

# Contenido

<b>Introducción</b> . . . . .	<b>vii</b>
El desprecio cero . . . . .	vii
Fronteras, certezas y desconfianza: las tres recetas para quebrar .	viii
<b>1. El coste del desprecio: siete anécdotas para nuestros hijos</b> . . . .	<b>1</b>
El automóvil francés en 1976: «¿Toyota? Usted se burla» . . . .	1
Las fábricas en quiebra de McNamara: culpabilidad por partida doble . . . . .	3
Una PYME asesinada: el Estado empuña el cuchillo . . . . .	5
La limpieza amarilla de Montluçon: las sorpresas del MITI . . . .	7
«Servicio incluido»: un éxito dramático . . . . .	8
La patrulla de los de Minas: una historia belga . . . . .	10
De la Victoria de Ouvéa al acuerdo de Matignon: vean la diferencia . . . . .	13
<b>2. La economía del tercer tipo: de la guerra contra el despilfarro a la proliferación</b> . . . . .	<b>15</b>
Taylor, Colbert: la misma lucha . . . . .	15
Puces, Japón y Cofremca: la irrupción del despejado . . . . .	17
Calidad total, innovación: una contradicción asimilable . . . . .	21
La calidad total o la empresa liberada . . . . .	23
La innovación de ruptura: una respuesta de supervivencia a la complejidad externa . . . . .	28
Calidad total e innovación de ruptura; el nuevo dilema de las organizaciones: ¿cómo conjuntarlas? . . . . .	31
Incertidumbre y complejidad: los hombres hacen la diferencia .	36
<b>3. El desprecio cero y la empresa</b> . . . . .	<b>41</b>
«¿Dígame, Duval? —Sí, señor Presidente». ¿Dónde está la igualdad? . . . . .	41
De Cheops a las redes: el nuevo dato del poder . . . . .	43
El rififi en los Balcanes: la revolución copernicana de la Dirección .	45

¿Y si nos formamos, tacaños? . . . . .	50
Vigilancia y vigía: ¡todos delante de los marineros! . . . . .	53
Exportación: ¿Un laberinto sin salida? ¿O una nueva cultura de supervivencia? . . . . .	55
¿Y si nos fuéramos a observar fuera? De la SARIA a los OMA . . . . .	57
¡Formemos redes con ilusión! . . . . .	59
La política de imagen: de Narciso a la empatía global . . . . .	66
Diez recetas para perder el cambio . . . . .	67
Y durante todo este tiempo, de pie sobre su tonel, el Jefe . . . . .	72
<b>4. El desprecio cero y la Administración . . . . .</b>	<b>81</b>
Courteline, RCB: están anticuados . . . . .	83
Anécdotas . . . . .	86
Los diez mandamientos del desprecio cero administrativo . . . . .	93
El Estado cambia lentamente: pero, ¡bienvenido sea el índice de eficacia! . . . . .	99
Y, además, algunas reformas de sentido común . . . . .	105
<b>5. El desprecio cero y el ciudadano . . . . .</b>	<b>109</b>
Los efectos secundarios del lenguaje de madera . . . . .	111
Del centralismo piramidal a la poliarquía cibernética: el desprecio cero en el centro de la región . . . . .	112
¿Medios de comunicación mediocres? Tenemos lo que nos merecemos . . . . .	116
<b>6. El desprecio cero y la educación . . . . .</b>	<b>119</b>
¿Peppone o Don Camilo? ¿Los libros infantiles de Summer Hill o de Passy-Buzenval? Los falsos debates . . . . .	121
El Bachillerato prepara monos de repetición y falsas élites . . . . .	123
Aprender a aprender, aprender a comprender y aprender a amar . . . . .	125
<b>7. Las herramientas del desprecio cero: cuestión de ética . . . . .</b>	<b>129</b>
<b>Conclusión: El desprecio cero, la inversión del mañana . . . . .</b>	<b>133</b>
Anexo 1. La «declaración de Matsushita» . . . . .	135
Anexo 2. Los mayores desafíos: cómo afrontarlos . . . . .	137
Anexo 3. Entrevista sobre la mala administración . . . . .	147