

Índice

<i>Prólogo</i>	11
INTRODUCCIÓN. <i>El reto de la gestión empresarial</i>	15
CAPÍTULO 1. <i>El nuevo entorno empresarial</i>	23
1.1. Globalización de la economía.....	23
1.2. Progreso tecnológico.....	26
1.3. Incidencia de los cambios del entorno en la empresa.....	30
1.4. La revolución del management.....	33
CAPÍTULO 2. <i>La apuesta por un nuevo modelo organizativo</i>	37
2.1. La estructura: condición necesaria pero no suficiente.....	38
2.2. La necesaria orientación al cliente.....	41
2.2.1. El cliente ya no está cautivo del mercado.....	42
2.2.2. Segmentación.....	42
2.2.3. Atención al cliente.....	43
2.2.4. ¿Basta con satisfacer al cliente?.....	44
2.3. Recomendaciones para un nuevo modelo organizativo.....	46
CAPÍTULO 3. <i>Racionalización y reingeniería: o la vuelta a lo de siempre</i>	50
3.1. De la racionalización a la reingeniería.....	52
3.2. Reingeniería.....	53
3.2.1. Antecedentes.....	53
3.2.2. El concepto de reingeniería.....	54
3.2.3. El fracaso de la reingeniería.....	55
3.3. Racionalización y reingeniería integradas.....	59

CAPÍTULO 4. <i>Más allá de las modas: qué hacer y cómo hacerlo mejor</i>	62
4.1. ¡Cuidado con las modas!	62
4.2. ¿Qué cosas hacer?	63
4.3. ¿Cómo hacer mejor las cosas?	65
4.3.1. Procesos orientados al cliente	66
4.3.2. Análisis de los procesos y sus costes	68
4.3.3. Calidad total	71
4.3.4. Competitividad	84
 CAPÍTULO 5. <i>No se olvide de las personas que intervienen en los procesos</i>	 88
5.1. El papel de recursos humanos en la empresa: del mito a la realidad	90
5.2. Nubes y claros en el horizonte de la dirección de recursos humanos	92
5.2.1. Las nubes de la función de recursos humanos	93
5.2.2. De la administración de personal a la dirección de recursos humanos	96
5.2.3. Perspectivas de desarrollo para el área de recursos humanos	97
5.3. Del dicho al hecho	99
5.4. Redefinir el papel a desempeñar por el área de recursos humanos	100
 CAPÍTULO 6. <i>Responsabilidad de la dirección: desarrollo de directivos</i>	 106
6.1. La profesionalidad de la dirección: factor clave de competitividad	108
6.2. Controle y domine el aterrizaje en el nuevo puesto	110
6.2.1. Diagnóstico de la situación heredada	111
6.2.2. Sea exigente buscando colaboradores	112
6.2.3. Evite caer en la reuniónitis	115
6.3. Credibilidad	117
6.3.1. No endiosarse	118
6.3.2. Ética personal y profesional	119
6.3.3. Madurez	122
6.3.4. Habilidades interpersonales	124
6.4. Cuidado con la borrachera de información	131
6.5. El nuevo rol de los consejos de administración	133
 CAPÍTULO 7. <i>Gestión integrada de personas: gestión por competencias</i>	 136
7.1. Gestión del desempeño	142
7.1.1. Un proceso integrado y participativo	144
7.1.2. Desempeño requerido: objetivos	144
7.1.3. Implantación y seguimiento de la gestión del desempeño	149
7.1.4. Evaluación del desempeño	150
7.2. Desarrollo profesional de empleados	157
7.3. Retribución basada en el desempeño	161
7.3.1. Retribución variable	161
7.3.2. Retribución fija y competencias	163

CAPÍTULO 8. <i>Papel catalizador de los valores y cultura de empresa</i>	169
8.1. Recomendaciones para una buena identificación de los valores	172
8.2. Valores emergentes	174
8.2.1. Valores demandados por la orientación al cliente	175
8.2.2. Valores que caracterizan una cultura de servicio	176
8.2.3. Valores emergentes y tendencias educativas	179
8.2.4. Otro perfil de jefe	181
8.2.5. Trabajo en equipo	182
8.2.6. Empleabilidad y márketing personal	185
8.3. Algunos ejemplos de valores	186
8.4. Recomendaciones para una gestión eficaz de la cultura de empresa	189
8.5. Ejercicio final	191
CAPÍTULO 9. <i>Gestión del cambio</i>	193
9.1. El cambio: una necesidad que debe llegar a las personas	194
9.2. Características del cambio	198
9.3. Proceso de implantación	200
9.3.1. Agentes del cambio	202
9.3.2. Plan de implantación	206
9.3.3. Márketing del cambio y comunicación interna	210
9.3.4. Características de la comunicación interna	211
9.4. El cambio es muy difícil	214