

INDICE

Prólogo	9
Introducción	11
1. Conceptos Básicos	15
2. Contexto Histórico (Personas vs. Cosas)	25
3. Nivel de vida vs. Utilidades	41
4. Colaboración vs. Competencia	49
5. Proveedor vs. Cliente	59
6. Líder vs. Jefe – Dios – Juez	65
7. Causas vs. Efectos	71
8. Riqueza vs. Desperdicio	77
9. Orgullo vs. Frustración	87
10. Teleocracia vs. Autocracia, Burocracia	91
11. Conocimiento vs. Información	103
12. El sistema de Conocimiento Profundo (SCP)	121
Epílogo: Síntesis	133
Apéndice A: Agradecimiento	135
Apéndice B: Honestidad sin miedo	141
Apéndice C: Homenaje Póstumo a W. Edwards Deming	155
Apéndice E: Bibliografía	179
Índice Alfabético	183
Figuras	
1. Campana de Gauss	16
2. Concepto Universal de proceso	17
3. Flujograma sistémico original	22
4. Gráficas de control de Shewhart	30
5. Reacción en cadena de Deming	34
6. Puntos cardinales de valores	40
7. Espiral del desperdicio	43
8. Espiral de la rentabilidad	43
9. Fuerzas de la destrucción	51
10. Pirámide de poder en economías controladas	60
11. Pirámide de poder en economías libres	62
Tabla I. Entrenamiento, capacidad y educación	68
Tablas II. Liderazgo	69
12. Causas Especiales (tres)	73
13. Causa Especial (Cuarta)	73
14. Proceso fuera de control	75
15. Proceso bajo control	75
16. Kaizen	75
17. Balanza comercial 7 – G, 1992	83
18. Balanza comercial EUA, 1993 - 1994	83
19. Función pérdida de Taguchi	85
20. Representación vectorial de esfuerzos	92
21. Todos hacia un Mismo Propósito	92
22. El camino Deming	94
23. El sistema CEP ó CEC	96
24. Diagrama de Ishikawa	97

25. Habilidad real C_p	98
26. Habilidad real C_{pk}	99
27. El proceso de mejoramiento continuo	100
28. Rueda de Deming PHEA	101
29. Rueda de Deming en Occidente	102
30. Pensamiento holístico ves. Pensamiento analítico	106
31. Proceso de las cuentas rojas	108
32. Gráfica de control "NP"	112
Tablas II. Errores de 10 Trabajadores	113
33. Gráfica de control "C"	114
34. Experimento de monte Carlo	115
35. Dispersión bajo la Regla 1	116
36. Dispersión bajo la regla 2	116
37. Dispersión bajo la regla 3	117
38. Dispersión bajo la regla 4	118
39. Flujograma sistémico modificado	127
40. Variabilidad especial de desempeño	128
Tabla IV. El Credo de Vemco	154