

Contenido

Prefacio	9
1. ¿Cuál es la nueva manera de pensar?	15
2. ¿Por qué la nueva manera de pensar?	49
3. Comprensión de los procesos	75
4. Pegando la vajilla de porcelana	105
5. Búsqueda de puntos de innovación radical	133
6. Los nuevos activos	167
7. Administración de procesos en negocios grandes	191
8. Organización y administración para alcanzar el éxito	209
9. Conclusión	233
Apéndice: Trazo de mapas de procesos	237
Índice	263