

## INDICE

Prefacio del Editor	VII
Prefacio del Autor	IX
Prólogo	XI
<b>Introducción: ¿Qué es el liderazgo?</b>	1
El liderazgo no es un sistema	1
Una definición de liderazgo	2
Los principios absolutos del liderazgo	3
El desarrollo de líneas	4
1. La Personalidad del Liderazgo	9
Cinco estilos de liderazgo	9
El cuadro liderazgo – personalidad	24
<b>2. Principio absoluto 1: Un programa claro</b>	27
El programa personal	27
El programa organizacional	29
Enunciado del programa	31
Elaboración del plan	32
<b>3. Principios Absolutos 2: Una Filosofía Personal</b>	35
Planteamiento de una filosofía	35
El aprendizaje	35
Innovar	42
Decidir	45
<b>4. Principio Absoluto 3: Relaciones Duraderas</b>	49
Las relaciones no se pueden dejar al azar	49
El ejemplo de una fusión bancaria	50
<b>5. Principio Absoluto 4: Ser Universal</b>	55
Ejemplo de cómo ser universal	55
<b>6. El Líder y las Finanzas</b>	61
Liderazgo financiero	61
El dinero es una herramienta, no un producto	63
El dinero como alimento	64
Cómo prevenirlos problemas financieros	66
Cómo lograr que todos comprendan y usen las mediciones	68
<b>7. El Líder y la Calidad</b>	73
Inicio de calidad	73
La empresa refleja la integridad del liderazgo	74
Integridad de los sistemas	75
<b>8. El Líder y los Clientes</b>	85
Administración de los clientes	85
Identificación de los clientes	86
Determinación de las necesidades de los clientes	86
Cuidado de los clientes	89
<b>9. El Líder y los Proveedores</b>	95
El trato con los proveedores	95
Selección	96
Comunicación	98
Desempeño	100
Educación de terceros	103

<b>10. El Líder y los empleados</b>	107
Relaciones	107
Selección	108
Educación	110
Ambiente	112
<b>11. El Líder y los Jefes</b>	117
Relaciones con los jefes	117
Acuerdos	118
Ayuda	119
Prevención	121
Notas	125
Índice	127