

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