

ÍNDICE



Página

1. INTRODUCCIÓN: LOS PASOS PREVIOS A LA REINGENIERÍA Y LAS CONFUSIONES MÁS COMUNES A EVITAR.....	3
2. CUESTIONARIO 1. MITOS Y VERDADES SOBRE LA REINGENIERÍA.....	5
3. COMPETIR CON LA CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD.....	10
4. CUESTIONARIO 2. DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA.....	14
5. LAS NUEVAS HERRAMIENTAS Y CONCEPTOS BÁSICOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y LA INFORMACIÓN.....	20
5.1. LOS COSTES BASADOS EN LA ACTIVIDAD Y EL ANÁLISIS DE LA CADENA ECONÓMICA.....	21
5.2. EL OUTSOURCING.....	28
5.3. CUESTIONARIO 3. DIAGNÓSTICO DEL GRADO DE CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NUEVAS HERRAMIENTAS Y CONCEPTOS.....	35
6. LOS PUNTOS CLAVE PARA LA APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA REINGENIERÍA.....	39

7. CONCLUSIÓN.....	45
Plan de Acción.....	49
Resumen Diagnóstico.....	50
Lista de títulos publicados.....	53