

Índice

Prólogo	9
Introducción	11
Estableciendo las reglas del juego	11
1. El inicio del diálogo	17
<i>Primera parte:</i>	
<i>Pensamiento conducido por la crisis</i>	
2. Cambio en los sistemas conducidos por la crisis	21
3. Crecimiento conducido por la crisis	26
4. La esencia del pensamiento conducido 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
<i>Segunda parte:</i>	
<i>Cambio de la conducción por la crisis a pensamiento kaizen</i>	
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
<i>Tercera parte:</i>	
<i>Cómo se piensa y cómo se trabaja</i>	
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 transformación, 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 uno 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