

Contenido

PREFACIO	V
----------	---

PRIMERA PARTE

COMPRESION DEL CONCEPTO DE CIRCULO DE CALIDAD

1. Los círculos de calidad y su proceso	3
2. Historia del éxito japonés: el caso de la Toyota Auto Body	18

SEGUNDA PARTE

INTRODUCCION DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD

3. Etapa de introducción: lo que puede salir mal	31
4. Institucionalización de la oficina de los círculos de calidad	43
5. Estrategias y ejecución	66
6. Capacitación	102
7. Cómo preparar a la organización	112
8. Desarrollo de los detalles	135

TERCERA PARTE

INTERPRETACION DEL PROCESO DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD

9. Un proceso político	181
------------------------	-----

INDICE	194
--------	-----