

<i>Prefacio</i>	7
Principios fundamentales	11
El error fundamental	13
<i>Introducción</i>	13
<i>El error fundamental en el siglo XX</i>	14
<i>La solución fundamental: un cambio de era</i>	17
<i>El aporte del Dr. Eliyahu Goldratt</i>	21
LEAN: enemigo N° 2 de la productividad	28
<i>Toyota Production System</i>	28
<i>Manufactura LEAN: una confusión provocada</i>	32
<i>Las técnicas de LEAN y 6-Sigma bien utilizadas</i>	37
Enfoque sistémico en operaciones	38
<i>Introducción</i>	38
<i>Principios del flujo</i>	39
<i>Administración de un flujo</i>	41
<i>Producción a pedido</i>	44
<i>Producción para disponibilidad</i>	51
<i>Administración de proyectos</i>	54
<i>Distribución</i>	62
<i>Operaciones de soporte</i>	66
Enfoque sistémico incluyendo el mercado	71
<i>Océanos azules</i>	71
<i>Necesidades significativas no satisfechas</i>	74
<i>Aplicaciones inmediatas del pensamiento sistémico</i>	77
<i>Ventajas competitivas basadas en innovaciones</i>	93
<i>Venta de ventajas competitivas decisivas</i>	100

Estrategias sistémicas para empresas	104
<i>Estrategias y tácticas</i>	104
<i>Condiciones de una buena estrategia</i>	105
<i>El error fundamental: origen de conflictos crónicos</i>	108
<i>La innovación es la única estrategia sostenible</i>	109
Incentivos perversos	112
<i>Eliyahu Goldratt</i>	113
<i>Daniel Pink</i>	114
<i>Simon Sinek</i>	115
<i>Fredy Kofman</i>	116
<i>Resumen</i>	117
Mitos populares en la administración	121
<i>Operaciones</i>	122
<i>Marketing</i>	129
<i>Ventas</i>	131
<i>Distribución</i>	134
<i>Estrategia</i>	136
<i>Finanzas</i>	137
Eliminando contradicciones	139
<i>El origen de los hechos indeseables</i>	139
<i>Tipos de conocimiento</i>	143
<i>Distinción básica entre objetivos y acciones</i>	144
<i>Resumen</i>	149
Resumen de la gestión sistémica con la teoría Goldratt	151
Anexo: ejercicio de toma de decisiones	153
Bibliografía	159