

# Índice

Agradecimientos .....	9
1. Introducción .....	11
2. ¿Qué es esto de las Nuevas Tecnologías? .....	14
3. El nuevo marco de la organización con las Nuevas Tecnologías .....	18
4. Estructura de la organización .....	27
5. Errores organizacionales .....	37
6. La tarea de los directivos .....	40
7. El contexto del dirigir .....	44
8. Dirigir en el mundo de hoy .....	46
9. Errores en la gestión con las Nuevas Tecnologías .....	48
10. Liderar en un nuevo entorno de trabajo .....	52
11. La nueva mentalidad del directivo .....	61
12. Barreras a que los subordinados le sigan .....	65
13. La comunicación hoy .....	68
14. Comunicar mediante e-mails o notas .....	77
15. Lo que se debe tener en cuenta en la comunicación con e-mails .....	80
16. Cómo redactar un e-mail .....	83
17. Organizar y responder los e-mails .....	89
18. Cómo no tener 100 e-mails encima de la mesa cada día .....	92
19. Comunicación en acción: dar instrucciones .....	95
20. El cambio: elementos a considerar .....	99
21. Cómo conseguir que los cambios se hagan .....	104
22. El seguimiento de los cambios .....	108

---

23. La motivación hoy .....	112
24. La motivación no presencial: elementos a considerar .....	116
25. Práctica de la motivación .....	119
26. Motivación en acción: fijar objetivos .....	123
27. Motivación en acción: crítica motivadora .....	127
28. Motivación en acción: problemas de rendimiento .....	130
29. Motivación en acción: mantenimiento del rendimiento .....	132
30. El mundo de la Internet y de las Nuevas Tecnologías .....	134
31. Trabajo en equipo mediante las Nuevas Tecnologías: esquema general .....	149
32. Construyendo el equipo .....	155
33. Trabajo en equipo en acción. Reuniones .....	162
34. Trabajo en equipo en acción. Construir un proyecto .....	168
35. Trabajo en equipo en acción. Toma de decisiones .....	171
36. El desarrollo profesional y personal. El coaching o tutoría .....	175
37. Las claves .....	181
38. Las etapas a seguir .....	184
39. El desarrollo del directivo y la información .....	190
40. Breves apuntes sobre Internet .....	195
41. World Wide Web .....	201
42. Navegar por Internet .....	204
43. El móvil y su uso racional .....	213
44. Finalmente hablemos de los clientes .....	217
45. Algunas consideraciones de atención al cliente .....	219
46. Atención de quejas y reclamaciones .....	222
47. Breve resumen .....	225
48. Una reflexión final .....	227