

## INDICE

Introducción	1
1. La crisis que no va a desaparecer	7
2. Reingeniería: El camino del cambio	33
3. Reconstrucción de los procesos	53
4. El nuevo mundo del trabajo	69
5. El papel capacitador de la informática	88
6. ¿Quién va a rediseñar?	108
7. En busca de oportunidades de reingeniería	124
8. Experiencias de reingeniería de procesos	141
9. Iniciación de la reingeniería	155
10. Experiencia de una compañía: Hallmark	167
11. Experiencia de una compañía: Taco Bell	179
12. Experiencias de una compañía: Capital Holding	190
13. Experiencia de una compañía: Bell Atlantic	200
14. Éxito en la reingeniería	207
Epílogo	222
Índice	224