

INDICE DE CONTENIDO

Agradecimientos	5
Introducción	9
Capítulo 1. La excelencia administrativa	11
Objetivos	13
Antecedentes	14
Peters y Waterman	15
Los enfoques de calidad total	24
Teoría Z	41
Conceptualización de la excelencia administrativa y empresarial	48
Lecturas sugeridas	53
Capítulo 2. Administración y excelencia	55
Objetivos	57
Conceptos generales	58
Modelo de Greiner	64
Evolución de la administración hacia la excelencia	70
El modelo Grid y la excelencia empresarial.....	73
El cambio: punto de partida hacia la excelencia	77
Lecturas sugeridas	83

Capítulo 3. Excelencia individual: factor clave de la excelencia en las organizaciones	85
Objetivos	87
Los valores y su influencia en el desarrollo de las organizaciones	88
El hombre y los valores	89
Perfil del hombre excelente	92
La excelencia y los valores	104
Excelencia y planeación de vida	106
La excelencia individual <i>versus</i> la excelencia de las organizaciones	107
Lecturas sugeridas	113
Guía de reflexión para la planeación de vida	114
Capítulo 4. Liderazgo de excelencia	115
Objetivos	117
La excelencia y el liderazgo	118
Estilos de liderazgo	120
Elementos del liderazgo de excelencia	125
Perfil de líder de excelencia	127
Principios de liderazgo	133
Funciones de dirección	135
El mexicano y la excelencia	144
Rasgos de las organizaciones de los trabajadores en México	149
Lecturas sugeridas	156
Guía de reflexión (1ª. Parte)	157
Guía de reflexión (2da. Parte)	
Las 10 prácticas gerenciales de Deming	158
Capítulo 5. Diseño de un programa de excelencia	161
Objetivos	163
Conceptos generales	165
Condiciones de la excelencia	167
Mito de la excelencia	169
Diseño de un programa integral de excelencia	170
Alcances y limitaciones	178
Programa de excelencia para un área, departamento o sección	179
Lecturas sugeridas	186
Glosario	187
Bibliografía	193
Índice analítico	195