

# Contenido

Prefacio XI

Agradecimientos XV

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
¿Qué sucederá en el mundo? 1	
El nuevo ambiente de los negocios 4	
Siete claves para el nuevo ambiente de los negocios 6	
La nueva empresa 11	
El nuevo paradigma en la tecnología de la información 14	
Tres cambios decisivos en la aplicación de la tecnología de la información 16	
Ocho cambios tecnológicos decisivos 20	
Los nuevos desafíos 29	
<b>Parte 1. La promesa</b>	<b>31</b>
<b>2. El equipo de negocios de alto desempeño</b>	<b>33</b>
El equipo de negocios y la ONO 34	
¿Exaltar la jerarquía? 37	
Cómo se utilizaban los computadores durante la primera era 38	
Transición hacia la segunda era 40	
Reingeniería del trabajo 41	
Trabajo de computación en red 43	
El impacto del trabajo de computación en red 49	
Funcionalidad del trabajo de computación en red 52	
Citicorp: Formación del equipo de alto desempeño 58	
Resumen: El trabajo de computación en red, los cambios 61	

<b>3. La organización integrada</b>	<b>63</b>
Los sistemas en la primera era: islas de tecnología	65
El problema de la empresa no integrada	67
La organización integrada y los sistemas integrados	69
Localización, localización, localización	72
Apoyo multimedia al cliente	74
Tarjeta, llave y cliente inteligentes	75
"Cocacola dietética: teléfono al hogar"	76
La inteligencia artificial se integra	77
Una nueva "imagen" para la empresa	78
Descubrir el recurso de la información	80
Resumen: La empresa integrada, los cambios	94
<b>4. La empresa ampliada</b>	<b>95</b>
Llegar a los clientes	97
Llegar a los proveedores	99
Llegar a las organizaciones afines	99
Llegar a los competidores	100
La tecnología de alcance externo	102
Más allá del fax, la punta del iceberg	104
El intercambio de documentación se hace (en su totalidad) electrónicamente	105
Llegar al cliente en el punto de venta	109
Está en el correo	112
Aplicaciones de bases de datos interempresariales	115
¡Preferiría hablar con el computador, gracias!	116
¿Podrá convertirse usted en un proveedor de información?	118
Resumen: la empresa ampliada, los cambios	128
<b>Parte 2. El nuevo paradigma de la tecnología</b>	<b>129</b>
<b>5. La computación en red llega a su mayoría de edad</b>	<b>131</b>
Primera era: los ambientes anfitriones	132
Qué es la computación en red	135
El modelo cliente/servidor	136
Por qué la computación en red	137
<b>6. Sistemas abiertos para un mundo abierto</b>	<b>147</b>
En últimas, ¿qué son los sistemas abiertos?	149
Los orígenes de los sistemas abiertos	150
Estándares: nada nuevo	153
¿Los estándares inhiben la innovación?	155
Creece la tecnología de la información	156
Alcanzar los sistemas abiertos: seis áreas críticas de los estándares	156
La situación inicial de los sistemas abiertos	164
Cómo reducen los sistemas abiertos los costos de la TI	165
Beneficios con valor agregado de los sistemas abiertos	170
Four Seasons Hotels: apertura a los negocios	172
La situación cambiante de los sistemas abiertos	174

La arquitectura con base en estándares	176
Estándares abiertos y estándares en proceso de apertura	177
Los sistemas abiertos no sólo suministran beneficios	178
<b>7. La revolución industrial en el software</b>	<b>179</b>
El software considerado como arte u oficio	181
Siete problemas en el software considerado como arte	182
El cambio: del oficio a la manufactura	184
Tema uno: el ascenso del software "Lego"	186
Tema dos: el software se dirige a la GUI y a la OOP	188
Tema tres: el software puede construirse	190
Tema cuatro: los computadores pueden ayudar a desarrollar sistemas para sí mismos	192
Tema cinco: el ascenso de la industria de partes de software	194
Tema seis: usted está convirtiéndose en un programador	194
<b>Parte 3. La transición</b>	<b>197</b>
<b>8. El logro de una nueva visión compartida</b>	<b>201</b>
Segunda era: marco teórico de la transición	202
La desaparición del plan estratégico de la TI	205
Cinco parámetros para lograr la visión	214
<b>9. Aplicación de procesos de reingeniería a los negocios</b>	<b>225</b>
Nueva tecnología-nueva empresa: diez temas interrelacionados	226
Treinta principios de aplicación de reingeniería al trabajo posibilitado por la TI	231
¿Está reformándose en realidad la administración de la calidad total?	237
Ocho parámetros para los programas de reingeniería del trabajo	238
Plataformas para la reingeniería del trabajo	239
Construcción de una estructura de equipo: la planta de Shell en Brockville	245
Reasignación de relaciones externas: apertura de la empresa	249
<b>10. Reprocesamiento de la tecnología de la información</b>	<b>251</b>
Hacia la arquitectura con base en estándares	254
El marco teórico de la arquitectura	256
Principios arquitecturales de la TI	262
Arquitectura de tecnología	268
Diez parámetros para lograr una arquitectura de la TI de la segunda era	276
<b>11. Realineación de la función de los SI</b>	<b>279</b>
La organización estereotipada de los SI en la primera era	280
Las nuevas tensiones sobre la organización de los SI	282
Construcción de la función de alto desempeño de los SI: ¿Qué implica?	284
Ocho síntomas para identificar un problema de alineación organizacional	286

Reconcebir: Doce principios de la alineación de los SI	287
Cinco estructuras para alinear los SI con el negocio	289
Hacer la transición hacia la organización de los SI de la segunda era	303

## 12. Liderazgo para la transición

305

La crisis de liderazgo	305
Liderazgo en el trabajo en grupo: Ocho lecciones de Audrey Howe	308
Jack Hoffman y la transformación del ejecutivo de los SI	311
El gerente de informática ( <i>The Chief Information Officer</i> ) y el síndrome de Gorbachov	313
Liderazgo para el aprendizaje	316
Cómo aprenden las personas el nuevo paradigma	319
Un programa de aprendizaje organizacional para el cambio	320
El liderazgo y la industria de la TI	326
Nueve temas de la nueva industria de la TI	327
Liderazgo para un mundo cambiante	336
El liderazgo para la transición es su oportunidad	340

Notas 343

Índice 353

En  
apl  
pro

con  
un  
rel  
dif  
po  
las

di  
en  
re  
O  
ca  
or

co  
p  
ve  
n  
e