

## INDICE

Prefacio	VII
<b>Círculo de Calidad: Un Recordatorio</b>	IX
Lo esencial en los Círculos de calidad	IX
El mecanismo	XI
Los objetivos	XII
<b>Primera Parte. Los Círculos de Calidad en Función</b>	
<b>Preparando el Terreno I: British Telecom</b>	3
Preparando el terreno	6
Dar inicio	7
El facilitador	9
Resultados de los círculos	10
Prepararse para los círculos	13
Lo que pasa dentro de los círculos de calidad	14
Resumen	15
<b>Preparando el Terreno II: Calzado Bally</b>	17
La etapa de practicabilidad	19
La introducción de los círculos de calidad	20
Los círculos de calidad en acción	24
Problemas afrontados y lecciones aprendidas	27
Segundo curso para dirigentes	34
La tendencia futura en Bally	34
<b>Haciendo Sumas: La Industria del Juete</b>	37
Introducción de los círculos de calidad	39
Preparativos	41
Haciendo que los círculos funcionen	44
Los primeros resultados	46
El programa americano	47
<b>La cultura Corporativa Blackwell's</b>	51
Los antecedentes	54
Los círculos de calidad en Blackwell's	59
Resumen	61
<b>Primeros Avances: Banco de América</b>	63
Cómo encajan los círculos de calidad en el banco de America	65
Caso bajo estudio: Londres	67
Manteniendo el avance I. Wedgwood	73
La decisión de empezar	75
Cómo iniciamos	76
El desarrollo de los círculos de calidad	77
Ejemplo doméstico de cómo funcionan los círculos	79
<b>Los Problemas Solucionados por los Círculos en Wedgwood</b>	88
Puntos fuertes y débiles	88
El compromiso de los altos jefes	89
Actualización	90
Conclusiones y recomendaciones	93
<b>Manteniendo el avance II: May &amp; Baker</b>	95
Vista general	98
Ejemplos de círculos de calidad en acción	99

Problemas	105
Evaluación	107
Resumen	111
<b>Suspensión de los Círculos de Calidad: Alcan Plate</b>	113
Antecedentes	114
Convergencias	115
Evitando una crisis	117
Inicio	119
Lucha por sobrevivir	121
Crítica del éxito	122
<b>Segunda Parte. Manejo de Problemas</b>	127
<b>Conservar los Círculos de Calidad</b>	129
Rescate de un programa vacilante de círculos de calidad	129
Mas vale prevenir que lamentar	130
Cómo fracasar con los círculos de calidad	133
El ambiente adecuado	133
Cuatro lineamientos útiles	135
Causas del fracaso	137