

INDICE

1. ¿La administración? ¿Por qué rediseñar la administración?	1
2. El problema de la administración	11
3. Vivir con las preguntas	27
4. Al fin y al cabo, ¿Para qué es este negocio?	45
5. Casos pertinentes: Cómo resolvimos	67
6. ¿Qué clase de cultura queremos?	87
7. Casos pertinentes: Qué era lo que queríamos	111
8. ¿Cómo haremos nuestro trabajo?	129
9. Casos pertinentes: Pensar en procesos administrativos	149
10. ¿Con qué clase de personas queremos trabajar?	173
11. Casos pertinentes: Cómo escogemos	2078
12. La segunda revolución gerencial	233
Reconocimientos	239
Índice	241