
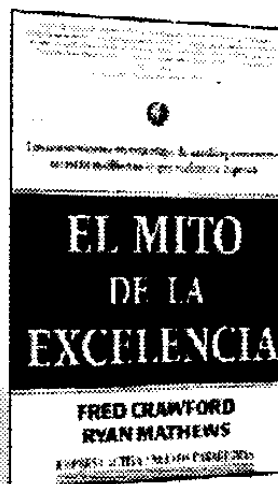
	Tirada: 1.040.808	Sección: Economía	
	Difusión: 826.736 (O.J.D)	Espacio (Cm_2): 68	
Nacional Suplem. Semanal	Audiencia: 2.893.576 (E.G.M)	Valor (Ptas.): 253.416	
Semanal	01/12/2002	Valor (Euros): 1.523,06	Imagen: Si
		Página: 4	



El mito de la excelencia

*Fred Crawford
 y Ryan Mathews
 Ediciones Urano
 Empresa Activa
 ISBN 84-95787-20-2*

A partir de una investigación de las tendencias de los consumidores, los autores ponen en tela de juicio la estrategia de muchas empresas que persiguen la excelencia en su actividad. Concluyen que los consumidores no están recibiendo lo que realmente esperan. Buscan valores humanos en un mundo en el que las organizaciones han dejado de transmitirlos y anhelan poder depositar su confianza en aquellas empresas con las que se relacionan. Y las empresas deberían adaptarse para dar respuesta a este consumidor cada día más impaciente.