

INDICE

Introducción	9
Primera Parte. Lo que todo Novicio debe Saber sobre los Círculos de Calidad	
Los círculos: ¿revolución, símbolo o herramienta organizacional?	13
Organización paralela y transitoria: clave de la estructura	14
Doble dirección y libertad condicionada o cómo implantar los CC	16
Entre mitos y verdades: los círculos de calidad japoneses	21
Como anillo al dedo: singularidades sociales y culturales del Japón	22
Los círculos. Pieza del rompecabezas de la calidad total	29
El Occidente: Los círculos a contracorriente del taylorismo	32
Golondrinas que no hacen verano: difusión en el oeste	38
¿Cómo lograr círculos exitosos en países no japoneses?	43
Dudas, incertidumbres y problemas	50
Segunda Parte.	55
Los Círculos de Calidad en las Empresas Venezolanas	
El afán modernizador como chips inicial	56
Cuando el apoyo viene de afuera	57
Una digresión metodológica	59
Los círculos en el trópico: apertura, vaguedad y cautela	60
La motivación en primer plano	61
Azar y experimentación en la puesta e marcha	64
Mucho liderzazo, poco entrenamiento y nada de incentivos	66
Con la intención no basta o la importancia del cómo y el por qué	71
Cuando lo urgente priva sobre la importante	74
¿Motivación sin formación?	77
Entusiasmo crítico y apoyo sindical	82
Más leña al fuego: carencias que se suman	84
Sindicatos: simpatía neutral	86
A modo de conclusión: ¿Pueden ponerse de acuerdo tío y troyano?	89
Bibliografía	97