

Índice

TOMO 2

V. Excelencia directiva I

<i>Introducción</i>	557
1. El mañana. . . un desafío del presente	561
2. Principios de Excelencia directiva para lograr la productividad	579
3. Productividad mercadológica	629
4. Establecimiento de una cultura de Excelencia	655
<i>Epílogo</i>	713

VI. Excelencia directiva II

1. El fracaso en las empresas	719
2. Capacidad directiva	739
3. Filosofía del sistema de Excelencia Directiva a Través de Resultados (ELYFR)	747
4. ¿Qué objetivos fijar?	757
5. ¿Cómo asegurar los resultados?	769
6. ¿Cómo lograr un trabajo bien hecho?	781

VII. *Excelencia: la nueva competencia*

<i>Introducción</i>	789
1. La Tercera Guerra Mundial, la nueva competencia	791
2. Cultura corporativa, fórmula de supervivencia	803
3. Excelencia, un apasionante reto a la renovación	827
4. Los principios de la Excelencia corporativa	843
5. Calidad total, reflexiones para el éxito	855
6. Liderazgo: el gran reto	883
7. Misión histórica	909

VIII. *Círculos de Calidad*

<i>Prólogo</i>	933
<i>Palabras de agradecimiento</i>	935
<i>Introducción</i>	937
1. La conciencia de la calidad	943
2. Funcionamiento del sistema de los Círculos de Calidad	971
3. Cómo organizar e implementar los Círculos de Calidad ...	975
4. En función de quién hacemos nuestro trabajo	993
5. El manejo de las juntas	999
6. La actitud de resolver problemas a través de las técnicas básicas	1009
7. Llevar a la práctica las soluciones propuestas	1039
8. Breve descripción de otras técnicas	1045
9. Ejemplos de casos resueltos en nuestro país	1053