



# Contenido

## BIBLIOTECA

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