

Índice

Prólogo	7
Introducción	9
Parte I.	
Hacia la organización transformadora.	
De la gestión de la calidad a la calidad de la gestión	11
Capítulo 1. Las organizaciones transformadoras.	
Principales tendencias en su gestión	13
Capítulo 2. Hacia la calidad de la gestión	19
Capítulo 3. El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) y el autodiagnóstico	37
Parte II.	
Aprendiendo de las organizaciones transformadoras.	
Ejemplos de buenas prácticas en su gestión	49
Capítulo 4. Liderazgo	51
Capítulo 5. Políticas y Estrategia	65
Capítulo 6. Personas	77
Capítulo 7. Recursos y alianzas	93
Capítulo 8. Procesos	107
Capítulo 9. Resultados	127
Parte III.	
Aprendiendo de los fracasos	147
Capítulo 10. Lo que hay que evitar en los procesos de transformación	149
Apéndice. El Autodiagnóstico de la Calidad de la Gestión basado en el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)	159
Bibliografía	187