

INDICE

	Pág.
Primero que nada.....	7
Lo primero es lo primero	13
¿Qué es Calidad?.....	16
Los nuevos Conceptos	19
Poniendo los puntos sobre las íes	24
Usando la guillotina con Calidad	27
Una cuestión de responsabilidad	30
¿Cambio por qué? ¿Por qué cambio?	33
La anatomía del cambio	36
¿Qué hay en la sonrisa de Mona Lisa?	39
Finalmente, ¿quién es el responsable de la Calidad?	42
El atajo del Indio	50
El Maestro	58
Su majestad, el cliente	62
El peor de todos los clientes: tú	66
Procesando el proceso	69
La medición y los fantasmas	74
La perfección no hace mal	80
El costo de la Calidad: ¿qué tiene que ver el trabajador con eso?	83
La meta que no mata	88
La totalidad de la Calidad Total	92
Las técnicas de solución de problemas, ¿qué problemas solucionan?	98
La propaganda es el alma del negocio	100
Se crea una manera	104
Aplausos para el individuo	111
La Calidad está en la personas... pero no tanto	115
Evaluando la Calidad de cada uno	118

	Pág.
Un día en la vida de un hombre llamado Bene	122
El reconocimiento en el trabajo	132
Confiando en las personas	136
El subproducto del producto	140
Gestión Participativa	144
«Participar» a las personas... ¿o permitir que ellas participen?	148
Aló, aló ... ¿hay alguien ahí?	155
¡El problema es suyo!	158
El Héroe	162
El factor crítico	169
Siete maneras de hundir delicadamente su Plan de Gestión de la Calidad	176
Los diez mandamientos	180
Kit de Supervivencia en Gestión de la Calidad	186