

INDICE

Prólogo por Dorothy A. Leonard	XIII
Prefacio	XVII
1. Introducción	1
Primera Parte. Las Bases del Concepto TPS	7
2. Total Performance Scorecard (TPS)	9
El concepto TPS	9
El cuadro de mando integral	18
El ciclo TPS	36
3. Cómo Formular el Cuadro de Mando	43
Cómo formular el CMIP	44
Cómo formular el CMIC	70
4. Cómo Comunicar y Alinear el Cuadro de Mando Integral	119
Cómo comunicar el cuadro de mando integral	120
Cómo alinear el cuadro de mando integral	122
5. Mejora	131
Selección y definición de proceso	133
Proceso de evaluación y normalización	158
Mejora de procesos	167
Mejora de procesos	167
Mejora personal	173
6. Desarrollo	181
Planificación de resultados	186
Coaching	197
Evaluación	198
Desarrollo de competencias orientadas al trabajo	201
7. Revisión y Aprendizaje	209
Revisión	209
Aprendizaje	211
Segunda Parte: Requisitos Corporativos	233
8. Equipos de Trabajo	235
Composición de los equipos y reparto de las funciones	236
Desarrollo de equipos	240
Comunicación interpersonal	244
Cómo formar a los miembros del equipo	271
Estilos de liderazgo	278
Cómo dirigir reuniones eficaces	289
Evaluación del equipo	295
9. Cómo organizar la Mejora Continua	299
Equipos de mejora	300
Círculos de mejora	305
10. Cómo gestionar el Cambio	309
11. Cultura corporativa	329
Epílogo	343
Apéndice A. Hoja de evaluación de Business jet	347
Apéndice B. Feedback 360° de Business Jet	367
Apéndice C. Sistemas de comprobación rápida del concepto TPS	375
Bibliografía	385

