

INDICE

Prólogo	XI
Introducción	XIII
A. Conceptos generales	
A.1. Toma de decisiones	2
A.2. Toma de decisiones. Sujeto y objeto	4
A.3. Modelo de sistemas	6
A.4. Eficacia, eficiencia, productividad y efectividad	8
B. La organización, su entorno y su evolución en el tiempo	
B.1. Anatomía de la organización	12
B.2. Entorno de la organización	14
B.3. Evolución de la organización en el tiempo	16
B.4. Organización	18
B.5. Negocio	20
B.6. Elementos del negocio	22
B.7. Management	24
B.8. Desempeño	26
B.9. Indicadores de desempeño	28
B.10. Anatomía de la organización. Resumen	30
B.11. Aplicación del modelo a cualquier sector de la organización	32
C. El management	
C.1. Flujo del management	36
C.2. Arquitectura	38
C.3. Estrategia	40
C.4. Estructura	44
C.5. Sistemas	46
C.6. Procesos gerenciales	48
C.7. Gerentes	50
Apéndice. Planeamiento y control. Estratégico y operativo	52
D. Los procesos gerenciales	
D.1. Management del cambio organizacional	58
D.2. Planeamiento estratégico	60

D.3. Alineamiento de la organización con la estrategia	64
D.4. Management del negocio	68
D.5. Administración de los recursos humanos	70
D.6. Capacitación y desarrollo	72
D.7. Evaluación del personal	74
D.8. Recompensas	76
D.9. Management de la información	78
D.10. Planeamiento y control de las operaciones	80
D.11. Análisis adicional de los procesos gerenciales	82
D.12. Auditoría	84
D.13. Liderazgo gerencial	86
D.14. Toma de decisiones	88

E. Roles del gerente

E.1. Roles del gerente	92
E.2. Operador	94
E.3. Administrador	96
E.4. Líder	98
E.5. Diseñador	100
E.6. Estratega	102
E.7. Roles del gerente. Resumen	104

F. El negocio

F.1. Flujo de la gente	120
F.2. Conocimientos y habilidades	122
F.3. Motivación	124
F.4. Estilo	126
F.5. Poder	128
F.6. Liderazgo	130
F.7. Clima de las relaciones	132
F.8. Cultura	134
F.9. Flujo de la información	136
F.10. Flujo de la operación	138

G. Perspectivas de la organización

G.1. Ventanas de la organización	142
G.2. Matriz de flujos y elementos	144
G.3. Campos de la organización	146
G.4. Campo humano	148

G.5. Campo de la información	150
G.6. Campo de la operación	152

MANAGEMENT DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Modelo de intervenciones

I. Introducción	163
II. Matriz de intervenciones	165
III. Desarrollo de intervenciones específicas	173
IV. Resumen final	191

ANEXOS

Anexo I. Cuadro sinóptico de los elementos de la organización	197
Anexo II. Tareas para el desarrollo del aprendizaje	205
Anexo III. Instrumentos de trabajo aplicables a una organización específica	225
Índice temático	243
Bibliografía principal	247