

## ÍNDICE

<i>Introducción</i> . . . . .	11
I. <i>Gobernanza</i> . . . . .	35
1. Las dos tendencias de la administración pública contemporánea . . . . .	40
2. De la crisis a la gobernanza . . . . .	53
3. El enfoque de la gobernanza: más allá de la gobernabilidad y del gobernar del gobierno . . . . .	69
4. El concepto de gobernanza . . . . .	80
Las posiciones de los organismos internacionales . . . . .	128
Recapitulación . . . . .	132
II. <i>Nueva gestión pública</i> . . . . .	137
1. La <i>nueva gestión pública</i> . . . . .	139
2. Los desarrollos de la nueva gestión pública . . . . .	158
3. Los fundamentos teóricos: un comentario . . . . .	218
III. <i>Gestión estratégica</i> . . . . .	237
1. El nacimiento de la gestión estratégica . . . . .	242
2. La planeación estratégica y sus dificultades . . . . .	246
3. Gestión estratégica en el gobierno . . . . .	258
4. Del plan a la gestión estratégica. . . . .	310
IV. <i>Gestión de calidad</i> . . . . .	318
1. Gestión estratégica y gestión de calidad . . . . .	320
2. El concepto de calidad. . . . .	324
3. El nacimiento y desarrollo de la gestión de calidad . . . . .	334
4. Los principios de la gestión de calidad . . . . .	348
5. Calidad institucional: un comentario. . . . .	418
<i>Epílogo</i> . . . . .	423
<i>Anexos</i> . . . . .	441
I. Gestión estratégica en el sector privado . . . . .	443

1. Una mirada a la primera generación de la gestión estratégica . . . . .	443
2. Una mirada a las contribuciones recientes . . . . .	458
II. Gestión de calidad . . . . .	479
1. Los principios de la gestión de calidad . . . . .	479
2. El modelo iso de un sistema de gestión de calidad basado en procesos . . . . .	483
3. Organización por funciones y por procesos . . . . .	484
4. Premios de calidad. . . . .	486
5. Guía del Banco Mundial para la evaluación de la gobernanza y la calidad institucional . . . . .	488
<i>Bibliografía</i> . . . . .	491

## ÍNDICE

<i>Introducción</i> . . . . .	11
I. <i>Gobernanza</i> . . . . .	35
1. Las dos tendencias de la administración pública contemporánea . . . . .	40
2. De la crisis a la gobernanza . . . . .	53
3. El enfoque de la gobernanza: más allá de la gobernabilidad y del gobernar del gobierno . . . . .	69
4. El concepto de gobernanza . . . . .	80
Las posiciones de los organismos internacionales . . . . .	128
Recapitulación . . . . .	132
II. <i>Nueva gestión pública</i> . . . . .	137
1. La <i>nueva gestión pública</i> . . . . .	139
2. Los desarrollos de la nueva gestión pública . . . . .	158
3. Los fundamentos teóricos: un comentario . . . . .	218
III. <i>Gestión estratégica</i> . . . . .	237
1. El nacimiento de la gestión estratégica. . . . .	242
2. La planeación estratégica y sus dificultades . . . . .	246
3. Gestión estratégica en el gobierno . . . . .	258
4. Del plan a la gestión estratégica. . . . .	310
IV. <i>Gestión de calidad</i> . . . . .	318
1. Gestión estratégica y gestión de calidad . . . . .	320
2. El concepto de calidad. . . . .	324
3. El nacimiento y desarrollo de la gestión de calidad . . . . .	334
4. Los principios de la gestión de calidad . . . . .	348
5. Calidad institucional: un comentario. . . . .	418
<i>Epílogo</i> . . . . .	423
<i>Anexos</i> . . . . .	441
I. Gestión estratégica en el sector privado . . . . .	443