

INDICE

Introducción	VII
La transformación organizacional requerida	1
Los paradigmas de gerencia	3
Principios y valores	8
¿Cómo escuchar la voz del cliente?	11
Atributos higiénicos y fascinadores	18
Factores claves de éxito en la transformaron hacia la ciudad	22
Gerencia de procesos	36
¿Qué es un proceso?	37
El mapa de procesos	38
La voz de los mejores procesos	41
La calidad y los resultados económicos	43
Bibliografía	54