

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| Prólogo  | III |
| Dedicatoria  | V   |
| Agradecimientos  | VII |
| Prefacio   | IX  |
| Prefacio   | IX  |
| Introducción   | XV  |
| Contenido  | XXI |
| <b>Capítulo 1: Antecedentes de la Gestión Humana</b>   |     |
| 1.1. Del feudalismo al capitalismo   | 4   |
| 1.2. La revolución industrial y sus efectos en el desarrollo de conocimiento                   | 9   |
| 1.3. El Estado tradicional y su sistema de relaciones  | 13  |
| 1.4. La formación del Estado en América Latina   | 16  |
| 1.5. El Estado moderno y la gestión humana en América Latina                                   | 18  |
| La crisis del Estado Social  | 26  |
| El Sol Naciente de América Latina  | 30  |
| La gestión humana en la sociedad de organizaciones   | 32  |
| 1.6. El pensamiento funcionalista  | 36  |
| 1.7. La Iglesia y sus relación con el Estado   | 40  |
| 1.8. Consecuencias   | 41  |
| 1.9. Síntesis  | 43  |
| <b>Capítulo 2: La Segunda Guerra Mundial y sus Efectos</b>                                     |     |
| 2.1. Efectos de la posguerra en la gestión humana  | 45  |
| Conferencias y acuerdos de paz   | 46  |
| 2.2. Cambios culturales y surgimiento de la brechas en la transformación de las organizaciones | 50  |
| 2.3. Fundamentos filosóficos para comprender los estados del cambio                            | 55  |
| <b>Capítulo 3: Cambio de paradigma en la percepción del conocimiento humano</b>                |     |
| 3.1. La sensibilidad del hombre del siglo XX   | 62  |
| 3.2. Aportes científicos a los nuevos métodos de formación del conocimiento                    | 66  |
| 3.3. Aportes de la cibernética a la gestión  | 68  |
| Sensibilización y acción perceptual  | 70  |
| Psicocibernética y autoimagen  | 71  |
| Principios generales de la autoimagen  | 72  |
| Los valores se expresan en la imagen   | 72  |
| Los valores se expresan en la imagen   | 73  |
| 3.4. Síntesis  | 76  |
| <b>Capítulo 4: La transición del cambio</b>  |     |
| 4.1. La realidad moderna y la ética del servidor   | 79  |
| La transición estatal  | 79  |
| Los cambios son globales   | 79  |
| La ética   | 80  |
| La ética individual  | 80  |
| De la ética individual a la ética cívica   | 81  |
| El surgimiento de la ética cívica  | 83  |

|   |     |
|---|-----|
| Pilares de la ética cívica  | 84  |
| Hacia la democracia participativa   | 85  |
| El valor de la democracia   | 86  |
| La modernidad y la ética global   | 87  |
| Aspectos relevantes de la ética pública en una economía global  | 88  |
| De la sociedad industrial a la sociedad del conocimiento  | 89  |
| La organización fundamental a la sociedad del conocimiento  | 90  |
| La ética empresarial como parámetro de la gestión de resultados   | 90  |
| La importancia de los códigos de ética empresarial en la gestión de resultados  | 91  |
| 4.2. Síntesis   | 95  |
| <b>Capítulo 5: La sensibilidad humana en la gerencia del conocimiento</b>   |     |
| 5.1. La organización, su desarrollo y evolución   | 98  |
| Enfoque del organismo, burocracia y conductismo en las relaciones   | 100 |
| El enfoque sistémico para la gestión  | 102 |
| 5.2. Gestión de servicio organizacional   | 103 |
| 5.3. Psicodinámica grupal y visión compartida   | 109 |
| Sensación y memoria   | 109 |
| Las funciones de los hemisferios cerebrales   | 110 |
| El estudio de las funciones del cerebro en relación con la memoria informativa y la acción comunicativa                                     | 116 |
| Aspectos relativos a las teorías sobre los sentidos de la piel  | 119 |
| De la piel al cerebro   | 122 |
| Relación entre sentidos; tacto y visión, audición y visión  | 125 |
| Síntesis  | 128 |
| <b>Capítulo 6: Construcción de la visión</b>  |     |
| 6.1. Identificación de eje de visión  | 145 |
| 6.2. estrategia de mejoramiento   | 148 |
| 6.3. Propósito general del estudio de caso, “cibernética de imagen de servicio” – Diagnóstico integral en la visión de sistemas de gerencia | 149 |
| Aplicación de la cibernética de imagen y descubrimiento de valores  | 149 |
| 6.4. Primer caso: parálisis en la producción de transmisión de datos  | 155 |
| 6.5. Segundo caso: “ética y control”  | 159 |
| Metodología aplicada en la segunda fase de acompañamiento en el mejoramiento de la calidad de la gestión humano y cultura de servicio       | 160 |
| Mantenimiento y mejora de la organización frente a la oportunidad estratégica que ofrece el entorno   | 164 |
| Aspectos fundamentales para asegurar el logro de la nueva cultura corporativa   | 165 |
| El clima óptimo para la gestión del cambio organizacional   | 165 |
| Recomendaciones   | 166 |
| Glosario  | 169 |
| Bibliografía  | 179 |