntos, a las Siete Enfermedades Mortales y a algunos Obstáculos	37
<i>Capítulo 4</i>	La parábola de las bolitas rojas	45

SEGUNDA PARTE

EL METODO GERENCIAL DEMING

<i>Capítulo 5</i>	Punto Uno: Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio	61
-------------------	--	----

<i>Capítulo 6</i>	Punto Dos: Adoptar la nueva filosofía	65
<i>Capítulo 7</i>	Punto Tres: No depender más de la inspección masiva	67
<i>Capítulo 8</i>	Punto Cuatro: Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio	70
<i>Capítulo 9</i>	Punto Cinco: Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicios	74
<i>Capítulo 10</i>	Punto Seis: Instituir la capacitación en el trabajo	76
<i>Capítulo 11</i>	Punto Siete: Instituir el liderazgo	78
<i>Capítulo 12</i>	Punto Ocho: Desterrar el temor	80
<i>Capítulo 13</i>	Punto Nueve: Derribar las barreras que hay entre las áreas de staff	82
<i>Capítulo 14</i>	Punto Diez: Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas numéricas para la fuerza laboral	84
<i>Capítulo 15</i>	Punto Once: Eliminar las cuotas numéricas	86
<i>Capítulo 16</i>	Punto Doce: Derribar las barreras que impiden el orgullo de hacer bien un trabajo	89
<i>Capítulo 17</i>	Punto Trece: Instituir un programa vigoroso de educación y reentrenamiento	92
<i>Capítulo 18</i>	Punto Catorce: Tomar medidas para lograr la transformación	94
<i>Capítulo 19</i>	Las Siete Enfermedades Mortales y algunos Obstáculos	98

<i>Capítulo 20</i>	Haciéndolo con datos	106
--------------------	----------------------	-----

TERCERA PARTE

COMO HACER FUNCIONAR EL METODO DEMING

<i>Capítulo 21</i>	El Premio Deming	131
<i>Capítulo 22</i>	Cambiando de rumbo: La Ford Motor Company, Dearborn, Michigan	142
<i>Capítulo 23</i>	Diseminando el mensaje Deming: Growth Opportunity Alliance de Greater Lawrence, Lawrence, Massachusetts	173
<i>Capítulo 24</i>	Deming al rescate: Malden Mills, Lawrence, Massachusetts	179
<i>Capítulo 25</i>	Adoptando la nueva filosofía: Honeywell Information Systems, Lawrence Manufacturing Operation, Lawrence, Massachusetts	188
<i>Capítulo 26</i>	Hacia una masa crítica: American Telephone & Telegraph, Merrimack Valley Works, North Andover, Massachusetts	220
<i>Capítulo 27</i>	El modelo de Filadelfia: Consejo del Area de Filadelfia para la Excelencia, Filadelfia, Pennsylvania	219
<i>Capítulo 28</i>	La evolución de una compañía convertida a la filosofía Deming: Janbridge, Inc., Filadelfia, Pennsylvania	230
<i>Capítulo 29</i>	La transformación de un gerente norteamericano: Microcircuit Engineering Corporation, Mt. Holly, New Jersey	246

<i>Capítulo 30</i>	Lew Springer — El papel de un creyente fanático: Campbell Soup Company, Camden, New Jersey	263
<i>Epilogo</i>		272
<i>Notas de los capítulos</i>		277
<i>Indice</i>		285