

INDICE

Introducción	4
Domingo. ¿Qué es reingeniería de procesos?	5
Lunes. ¿Por dónde empezar?	16
Martes. ¿Quién participa?	31
Miércoles. Metodología	46
Jueves. Innovación	61
Viernes. Instrumentación	75
Sábado. Cómo retener los beneficios	86