

## INDICE

Reconocimientos	IX
Introducción	XI
<b>Parte I. Los Factores del Éxito</b>	
1. Lo que usted necesita saber para leer este libro	3
2. Los diez principales errores que se cometen en la reingeniería	15
3. El ingrediente primario: liderazgo	37
4. El segundo ingrediente básico: el equipo de reingeniería	61
5. ¿Necesita ayuda?	75
6. ¿Está usted listo para la reingeniería? Un autodiagnóstico	95
<b>Parte II. Haciendo que Funcione</b>	
7. Destruya las premisas y genere beneficios	113
8. La parte más difícil de la reingeniería	129
9. El arte de vender el cambio	149
10. Usted es en lo que cree: modificando los valores de la organización	171
11. Combatiendo a los contrarrevolucionarios	183
<b>Parte III. Historias Recogidas por el Camino</b>	
12. El caso de los pedidos vencidos	201
13. La realidad de la reingeniería I: tres rutas hacia el éxito	219
14. La realidad de la reingeniería II: tres que fracasaron	247
15. Las pequeñas empresas también pueden hacerlo	275
16. Más allá de la cuenta de resultados: la reingeniería en las organizaciones orientadas a la misión	299
17. Seis crisis	317
Epílogo	343
Índice	355