

SUMARIO

Agradecimientos	11
Prefacio	15
Introducción: Una <i>Perestroika</i> norteamericana	25
1. Gobierno catalizador: mejor llevar el timón que remar	55
2. Gobierno propiedad de la comunidad: mejor facultar que servir directamente	85
3. Gobierno competitivo: inyectar competitividad en la prestación de servicios	121
4. Gobierno inspirado en objetivos: la transformación de las organizaciones regidas por reglas	165
5. Gobierno dirigido a los resultados: financiar el producto, no los datos	205
6. Gobierno inspirado en el cliente: satisfacer las necesidades del cliente, no las de la burocracia	241
7. El gobierno de corte empresarial: ganar en lugar de gastar	277
8. El gobierno previsor: más vale prevenir que curar	307
9. El gobierno descentralizado: de la jerarquía a la participación y al trabajo en equipo	347
10. El gobierno orientado al mercado: provocar el cambio a través del mercado	383
11. Juntando las piezas	421
Apéndice A: Opciones alternativas de prestación de servicios	447
Apéndice B: El arte de medir los rendimientos	467
Índice analítico	481