

ÍNDICE

	Página
* Algunas recomendaciones para utilizar el vídeo y su manual de trabajo.	3
* Proceso para el estudio y aprendizaje individual.	4
* Proceso para el estudio en grupo (Seminarios internos).	5
1.- MARAÑA ADMINISTRATIVA.	7
1.1. Introducción.	7
1.2. Autodiagnóstico.	9
1.3. El papeleo es un fin en sí mismo.	13
1.4. Las funciones partidas y compartidas.	23
1.5. Complicar lo sencillo y hacer imposible lo difícil.	25
1.6. ¿Sirve para algo la administración?.....	28
2.- CAMBIOS INCREMENTALES O REINGENIERÍA.	32
2.1. La organización administrativa.	32
2.2. Las aplicaciones informáticas.	41
2.3. La tecnología de la información.	52
2.4. Autodiagnóstico.....	53
3.- LAS FUNCIONES O LOS PROCESOS.	59
3.1. Las funciones.	59
3.2. Los procesos.	60
3.3. Identificación de los procesos.	62
3.4. ¿Qué procesos innovar?	63

4.- FASES DE LA REINGENIERÍA DE UN PROCESO	65
4.1 Descripción de la empresa.....	65
4.2. Selección del proceso.....	68
4.3. Formación del equipo de Reingeniería.....	72
4.4. Comprensión del proceso actual.....	73
4.5. Objetivos a lograr por el nuevo proceso.....	83
4.6. «Brainstorming» de diseños alternativos.....	87
4.7. El diseño ideal.....	90
4.8. Los envenenadores del proceso.....	96
4.9. El plan de la puesta en marcha.....	97
4.10.El test de la mejora.....	100
5.- LA ADAPTACIÓN DE LAS PERSONAS.....	104
5.1. Los cambios necesarios.....	104
5.2. Los planes de información y de adiestramiento.....	108
6.- LOS PROCESOS SUBPRODUCTO	112
* Lista de títulos publicados.....	115