

## INDICE

Prólogo	XI
Introducción	XV
<b>1. Los nuevos entornos empresariales y la globalización de los economía</b>	<b>1</b>
1.1. El entorno político e histórico	2
1.2. El entorno económico	5
1.3. El entorno comercial	7
1.4. El entorno de servicio	9
1.5. El entorno tecnológico	11
1.6. El entorno humano	12
1.7. Conclusiones	13
<b>2. La corporación virtual</b>	<b>19</b>
2.1. Definición, fundamentos y esquema básico	20
2.2. Características estructurales y retos organizativos	23
2.3. Ventajas y riesgos	25
2.4. Procesos instrumentales	29
2.4.1. Alianzas estratégicas	29
2.4.1.1. Uniones temporales de empresas (UTE)	37
2.4.1.2. Joint Ventures	39
2.4.1.3. Contratos de distribución recíproca	42
<b>3. Los procesos de transformación de la empresa tradicional a la empresa virtual</b>	<b>45</b>
3.1. La gestión del cambio: la metodología Transform™	47
3.2. Los sistemas ABC y ABM. El ABCM y el Balanced Scorecard	56
3.3. La reingeniería de procesos (BPR). El Kaizen y el Benchmarking	67
<b>4. La estructura Cosmos</b>	<b>115</b>
4.1. Las funciones básicas o fundamentales	119
4.1.1. La función de investigación y desarrollo	123
4.1.2. La función de marketing. El marketing directo	124
4.1.3. La gestión global	127
4.2. Las funciones críticas	129
4.2.1. La función de ventas. La franquicia	130
4.2.2. La función logística. Los operadores logísticos	141
4.2.3. LA función de producción, los conceptos de MRP, MRPII, JIT y KANBAN y los modelos de integración vertical (SCM) y el mantenimiento productivo (TPM)	153
4.3. Funciones necesarias	172
4.3.1. La subcontratación	175
4.3.2. El Outsourcing. El Outplacement y el Spin Off	177
4.3.3. La firmas de consultoría	189
4.3.4. Las empresas de trabajo temporal (ETT)	191
<b>5. Las tecnologías de la información como facilitadores e integradoras</b>	<b>193</b>
5.1. Las herramientas de formación	196
5.1.1. Los sistemas de enseñanza asistida por ordenador (EAO)	196
5.2. Las herramientas de información	199
5.2.1. El data Warehouse	202

5.2.2. El data Mining	204
5.2.3. Los decisión Support Systems (DSS)	207
5.2.4. Los Executive Information Systems (EIS)	210
5.2.5. Ventajas e inconvenientes	211
5.3. Las herramientas de comunicación	213
5.3.1. El concepto del Groupware	214
5.3.2. El concepto de Workflow	217
5.3.3. Ventajas e inconvenientes	219
5.3.4. Los sistemas de atención al cliente (SAC)	220
5.3.5. Los sistemas de videoconferencia	230
5.3.6. Internet	233
5.3.7. Intranet	247
<b>6. Los nuevos modelos de dirección y las nuevas formas de trabajo</b>	<b>249</b>
6.1. Los pilares de los nuevos sistemas de dirección	250
6.1.1. Dirección por objetivos y sus instrumentos operativos: planificación de carrera. Job description, objetivos, análisis del desempeño, plan de sucesión y sistemas de retribución	252
6.1.2. La dirección participativa	265
6.2. Los nuevos modelos de dirección: dirección a distancia, dirección por involucración, dirección by consentí y dirección by walking around	267
6.3. El trabajo a distancia y el teletrabajo	272
<b>7. El capital humano. Comunicación y cultura</b>	<b>283</b>
7.1. Los diferentes tipos de persona en el concepto de empresa	284
7.1.1. El nuevo concepto de empleado	285
7.1.2. El directivo virtual, liderazgo y empowerment, el coach, el advisor, el consejero independiente, los consejos de administración y el papel de accionista	289
7.1.3. El papel del cliente y del proveedor: El ejemplo de Efficient Consumer Response (ECR)	306
7.2. La comunicación interna como herramienta de gestión	310
7.3. La cultura es la empresa virtual	327
Epílogo: Repercusiones de la empresa virtual y del trabajo a distancia en la sociedad	331
Bibliografía	335
Índice de cuadros	341
Índice de figuras	343