

Contenido

PARTE I LA ESTABILIDAD QUE SE FUE	1
1 El significado del cambio	3
Los paradigmas.....	6
¿Qué es el cambio?	9
¿El cambio es nuevo?.....	16
El efecto del cambio en las empresas	22
Desafíos presentes y futuros.....	26
Resumen	29
Preguntas de revisión	30
2 El carácter conservador de las empresas	31
Los paradigmas organizacionales.....	33
Los paradigmas culturales.....	51
Las inevitables consecuencias	56
Resumen.....	65
Preguntas de revisión	67
3 Los nuevos tiempos.....	69
En el umbral del cambio organizacional.....	71
La globalización de la economía y la competitividad mundial	80
Las crecientes exigencias del cliente	83
El tercer milenio	86
Un mundo sin fronteras.....	91

La necesidad del cambio.....	101
Resumen.....	102
Preguntas de revisión.....	103

PARTE II PROGRAMAS DE CAMBIO EN LAS EMPRESAS105

Las oportunidades de cambiar.....	106
4 Transformaciones continuas: el <i>kaizen</i>.....	115
El impacto japonés.....	115
Los círculos de calidad.....	122
La calidad total.....	124
Lo que pasó en Xerox.....	132
Técnicas de calidad total.....	142
Resumen.....	152
Preguntas de revisión.....	154
5 Cambios planeados: desarrollo organizacional (DO).....	155
Aplicaciones del desarrollo organizacional.....	156
Qué es el desarrollo organizacional.....	158
Características del desarrollo organizacional.....	159
Tipos de actividades del desarrollo organizacional.....	161
Proceso del desarrollo organizacional.....	167
Modelos de desarrollo organizacional.....	169
Equipos de autogestión.....	177
Resumen.....	180
Preguntas de revisión.....	182
6 Cambios radicales: reingeniería organizacional	183
¿Qué es reingeniería?.....	184
Agentes de cambio de la reingeniería.....	190

	Habilitadores de la reingeniería	193
	Cómo preparar a la empresa para la reingeniería	197
	Niveles de reingeniería.....	199
	Reingeniería organizacional.....	199
	Reingeniería de procesos.....	209
	Reingeniería de puestos	230
	Resumen.....	248
	Preguntas de revisión	249
7	Cambios estratégicos: <i>Balanced Scorecard</i>.....	251
	Perspectivas del <i>Balanced Scorecard</i>	252
	Relaciones de causa y efecto	254
	Componentes del <i>Balanced Scorecard</i>	256
	Diseño del <i>Balanced Scorecard</i>	259
	Crear una organización orientada a la estrategia.....	259
	Resumen.....	263
	Preguntas de revisión	263
	PARTE III PROMOVER EL CAMBIO	
	EN LAS EMPRESAS	265
8	Preparación de las personas para	
	los cambios organizacionales	267
	La resistencia al cambio	270
	Cómo esquivar la resistencia al cambio.....	274
	El proceso de cambio.....	280
	Construir el soporte para el cambio	284
	El trabajo en equipo.....	290
	Las personas como agentes activos	
	y proactivos del cambio	294
	Resumen.....	297
	Preguntas de revisión	298

9	Creatividad e innovación empresarial	299
	¿Qué es la creatividad?.....	300
	La esencia de la creatividad.....	305
	Fuentes tradicionales de creatividad.....	310
	El método de los seis sombreros	316
	Técnicas y herramientas de la creatividad	319
	Tratamiento de las ideas	321
	Cómo introducir programas de creatividad en la empresa	323
	La empresa creativa e innovadora	326
	Condiciones organizacionales para propiciar la innovación.....	336
	Resumen	339
	Preguntas de revisión	341
10	Provocar el cambio en las empresas	343
	Condiciones para el éxito empresarial.....	345
	Lo que hicieron los japoneses	353
	Lo que debemos hacer.....	356
	Al final, ¿cuáles son los objetivos reales de las empresas?	361
	Resumen.....	371
	Preguntas de revisión	372
	Referencias bibliográficas	375
	Índice de nombres	383
	Índice analítico	389