

CONTENIDO

PARTE I El contexto ambiental y organizacional

CAPÍTULO 1	INTRODUCCIÓN AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	5
	Concepto de comportamiento organizacional	6
	Introducción al CO	6
	Características del CO	8
	Los tres niveles del CO	10
	Modelo de CO	10
	Variables independientes del CO	11
	Variables dependientes del CO	12
	Variables intermedias	13
	Variables resultantes o finales	15
	Los nuevos desafíos del CO	15
	Utilidades del CO	18
	Preguntas	20
	Resumen	20
	Preguntas	21
	Referencias bibliográficas	21
CAPÍTULO 2	EL MUNDO DE LAS ORGANIZACIONES: GLOBALIZACIÓN, TECNOLOGÍA, DIVERSIDAD Y ÉTICA	23
	Concepto de organización	24
	El estudio de las organizaciones	25
	¿De qué están hechas las organizaciones?	26
	Los grupos de interés de la organización	27
	Relaciones de reciprocidad	27
	¿Qué esperan las personas de la organización?	29
	Lo que las organizaciones esperan de las personas	31
	Contrato psicológico	32
	El entorno	34
	Entorno general o macroentorno	34
	Entorno específico o entorno de tarea	34

Selección del entorno	36
Percepción del entorno	36
Consonancia y disonancia	36
Las organizaciones como sistemas abiertos	36
Las organizaciones como sistemas sociales	39
La sociedad de organizaciones	39
Globalización	39
Tecnología	41
Diversidad	43
Ética	43
Factores que influyen en las decisiones éticas	44
Código de ética	45
Responsabilidad social de las organizaciones	48
Enfoques sobre la responsabilidad social	49
Grados de implicación de las organizaciones en la responsabilidad social	51
Responsabilidades de la sociedad	52
Resumen	55
Preguntas	55
Referencias bibliográficas	55

CAPÍTULO 3 LAS ORGANIZACIONES Y SU ADMINISTRACIÓN 59

Las organizaciones deben ser administradas	60
Las teorías de la administración	63
La primera ola: el enfoque en las tareas	63
Administración científica	63
La segunda ola: el enfoque en la estructura de la organización	65
Teoría clásica de la administración	66
Modelo burocrático	67
Teoría estructuralista de la administración	71
Teoría neoclásica de la administración	72
La tercera ola: el enfoque en las personas	74
Escuela de las relaciones humanas	74
Teoría conductual de la administración	75
La cuarta ola: el enfoque en el entorno	76
Teoría de los sistemas	78
Teoría de las contingencias	81
Los tiempos modernos	82
Complejidad	84
Teoría del caos	85
La eterna búsqueda de la eficiencia y la eficacia	85
Resumen	88
Preguntas	88
Referencias bibliográficas	89

CAPÍTULO 4 DISEÑO ORGANIZACIONAL 91

Concepto de diseño organizacional	92
Tamaño y ciclo de vida	93
Diferenciación e integración	94
¿Cuál es el propósito de la organización?	95
Misión de la organización	95
Visión de la organización	99

Objetivos globales	99
Dimensiones básicas del diseño organizacional	100
Modelo mecanicista y modelo orgánico de organización	101
Departamentalización	103
Modelos de organización	106
Estructura simple	106
Burocracia	107
Estructura matricial	108
Nuevos modelos de organización	109
Estructura de equipo	110
Estructura en forma de red	111
La nueva lógica de las organizaciones	112
Resumen	115
Preguntas	115
Referencias bibliográficas	116
CAPÍTULO 5	
CULTURA ORGANIZACIONAL	119
Concepto de cultura	120
Dimensiones culturales según Hofstede	121
Dimensiones culturales según Trompenaar	122
Cultura organizacional	123
Características de la cultura organizacional	126
Tipos de culturas y perfiles organizacionales	127
Culturas conservadoras y culturas adaptables	129
Culturas tradicionales y culturas participativas	130
Características de las culturas exitosas	130
Valores culturales	132
Socialización organizacional	137
El espíritu emprendedor	140
Factores psicológicos	140
Factores sociológicos	141
Resumen	143
Preguntas	144
Referencias bibliográficas	144
CAPÍTULO 6	
ORGANIZACIONES DE APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO CORPORATIVO	147
Naturaleza del conocimiento	148
Uso del conocimiento	151
Conocimiento organizacional	153
Aprendizaje	154
Medios de aprendizaje	157
Proceso de aprendizaje	157
Condicionamiento clásico	157
Condicionamiento operante	159
Aprendizaje por observación	159
Aprendizaje emocional	160
Aprendizaje en equipos	161
Aprendizaje organizacional	161
Administración del conocimiento corporativo	162
De la administración del conocimiento a la capacitación para el conocimiento	163

Organizaciones de aprendizaje	164
Capital intelectual	171
Resumen	174
Preguntas	175
Referencias bibliográficas	176

PARTE II

Las personas en las organizaciones. Microperspectiva del CO

CAPÍTULO 7	DIFERENCIAS INDIVIDUALES Y PERSONALIDAD	183
	Las personas y las organizaciones	184
	Características individuales	185
	La importancia de las diferencias individuales	188
	El capital humano	188
	Diferencias individuales en aptitudes	190
	Aptitud física	190
	Aptitud cognitiva	192
	Diferencias de personalidad entre los individuos	194
	Las cinco dimensiones de la personalidad	195
	Cómo utilizar las pruebas de personalidad	198
	Las competencias esenciales	200
	Beneficios de la diversidad	206
	Resumen	209
	Preguntas	210
	Referencias bibliográficas	210
CAPÍTULO 8	PERCEPCIÓN, ATRIBUCIÓN, ACTITUD Y DECISIÓN	213
	Concepto de percepción	214
	El proceso de percepción	217
	Factores que influyen en la percepción	218
	Factores de la situación	218
	Factores situados en el blanco	218
	Factores internos	218
	Distorsiones de la percepción	219
	Disonancia cognitiva	220
	Atribución	221
	Los paradigmas	222
	Actitudes	224
	Decisión	226
	Tipos de decisiones organizacionales	226
	Teoría de la toma de decisiones	227
	Proceso de la toma de decisiones	227
	Resumen	231
	Preguntas	232
	Referencias bibliográficas	232

CAPÍTULO 9	MOTIVACIÓN	235
	Concepto de motivación	236
	Proceso de motivación	238
	Teorías de la motivación	240
	Pirámide de necesidades de Maslow	241
	Teoría ERC	243
	Teoría de los dos factores de Herzberg	244
	Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland	246
	Teoría de la equidad	248
	Teoría de la definición de objetivos	251
	Teoría de las expectativas	251
	Teoría del refuerzo	256
	Visión integrada de las teorías de la motivación	258
	Motivación y cultura	259
	Clima organizacional	260
	Utilización de las teorías de la motivación	261
	Efecto de la administración en la motivación	263
	Resumen	266
	Preguntas	266
	Referencias bibliográficas	266

PARTE III

Los grupos en las organizaciones. Perspectiva intermedia del CO

CAPÍTULO 10	EQUIPOS Y FACULTAMIENTO EN LA TOMA DE DECISIONES (EMPOWERMENT)	271
	Naturaleza de los grupos	272
	Tipos de grupos	272
	Etapas del desarrollo de un grupo	274
	Mapa de la red social	275
	Estructura del grupo	276
	Condiciones de la organización para trabajar en grupo	280
	Eficiencia y eficacia de un grupo	281
	Toma de decisiones en grupo	282
	Equipos	284
	Tipos de equipos	285
	Cómo desarrollar y administrar equipos eficaces	286
	Facultamiento en la toma de decisiones (<i>empowerment</i>)	286
	La escala del facultamiento en la toma de decisiones	291
	Equipos de alto desempeño	294
	Resumen	297
	Preguntas	298
	Referencias bibliográficas	299

PARTE IV

La dinámica de la organización.

Macroperspectiva del CO

CAPÍTULO 11	COMUNICACIÓN	305
	La sociedad de la información	306
	Concepto de comunicación	308
	Funciones de la comunicación	308
	El proceso de comunicación	310
	Comunicación humana	314
	Factores de persuasión de la fuente	315
	Factores de persuasión del mensaje	316
	Factores de persuasión del destinatario	316
	Consonancia	316
	Tipos de comunicación interpersonal	316
	Canales informales de comunicación	316
	Barreras de la comunicación	318
	Comunicación organizacional	321
	Cómo mejorar la comunicación organizacional	323
	Comunicación en equipos	326
	Acceso a la información y su uso en la organización	327
	Juntas	328
	Resumen	332
	Preguntas	333
	Referencias bibliográficas	333
CAPÍTULO 12	LIDERAZGO, PODER Y POLÍTICA	335
	Conceptos de poder y de dependencia	336
	Dependencia	338
	Tácticas de poder	338
	¿Administración o liderazgo?	339
	Política	341
	Concepto de liderazgo	343
	Teoría de los rasgos de personalidad	343
	Teorías del comportamiento	349
	Investigación de la Universidad de Iowa	349
	Investigación de la Universidad de Michigan	350
	Investigación de la Universidad Estatal de Ohio	351
	Rejilla del liderazgo	351
	Teorías de la situación y de la contingencia del liderazgo	353
	Elección de pautas de liderazgo	354
	Teoría de la contingencia del liderazgo de Fiedler	355
	Teoría del liderazgo por etapas de House	358
	Teoría de la situación de liderazgo de Hersey y Blanchard	360
	Nuevos enfoques del liderazgo	362
	Liderazgo carismático	362
	Liderazgo transaccional y liderazgo transformacional	363
	Enfoque social cognitivo	363
	Visión ampliada del liderazgo	365
	Sustitutos del liderazgo	367

	Cómo ampliar el contexto del liderazgo	368
	Resumen	372
	Preguntas	373
	Referencias bibliográficas	374
CAPÍTULO 13	ESTRÉS, CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN	377
	Estrés	378
	Concepto de estrés	378
	Dinámica del estrés	380
	Causas del estrés	381
	Consecuencias del estrés	383
	Cómo reducir la insatisfacción y el estrés	385
	Asesoría	388
	Conflicto	388
	Concepto de conflicto	390
	Niveles de gravedad del conflicto	390
	Condiciones que anteceden a los conflictos	391
	El proceso del conflicto	392
	Niveles de magnitud del conflicto	393
	Efectos del conflicto	395
	Estilos de manejo de conflictos	396
	Técnicas para la administración de conflictos	397
	Negociación	399
	Concepto de negociación	400
	Enfoques para la negociación	401
	Habilidades para la negociación	403
	Proceso de negociación	403
	Negociación colectiva	404
	Resumen	406
	Preguntas	407
	Referencias bibliográficas	407
CAPÍTULO 14	CAMBIO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	411
	Cambios en el escenario	412
	Ciclo de vida de las organizaciones	414
	El proceso de cambio	416
	El cambio requiere habilidades humanas	418
	Renovar las organizaciones significa impulsar a las personas	419
	Agentes de cambio	423
	Resistencia al cambio	423
	Cómo superar la resistencia al cambio	425
	Cambio organizacional	430
	Reconocimiento del problema	431
	Identificación de las causas: esquemas de diagnóstico	431
	Implantación del cambio	433
	Evaluación del cambio	434
	Investigación-acción	434
	¿Qué cambiar?	434
	Desarrollo organizacional	435
	Técnicas de desarrollo organizacional (DO)	437
	La necesidad de innovación	438

	Fomentar una cultura de aprendizaje y cambio	441
	Incentivar los esfuerzos por cambiar	443
	Resumen	450
	Preguntas	450
	Referencias bibliográficas	450
CAPÍTULO 15	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	453
	Concepto de estrategia organizacional	454
	Niveles administrativos de la organización	455
	Nivel institucional	456
	Nivel intermedio	456
	Nivel operativo	457
	Administración estratégica	457
	Objetivos de la organización	459
	Racionalidad de la organización	460
	Jerarquía de los objetivos	461
	Compatibilidad entre los objetivos de la organización y los individuales	462
	Formulación de la estrategia de la organización	462
	Análisis y mapas del entorno	465
	Análisis de la organización	465
	Tipos de estrategias organizacionales	466
	Implantación de la estrategia de la organización	470
	Evaluación de la estrategia de la organización	470
	Desempeño de la organización	473
	<i>Balanced scorecard</i>	473
	Eficacia de la organización	477
	Cómo evalúa la sociedad a las organizaciones	478
	Resumen	483
	Preguntas	483
	Referencias bibliográficas	483
	GLOSARIO	487
	BIBLIOGRAFÍA	509
	ÍNDICE TEMÁTICO	511