

INDICE

Primera Parte.	
Los principios de la Administración del Cambio	
Introducción	
1. Cambio, Cultura Corporativa y Administración del Cambio	15
La naturaleza del cambio	15
Interfase entre el cambio y la cultura corporativa	16
Implicaciones para la administración del cambio	18
2. Tipos de Cambio	23
Introducción	23
Calidad total	25
Reingeniería de procesos	31
Integración de la calidad total y la reingeniería de procesos	37
3. Desarrollo de Equipos, Desarrollo Individual y Comunicación del cambio	41
Obtener el compromiso	41
Desarrollo de equipos	42
Desarrollo de la persona	42
Comunicar el cambio	43
Segunda Parte.	
El Conjunto Herramientas para la Administración del Cambio	
4. Técnicas y modelos para establecer la situación actual	47
5. Técnicas y modelos para la generación de soluciones	65
6. Técnicas y modelos para la planeación e instrumentación	75
7. Técnicas y modelos para el desarrollo de equipos	85
8. Técnicas y modelos para el desarrollo individual	107
Apéndice	125
Bibliografía	127
Índice analítico	129