

## INDICE

<b>Primera Parte. Introducción y Generalidades</b>	
<b>1. Los Gerentes y los Consultores como Auxiliares</b>	4
La orientación hacia la ayuda como terreno común	5
La consultoría de procesos como la clave de la ayuda eficaz	7
Conclusión	16
<b>2. ¿Qué es la Consultoría de Procesos?</b>	18
La disyuntiva de ayudar	18
Tres modelos de consultoría	22
El modelo de la consultoría de procesos	30
Definición de la consultoría de procesos	35
El gerente como consultor	36
Conclusión	39
<b>3. ¿Qué es “proceso”?</b>	40
Cómo concentrarse en el proceso	41
La tarea primaria como base para la intervención	50
Conclusión	62
<b>Segunda Parte. Modelos Simplificadores de los Procesos Humanos</b>	
<b>4. Los Procesos Intrapsíquicos: ORJI</b>	65
Observación	66
Reacción	67
Juicio	68
Intervención	69
Un ciclo ORJI más realista	71
Cómo evitar las trampas	73
Conclusión	78
<b>5. Las Normas Culturales de Interacción</b>	80
El comportamiento social como intercambio justo	81
El intercambio humano como drama	84
El carácter sagrado de la persona: la tarea de conservar el prestigio y guardar las apariencias	85
Conclusión	925
<b>6. El Inicio y el Manejo del Cambio</b>	94
Etapa 1. El descongelamiento	96
Etapa 2. El cambio a través de la reestructuración cognoscitiva	107
Etapa 3. Nuevo congelamiento	112
Resumen y conclusiones	116
<b>Tercera Parte. El Proceso de la Consultoría en Acción</b>	
<b>7. ¿Quién es el Cliente?</b>	121
Los clientes contacto	122
Los clientes intermedios	127
Los clientes primarios	129
Los clientes últimos	129
Conclusión e implicaciones gerenciales	133
<b>8. Estrategia de Intervención</b>	135
Objetivos estratégicos de las primeras intervenciones	136
Conclusiones: las complejidades de la estrategia y el manejo de los clientes	148

<b>9. Las Tácticas y el Estilo de Intervención</b>	150
Objetivos tácticos	150
Alternativas tácticas en el estilo de las formas de intervención	163
Conclusión	164
<b>10. Hacia una Clasificación de las Intervenciones</b>	165
Tipos de intervención en el plano individual	167
Intervenciones en un grupo y entre grupos	172
Conclusión: el concepto de la intervención facilitadora	182
<b>11. Problemas que Surgen en la Consultoría de Procesos</b>	184
Contratación y honorarios	184
El consultor como catalizador organizacional	192
Las múltiples agendas de diferentes clientes primarios dentro de una compañía: los dilemas éticos del papel de consultor	195
Conclusiones	207
Referencias	209