

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 |