

INDICE

Primera Parte Introducción	
1. Tres conexiones	3
Concepto de tecnologías de la información	5
¿Qué ha cambiado?	6
2. Impacto de la tecnología de la información	12
Mejora de la eficiencia	12
Respaldo de iniciativa estratégicas	13
Un modelo conceptual	13
Un modelo conceptual	15
Impacto en las organizaciones y en las personas	20
Carácter cambiante de la supervisión	30
Tecnología de la información y cultura de la organización	31
Conclusión: necesidad de administrar el cambio	33
Segunda Parte Aplicación de la tecnología de información	
3. Pensamiento estratégico	39
Estrategia: pauta de asignación de recursos	39
Jerarquía en la formulación de estrategias	42
Posicionamiento competitivo	48
Establecimiento de metas estratégicas	54
Creación de ventajas competitivas	57
Estrategias y planes de acción de respaldo	58
Resumen	59
4. Estructuras analíticas	60
Adiciones al pensamiento estratégico: Modelo de sistemas en tres partes	61
Un modelo ambiental	63
Un modelo organizacional	75
Modelo de sistema de tarea	78
Tecnologías de la información en el lugar de trabajo	82
5. Oportunidades en la fabricación	84
Operaciones	84
Lógicas externas	88
Logística interna	93
Servicios	94
Diseños y desarrollo de productos	97
Mercadotecnia	98
Construcción de fabricas integrales	101
6. Oportunidades en la oficina	110
Los cinco tipos de oficina	112
Beneficios potenciales de la tecnología de la información	113
Ejemplos de oportunidades en la oficina	129
Conclusiones	144
Tercera Parte Administración de la tecnología de la información	
7. Implicaciones para los gerentes	147
Requisitos gerenciales	148
Implicaciones para el director general	151
Implicaciones para gerentes operativos	165

Implicaciones para el jefe de sistemas de información para la gerencia	170
Implicaciones para la función de recursos humanos	182
Conclusión	188
8. Nueve reglas para el fracaso	190
9. Tecnología e investigación	200
Explotación de la incongruencia: cuando las cosas no son como deberían ser	202
Cuando la tecnología aporta el “eslabón perdido”	204
Cuando la tecnología cambia las reglas del juego	206
Reforzamiento de los recursos humanos	209
Un comentario acerca del futuro	211
Conclusión	214