

# 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