

Índice

Primera parte Introducción

- 1 Tres conexiones 3**
 - Concepto de tecnología de la información 5
 - ¿Qué ha cambiado? 6
- 2 Impacto de la tecnología de la información 12**
 - Mejora de la eficiencia 12
 - Respaldo a iniciativas estratégicas 13
 - Un modelo conceptual 15
 - Impacto en las organizaciones y en las personas 20
 - Carácter cambiante de la supervisión 30
 - Tecnología de la información y cultura de la organización 31
 - Conclusión: necesidad de administrar el cambio 33

Segunda parte Aplicación de la tecnología de la información

- 3 Pensamiento estratégico 39**
 - Estrategia: pauta de asignación de recursos 39
 - Jerarquía en la formulación de estrategias 42
 - Posicionamiento competitivo 48
 - Establecimiento de metas estratégicas 54
 - Creación de ventajas competitivas 57
 - Estrategias y planes de acción de respaldo 58
 - Resumen 59
- 4 Estructuras analíticas 60**
 - Adiciones al pensamiento estratégico:
 - Modelo de sistemas en tres partes 61
 - Un modelo ambiental 63

X ENCUENTRO CON LA TECNOLOGÍA

Un modelo organizacional	75
Modelo del sistema de tareas	78
Tecnología de la información en el lugar de trabajo	82

5 Oportunidades en la fabricación 84

Operaciones	84
Logística externa	88
Logística interna	93
Servicio	94
Diseño y desarrollo de productos	97
Mercadotecnia	98
Construcción de fábricas integrales	101

6 Oportunidades en la oficina 110

Los cinco tipos de oficina	112
Beneficios potenciales de la tecnología de la información	113
Ejemplos de oportunidades en la oficina	129
Conclusión	144

Tercera parte Administración de la tecnología de la información

7 Implicaciones para los gerentes 147

Requisitos gerenciales	148
Implicaciones para el director general	151
Implicaciones para los gerentes operativos	165
Implicaciones para el jefe de sistemas de información para la gerencia	170
Implicaciones para la función de recursos humanos	182
Conclusión	188

8 Nueve reglas para el fracaso 190

9 Tecnología e innovación 200

Explotación de la incongruencia: cuando las cosas no son como deberían ser	202
Cuando la tecnología aporta el “eslabón perdido”	204
Cuando la tecnología cambia las reglas del juego	206
Reforzamiento de los recursos humanos	209
Un comentario acerca del futuro	211
Conclusión	214