

## INDICE

<b>Prefacio</b>	VII
<b>Agradecimientos</b>	XII
<b>Prologo</b>	XIV
<b>Parte I (planeación)</b>	1
Planeación	2
Valoración del estado actual	3
Conformación del equipo de diseño	8
Mapa del proceso real	14
Visión del estado futuro	17
Resumen	21
<b>Parte dos (preparación)</b>	23
Preparación	24
Matriz de objetivos	27
Inventarios de habilidades	31
Metas	34
Mapa del proceso ideal	36
Resumen	41
<b>Parte tres (precalentamiento)</b>	43
Precalentamiento	44
Reunión relámpago	45
Matriz de entrenamiento cruzado	49
Co-colocación	53
Paridad funcional	55
Benchmarking	57
Visitas a los clientes	59
Resumen	
<b>Parte cuatro (proceso)</b>	65
Proceso	66
Estrategia de comunicación	67
Rediseño del cargo	70
Información compartida	73
Reconocimiento o pago basado en el equipo	75
Recompensa y reconocimiento	79
Resumen	83
<b>Parte cinco (cocido a la perfección)</b>	85
Cocido a la perfección	86
Transición	87
Alineamiento	89
Asociación	92
Renovación	94
Resumen	98
Parte seis (postre)	99
Postre	
“Mentas poderosas”	100
<b>Epilogo</b>	102
<b>Índice</b>	109