

INDICE

Prefacio	VII
Agradecimientos	IX
Capítulo 1 Quantum performance	1
Capítulo 2 La matriz de medición del Quantum Performance	35
Capítulo 3 Líneas directrices	59
Capítulo 4 Los facilitadores	91
Capítulo 5 Las metas	115
Capítulo 6 Los procesos críticos	135
Capítulo 7 Medidas del rendimiento del output	159
Capítulo 8 Actividades clave	189
Capítulo 9 Las medidas del rendimiento del proceso	231
Capítulo 10 Implantación y mejora continua	247
Capítulo 11 Aplicación de la matriz y el modelo del Quantum	271
Referencias bibliográficas y lecturas recomendadas	299