

| | 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 |