

INDICE

Prólogo	vii
Reconocimientos	xi
Introducción	xiii
Parte I. Una Cuestión de Equilibrio	1
1. Súper Visión	3
Parte II. Conozca a su Público	33
2. ¿Qué necesitan nuestros clientes?	35
3. ¿Qué necesitan los miembros de nuestro equipo?	61
4. ¿Qué necesitan nuestras comunidades?	85
5. ¿Qué necesitan nuestra compañía matriz?	105
6. ¿Qué necesitan nuestros proveedores?	119
7. El sentido de misión	139
Parte III. Herramientas para Medir el Desempeño	153
8. Desempeño excepcional, aceptable y crítico	155
9. Encuesta de verano	167
10. Objetivos/indicadores básicos del desempeño a nivel nacional	185
11. Planeación y evaluación de puestos	203
12. Esquemas generales	221
Parte IV. Herramientas para Reforzar la Súper Visión	229
13. Informes periódicos: El informe 007 y el informe sobre la situación de la empresa	231
14. La idea de los juegos olímpicos	245
15. Sistema computarizado de intercambio para miembros del equipo	267
16. Comunicación sin límites	281
Epílogo	299
Bibliografía	300
Semblanza de los autores	301