

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1: Introducción 1

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Tecnología y ciencia..... | 3 |
| 3. Naturaleza del cambio..... | 5 |
| 4. La innovación..... | 6 |
| 5. Características de la tecnología y la innovación..... | 10 |
| 6. La innovación tecnológica..... | 11 |
| 7. Gestión de la tecnología..... | 13 |
| 8. El entorno y la adaptación de la empresa como ser vivo..... | 15 |
| 9. Aceptación de la tecnología en la sociedad..... | 17 |
| 10. Resumen..... | 17 |
| 11. Comentarios bibliográficos..... | 18 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 2: Teoría general del entorno 1

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Empresa y entorno..... | 3 |
| 3. Niveles de entorno..... | 4 |
| 4. Fuerzas que actúan en la empresa..... | 7 |
| 4.1. Fuerzas indirectas..... | 8 |
| 4.2. Fuerzas directas..... | 11 |
| 5. Tipología del entorno..... | 13 |
| 6. Influencia del entorno en la estructura de las organizaciones..... | 16 |
| 7. Resumen..... | 21 |
| 8. Comentarios bibliográficos..... | 21 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 3: Tendencias del entorno 1

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Realidades empresariales..... | 3 |
| 3. Globalización..... | 4 |
| 4. Competencia..... | 8 |
| 5. La cooperación dentro de la nueva dinámica competitiva..... | 9 |
| 6. Externalización..... | 12 |
| 7. Regionalización..... | 14 |
| 8. Situación actual de los directivos..... | 15 |
| 9. Sociedad de la información..... | 17 |
| 10. La era del emprendedor..... | 22 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 11. Resumen..... | 23 |
| 12. Comentarios bibliográficos | 24 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 4: Influencia de la tecnología en el entorno **1**

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. La revolución tecnológica..... | 4 |
| 3. La “Nueva Economía”..... | 6 |
| 4. La IT y su influencia en el entorno..... | 8 |
| 5. Efectos de la IT sobre la empresa..... | 11 |
| 5.1. Impacto sobre las plataformas tecnológicas..... | 11 |
| 5.2. Impacto sobre el diseño organizativo y operativo..... | 13 |
| 5.3. Impacto sobre el área comercial..... | 15 |
| 5.4. Impacto sobre la estrategia corporativa..... | 18 |
| 6. Los directivos ante la IT..... | 18 |
| 7. Enfoque de la IT en el negocio..... | 19 |
| 8. Tecnología y globalización..... | 21 |
| 9. Resumen..... | 22 |
| 10. Comentarios bibliográficos..... | 23 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

**MODELOS DE TRANSFORMACIÓN DE EMPRESAS. VISIÓN
HASTA EL 2000.**

Capítulo 5: Reingeniería de procesos (I) **1**

| | |
|--|-----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Definición de Reingeniería de Procesos..... | 2 |
| 3. Principios de la Reingeniería..... | 7 |
| 4. Características de la BPR..... | 8 |
| 5. Instrumentos y técnicas..... | 9 |
| 6. Lo que no es Reingeniería..... | 12 |
| 7. Resumen..... | 13 |
| 8. Comentarios bibliográficos..... | 14. |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 6: Reingeniería de procesos (y II) **1**

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Procesos, infotecnología y soluciones..... | 2 |
| 3. El pensamiento inductivo..... | 3 |
| 4. Clasificación de la infotecnología..... | 4 |
| 5. La infotecnología como motor de la BPR..... | 7 |
| 6. El nuevo mundo del trabajo..... | 13 |

| | |
|---|----|
| 7. El diamante del sistema de negocios..... | 17 |
| 8. Resumen..... | 18 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 19 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 7: Gestión de la calidad total **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Definición de TQM..... | 3 |
| 3. La implantación de la TQM..... | 6 |
| 4. Los Círculos de Calidad..... | 9 |
| 5. La calidad en las empresas de servicios..... | 10 |
| 6. Complementación de TQM y BPR..... | 13 |
| 7. Críticas hacia BPR y TQM..... | 15 |
| 8. Resumen..... | 17 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 18 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 8: Responsabilidad de la gestión **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Entender la IT como factor estratégico..... | 4 |
| 3. Diseño del negocio apoyado en la IT..... | 5 |
| 4. Impacto de la IT en la dirección estratégica de la compañía..... | 8 |
| 5. El proceso de gestión..... | 11 |
| 5.1. Concienciación de la alta dirección..... | 14 |
| 5.2. Visión de negocio..... | 15 |
| 6. 5.3 Mensaje urgente de negocio..... | 17 |
| 7. Necesidad de una plataforma IT..... | 18 |
| 8. Resumen..... | 21 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 21 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 9: Posicionamiento competitivo **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Evolución de la infotecnología hacia el papel estratégico..... | 2 |
| 3. Secuencia de la ventaja competitiva..... | 4 |
| 4. Factores determinantes de la ventaja..... | 5 |
| 5. Críticas al concepto de ventaja competitiva..... | 6 |
| 6. Generadores básicos..... | 7 |
| 7. Claves del posicionamiento competitivo..... | 10 |
| 8. Resumen..... | 11 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 11 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 10: Posicionamiento geográfico **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. La descentralización productiva y la nueva división internacional del trabajo..... | 3 |
| 3. Razones para la internacionalización..... | 6 |
| 4. El campo de juego de los negocios globales..... | 8 |
| 5. Estructuras y estrategias de las empresas globales..... | 9 |
| 5.1. Estrategia multinacional..... | 10 |
| 5.2. Estrategia global..... | 11 |
| 5.3. Estrategia internacional..... | 12 |
| 5.4. Estrategia transnacional..... | 13 |
| 6. Hacia una transnacional..... | 14 |
| 7. Sistemas internacionales de información..... | 16 |
| 8. Competir a través del posicionamiento geográfico..... | 19 |
| 9. Acción de la gestión..... | 22 |
| 10. Resumen..... | 24 |
| 11. Comentarios bibliográficos..... | 24 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 11: Rediseño de la empresa (I): Simplicidad organizativa y realismo tecnologista **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Un entorno complejo..... | 3 |
| 2.1. El entorno externo de la IT..... | 5 |
| 2.2. El entorno interno de la IT..... | 5 |
| 3. Complejidad organizativa..... | 6 |
| 3.1. Complejidad relacional..... | 8 |
| 3.2. Complejidad cognitiva..... | 8 |
| 3.3. Relación de las dos dimensiones de la complejidad con las | |
| 3.3.1. características organizativas de las empresas..... | 8 |
| 4. Patologías organizativas..... | 9 |
| 5. La IT generadora de simplicidad organizativa..... | 11 |
| 6. Realismo tecnologista..... | 15 |
| 7. Ajustar complejidades..... | 16 |
| 8. Una herramienta para afrontar entornos desordenados: el cerebro C&C..... | 19 |
| 9. Resumen..... | 20 |
| 10. Comentarios bibliográficos..... | 20 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 12: Rediseño de la empresa (y II): Formas organizativas para la innovación **1**

| | |
|--|---|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Teoría de la estrategia-estructura..... | 4 |

| | |
|--|----|
| 3. La organización aprendiente..... | 6 |
| 3.1. Disciplinas para el aprendizaje de las organizaciones..... | 7 |
| 3.2. Estructuras organizativas que favorecen el aprendizaje..... | 9 |
| 4. La organización en red..... | 10 |
| 5. La empresa virtual..... | 13 |
| 6. La organización adhocrática..... | 15 |
| 7. La organización hipertexto..... | 17 |
| 8. La organización hipertrébol..... | 20 |
| 9. Resumen..... | 21 |
| 10. Comentarios bibliográficos | 22 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 13: Capital humano (I): Formación y trayectoria del capital humano **1**

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Las dimensiones profesionales..... | 4 |
| 3. Desubicación de los híbridos..... | 5 |
| 4. Políticas de desarrollo lateral..... | 6 |
| 5. Educación y desarrollo del capital humano..... | 7 |
| 5.1. Necesidades educativas..... | 9 |
| 5.2. Una estrategia para la formación en IT..... | 11 |
| 5.3. Prioridades educativas de los grupos organizativos..... | 13 |
| 5.4. Un enfoque sistémico para el proceso de formación..... | 15 |
| 6. La transición profesional del ingeniero..... | 16 |
| 6.1. Factores que impulsan la transición..... | 18 |
| 6.2. Problemas de la transición..... | 19 |
| 7. Resumen..... | 22 |
| 8. Comentarios bibliográficos..... | 22 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 14: Capital humano (y II): Gestión del conocimiento, e-Learning y modelos sociotécnicos **1**

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Gestión del conocimiento..... | 3 |
| 2.1. Capital intelectual. El activo intangible del conocimiento..... | 7 |
| 2.2. Impacto de la IT en el capital intelectual..... | 9 |
| 2.3. La gestión de la tecnología y su relación con la gestión del conocimiento..... | 10 |
| 3. Nuevo paradigma educativo del e-Learning..... | 12 |
| 3.1. Aspectos clave para diseñar una estrategia de e-Learning..... | 14 |
| 3.2. Motivos de fracaso de una iniciativa de e-Learning..... | 16 |
| 4. Modelos sociotécnicos..... | 18 |
| 4.1. Modelo OITP..... | 18 |
| 4.2. Soft System Methodology..... | 19 |
| 4.3. CSCW y la tecnología del Groupware..... | 21 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 4.4. Modelo 4D x 3N..... | 23 |
| 5. Resumen..... | 24 |
| 6. Comentarios bibliográficos..... | 25 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

**MODELOS DE TRANSFORMACIÓN DE EMPRESAS DESDE EL
AÑO 2001, EN UN ENTORNO DE INTERNET Y “NUEVA
ECONOMÍA”**

Capítulo 15: Estrategias digitales (I) 1

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Principios del desarrollo devastador..... | 2 |
| 3. La Nueva Economía y los costes de transacción..... | 6 |
| 4. Estrategia digital: las nuevas fuerzas..... | 10 |
| 5. Diseño de desarrollos devastadores..... | 13 |
| 6. Reformar el entorno..... | 14 |
| 6.1. Traspaso de funciones al cliente..... | 14 |
| 6.2. Canibalizar los propios de mercados..... | 15 |
| 6.3. Tratar a cada cliente como si fuese un segmento de mercado por sí mismo..... | 17 |
| 6.4. Crear comunidades de valor..... | 18 |
| 7. Resumen..... | 19 |
| 8. Comentarios bibliográficos..... | 19 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 16: Estrategias digitales (II) 1

| | |
|--|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Construir nuevas conexiones..... | 2 |
| 2.1 Reemplazar las interfaces rudimentarias por interfaces inteligentes..... | 3 |
| 2.2 Asegurar una continuidad para los clientes y no para la propia empresa..... | 4 |
| 2.3 Regalar toda la información posible..... | 5 |
| 2.4 Estructurar cada transacción como si se tratase de una “joint venture”..... | 6 |
| 3. Rediseñar el interior..... | 7 |
| 3.1 Tratar los activos como si fuesen pasivos..... | 7 |
| 3.2 Destruir la cadena de valor..... | 8 |
| 3.3 Tratar la innovación como si fuera una cartera de opciones..... | 10 |
| 3.4 Contratar niños..... | 10 |
| 4. Implantación de la estrategia digital..... | 11 |
| 5. Redefinición del problema..... | 13 |
| 6. El nuevo modelo de operación..... | 13 |
| 7. Descubrir los territorios..... | 14 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 8. Resumen | 15 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 16 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 17: Estrategias digitales (y III) 1

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Internet como complemento..... | 2 |
| 3. Internet y la industria..... | 4 |
| 4. Internet y la ventaja competitiva..... | 4 |
| 4.1 Efectividad operativa..... | 7 |
| 4.2 Posicionamiento estratégico..... | 8 |
| 5. La ausencia de estrategia..... | 9 |
| 6. El papel del e-manager..... | 10 |
| 7. La inseguridad en las puntocom..... | 12 |
| 8. Resumen..... | 14 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 14 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

VISIÓN AVANZADA DEL ENTORNO Y LA COMPLEJIDAD

Capítulo 18: Visión evolucionista del entorno 1

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. El cibionte..... | 4 |
| 3. Hacia el hombre simbiótico..... | 6 |
| 4. Primer entorno..... | 8 |
| 5. Segundo entorno..... | 9 |
| 6. Tercer entorno..... | 10 |
| 7. Telépolis..... | 16 |
| 8. Relación cibionte – tercer entorno..... | 19 |
| 9. Visión evolucionista de la economía..... | 20 |
| 10. La empresa y las organizaciones del futuro..... | 22 |
| 11. Resumen..... | 24 |
| 12. Comentarios bibliográficos..... | 25 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Capítulo 19: Gestión de la complejidad en la empresa 1

| | |
|--|---|
| 1. Introducción..... | 2 |
| 2. Naturaleza de los sistemas | 4 |
| 2.1. La empresa como desarrollo de sistemas complejos..... | 5 |
| 2.2. Sistemas adaptativos complejos..... | 6 |
| 3. Efectos de la complejidad en las organizaciones..... | 8 |
| 4. Red, jerarquía y mercado..... | 9 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Afrontar la complejidad..... | 11 |
| 6. Teoría de sistemas autoorganizados..... | 16 |
| 7. Metáfora de la Biología..... | 19 |
| 7.1. Autopoiesis..... | 21 |
| 8. Resumen..... | 23 |
| 9. Comentarios bibliográficos..... | 23 |
| Bibliografía | |
| Glosario | |

Glosario General

Bibliografía Principal y Complementaria