

INDICE

Prólogo	9
Introducción	11
Establecimiento las reglas del juego	11
1. El inicio del diálogo	17
Primera Parte. Pensamiento Conducidos por la Crisis	
2. Cambio en los sistema conducidos por la crisis	21
3. Crecimiento conducido por la crisis	26
4. La esencia del pensamiento conducidos por la crisis	30
5. Escucha conducida por la crisis	34
6. Aprendizaje conducido por la crisis	38
7. Planeación en sistemas conducidos por la crisis	41
8. Costos conducidos por la crisis	45
9. Control en los sistemas conducidos por la crisis	49
Segunda Parte. Cambio de la Conducción por la Crisis a Pensamiento Kaizen	
10. Principios supremos de Kaizen	53
11. De conducido por la crisis a kaizen	61
12. Impulsores en la conducción por la crisis y el pensamiento kaizen	67
13. Llegando a nuestros sentidos sobre la calidad	70
14. Proceso y contenido	74
15. El proceso del ahora	79
16. Características críticas de la administración kaizen	82
Tercera Parte. Cómo se Piensa y como se trabaja	
17. Pensamiento reflexivo	87
18. Nuevas estructuras mentales	90
19. Pensamiento empresarial	99
20. Pensamiento estratégico contra pensamiento de capacidad	103
21. Más sobre la ilusión de causa y efecto	107
22. El trabajo como trasformación, no como ocupación	113
23. Niveles de transformación	116
24. Valor y calidad	120
25. Pensamiento de calidad, de proceso y de resultados	124
Cuarta Parte. Transformación Personal	
26. Confianza en un mismo	129
27. Valor y el cambio a la calidad	133
28. Mejora continua y calidad	138
29. Energía y control de procesos	141
30. Control de procesos contra resultados	145
31. Componer contra comprender	150
Quinta Parte. Liderazgo y ser Aceptado	
32. El ejecutivo Kaizen	155
33. Liderazgo conducido por la crisis contra kaizen	159
34. Liderazgo del cambio hacia la calidad total	163

35. Compromiso en el trabajo	167
36. Dirección y propiedad	170
Sexta Parte.	
Los Clientes, El Público y Pensamientos Finales	
37. Consideración a los clientes	175
38. Impresionar al público	179
39. La calidad es un arte femenino	183