

## CONTENIDO

<b>Prefacio.....</b>	<b>xvii</b>
<b>Acerca del autor.....</b>	<b>xxi</b>
<b>PRIMERA PARTE. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
<b>Capitulo 1 ¿Qué es el comportamiento organizacional? .....</b>	<b>1</b>
<b>La labor de lo gerentes.....</b>	<b>2</b>
Funciones de la gerencia .....	2
Papeles de la gerencia.....	4
Habilidades gerenciales.....	4
Actividades gerenciales eficaces versus exitosas.....	6
Una revisión del trabajo del gerente .....	7
<b>Introducción al comportamiento organizacional.....</b>	<b>7</b>
El CO en las noticias – Desarrollo de las habilidades personales por medio de una capacitación ejecutiva .....	8
<b>Reemplazo de la intuición por el estudio sistemático.....</b>	<b>9</b>
Generalizaciones acerca del comportamiento.....	9
La consistencia versus la diferencias individuales.....	10
<b>Retos y oportunidades para el CO .....</b>	<b>12</b>
La creación de una villa global.....	12
Desde la “igualdad de todos” hasta la diversidad de la fuerza laboral .....	13
Hacia lamedora de la calidad y la productividad.....	14
Mejoramiento de las habilidades interpersonales.....	16
Del control gerencial a la facultación .....	16
De la estabilidad a la flexibilidad.....	17
Mejoramiento del comportamiento ético.....	17
<b>Disciplinas que contribuyen al campo del CO .....</b>	<b>18</b>
Psicología.....	18
Sociología.....	20
Psicología social.....	20
Antropología.....	20
Ciencias política.....	20
<b>Existencia de algunos principios absolutos en el CO .....</b>	<b>21</b>
<b>Nuevas atracciones: Desarrollo de un modelo del CO .....</b>	<b>22</b>
Resumen.....	22
Las variables dependientes.....	23
Las variables independientes.....	26
Hacia un modelo de contingencia del CO .....	27
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>27</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>29</b>

<b>Para discusión.....</b>	<b>29</b>
<b>Punto:</b> Caso para la explicación estructural del comportamiento organizacional .....	30
<b>Contrapunto</b> Caso para la explicación psicológica del comportamiento organizacional .....	31
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Cuál es su calificación en comportamiento ético? .....	32
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Ejercicio sobre la diversidad de la fuerza laboral .....	32
<b>Caso incidente</b> Gracias por 24 años de servicio. Ahora ... ¡aquí está la puerta! .....	34
<b>Reseña de caso</b> La nueva carrera de David Vincent .....	35
<b>Caso progresivo, Primera parte, Introducción – Rob Panco:</b> Antecedentes y reflexión.....	37
 <b>SEGUNDA PARTE. EL INDIVIDUO.....</b>	<b>40</b>
 <b>Capítulo 2 Fundamentos del comportamiento individual.....</b>	<b>40</b>
<b>Características biográficas.....</b>	<b>42</b>
Edad.....	42
Género.....	44
Estado civil .....	45
Antigüedad.....	45
<b>Habilidad.....</b>	<b>45</b>
Habilidades intelectuales.....	46
<b>El CO en las noticias – La evidencia de la curva de campana</b>	<b>47</b>
Habilidades físicas.....	48
Las habilidades y el ajuste al puesto .....	48
<b>Personalidad.....</b>	<b>49</b>
¿Qué es la personalidad? .....	50
Determinantes de la personalidad.....	50
De los conceptos a las habilidades Autoconocimiento: ¿Se conoce a usted mismo?.....	51
Características de la personalidad.....	53
Los atributos de personalidad de mayor influencia para el CO .....	56
Incremento el conocimiento sobre usted mismo: Evalúe su Locus de control.....	57
Incremento el conocimiento sobre usted mismo: ¿Qué tan maquiavélico es? .....	59
Incremento el conocimiento sobre usted mismo: Cómo está su autoestima? .....	60

Incrementalmente el conocimiento sobre usted mismo: ¿Califica usted alto en auto monitoreo? .....	61
Incrementalmente el conocimiento sobre usted mismo: ¿es usted un Tomador de riesgos? .....	62
Incrementalmente el conocimiento sobre usted mismo: ¿es del tipo A? Personalidad y cultura nacional.....	64
Acoplamiento entre la personalidades y los trabajos.....	65
<b>Aprendizaje.....</b>	<b>68</b>
Una definición del aprendizaje.....	68
Teorías sobre el aprendizaje.....	69
Moldeamiento: Unas herramientas gerencial.....	71
Algunas aplicaciones organizacionales específicas.....	75
De los conceptos a las habilidades Habilidades para disciplinar eficazmente .....	77
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>79</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>81</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>81</b>
<b>Punto:</b> El valor de los rasgos al explicar las actitudes y el comportamiento .....	82
<b>Contrapunto</b> El poder limitado de los rasgos en las organizaciones	83
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Cuál es su estilo De aprendizaje? .....	84
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Reforzamiento positivo y negativo ...	85
<b>Caso incidente</b> Pronóstico del desempeño.....	86
<b>Reseña de caso</b> Inteligencia emocional .....	87
<b>Capitulo 3 Percepción y toma individual de decisiones.....</b>	<b>88</b>
<b>¿Qué es la percepción y por qué es importante? .....</b>	<b>90</b>
<b>Factores que influyen en la percepción .....</b>	<b>91</b>
El perceptor.....	91
El objetivo .....	92
La situación.....	93
<b>La percepción personal: Hacer juicios sobre los demás.....</b>	<b>94</b>
Teoría de la atribución.....	94
Atajos frecuentemente usados al juzgar a otros .....	96
<b>El CO en las noticias – Los gerentes explican qué los ha ayudado y qué ha obstruido su avance .....</b>	<b>97</b>
Aplicaciones específicas en las organizaciones.....	100
<b>La unión entere la percepción y la toma individual de decisiones .....</b>	<b>103</b>
<b>¿Cómo deberían tomarse las decisiones? .....</b>	<b>104</b>

El proceso racional de la toma de decisiones.....	104
<b>Mejoramiento de la creatividad en la toma de decisiones.....</b>	<b>105</b>
El CO en las noticias – Asesinos de la creatividad.....	106
<b>¿Cómo se toman realmente las decisiones en las organizaciones? .....</b>	<b>107</b>
Racionalidad limitada .....	108
Intuición.....	109
Identificación del problema.....	110
Desarrollo alternativo.....	110
Elección de opciones.....	111
Diferencias individuales: Estilos de toma de decisiones.....	113
Restricciones organizacionales.....	114
Diferencias culturales.....	116
<b>¿Qué hay acerca de la ética en la toma de decisiones? .....</b>	<b>117</b>
Tres criterios de decisión ética.....	117
Factores que influyen en el comportamiento ético de la toma de decisiones .....	118
Papel de la cultura nacional.....	120
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>120</b>
Percepción.....	120
La toma individual de decisiones.....	121
<b>Para revisión.....</b>	<b>122</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>122</b>
<b>Punto:</b> Cuando contrate empleados: Enfaticé lo positivo.....	<b>123</b>
<b>Contra punto</b> Cuando contrate empleados: Equilibre lo positivo con lo negativo .....	<b>124</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> Cuestionario sobre El estilo de toma de decisiones .....	<b>125</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Evaluación de su percepción interpersonal .....	<b>126</b>
<b>Ejercicio sobre un dilema ético</b> Cinco decisiones éticas: ¿qué haría usted? .....	<b>126</b>
<b>Caso incidente</b> Ben & Jerr’s reevalúa su agenda social.....	<b>127</b>
<b>Reseña de caso</b> Toma de decisiones, estilo investigador.....	<b>128</b>
<b>CAPITULO 4 Valores, actitudes y satisfacción en el trabajo.....</b>	<b>130</b>
<b>Valores.....</b>	<b>132</b>
Importancia de los valores .....	133
Fuentes de nuestros sistemas de valores.....	133
Tipos de valores .....	135
Valores, lealtad y comportamiento ético.....	137
Los valores a través de las culturas .....	138
<b>El CO en las noticias – Ford utiliza “grupos de valores” generacionales para ayudar a desarrollar automóviles .....</b>	<b>139</b>

<b>Actitudes.....</b>	<b>140</b>
Fuentes de las actitudes.....	141
Tipos de actitudes.....	142
Actitudes y consistencia.....	143
Teoría de la disonancia cognoscitiva.....	144
<b>El CO en las noticias – “ ¿Cómo viven los ejecutivos del tabaco con ellos mismos?”</b> .....	<b>145</b>
Medición de la relación A-B .....	146
Una aplicación: Encuesta de actitud .....	148
Las actitudes y la diversidad de la fuerza laboral.....	149
De los conceptos a las habilidades Cambio de actitudes.....	150
<b>Satisfacción en el trabajo .....</b>	<b>151</b>
Medición de la satisfacción en el trabajo.....	151
¿Qué determina la satisfacción en el trabajo? .....	152
El efecto de la satisfacción en el trabajo sobre el desempeño del empleado .....	154
¿De qué manera los empleados expresan la insatisfacción? .....	156
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>157</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>158</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>158</b>
<b>Punto</b> La importancia de una alta satisfacción en el trabajo.....	<b>160</b>
<b>Contrapunto</b> La satisfacción en el trabajo se ha enfatizado en forma excesiva .....	<b>161</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Qué valora usted? .....	<b>162</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Evaluación de las actitudes de trabajo .....	<b>162</b>
<b>Caso incidente</b> Binney & Smith (Canadá) .....	<b>163</b>
<b>Capitulo 5 Conceptos básicos de la motivación.....</b>	<b>166</b>
<b>¿Qué es la motivación?</b> .....	<b>168</b>
<b>Primeras teorías de la motivación.....</b>	<b>169</b>
Teoría de la jerarquía de las necesidades.....	169
Teoría X y teoría Y .....	170
Teoría de la motivación-higiene.....	171
<b>Teorías contemporáneas acerca de la motivación.....</b>	<b>174</b>
La teoría ERG.....	174
Teoría de las necesidades de McClelland .....	175
Teoría de la evaluación cognoscitiva.....	178
Teoría del establecimiento de las metas .....	180
Teorías del reforzamiento.....	182
Teoría de la equidad.....	182
<b>El CO en las noticias – Compensación en la NBA</b> .....	<b>184</b>
Teoría de las expectativas.....	187

No olvide la habilidad y la oportunidad.....	189
<b>Integración de las teorías contemporáneas de la motivación.....</b>	<b>190</b>
<b>Principio: Las teorías de la motivación están ligadas a la cultura .....</b>	<b>192</b>
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>193</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>195</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>195</b>
<b>Punto ¡El dinero motiva! .....</b>	<b>196</b>
<b>Contrapunto ¡El dinero no motiva a la mayoría de los empleados Hoy en día! .....</b>	197
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo ¿Qué lo motiva? ....</b>	198
<b>Ejercicio de trabajo en grupo ¿Qué quiere la gente de sus trabajos.....</b>	198
<b>Caso incidente Lincoln Electric.....</b>	199
<b>Reseña de caso El sueño de la clase media: ¿a dónde se fue? .....</b>	201
<b>Capítulo 6 Motivación: De los conceptos a las aplicaciones.....</b>	<b>202</b>
<b>La administración por objetivos.....</b>	<b>204</b>
¿Qué es la APO? .....	204
Enlazar la APO con la teoría del establecimiento de metas.....	206
La APO en la práctica.....	206
<b>Programas de reconocimiento del empleado.....</b>	<b>206</b>
¿Qué son los programas de reconocimiento del empleado? .....	206
Unir los programas de reconocimiento y la teoría del reforzamiento .....	207
Los programas de reconocimiento del empleado en la práctica ...	207
<b>Programas de participación del empleado .....</b>	<b>208</b>
¿Qué es la participación del empleado? .....	208
Ejemplos de programas de involucramiento del empleado.....	209
Relación de los programas de involucramiento del empleado con las teorías de motivación.....	212
<b>El CO en las noticias – La propiedad del empleado está Funcionando en United Airlines .....</b>	<b>213</b>
Programas de involucramiento del empleado en la práctica.....	214
<b>Programa de paga variable .....</b>	<b>214</b>
¿Qué son los programas de paga variables? .....	215
Relación de los programas de paga variables con la teoría de las expectativas .....	217
Programas de paga variable en la práctica.....	217
<b>Planes de pago por habilidades .....</b>	<b>218</b>
¿Qué son los planes de pago por habilidades? .....	218
Relación de los planes de pago por habilidades con las teorías de la motivación.....	219

El pago por habilidades en la práctica.....	220
<b>Prestaciones flexibles.....</b>	<b>220</b>
¿Cuáles son las prestaciones flexibles? .....	221
Relación de las prestaciones flexibles con la teoría de las expectativas .....	222
Las prestaciones flexibles en la práctica.....	222
<b>Temas especiales sobre motivación.....</b>	<b>222</b>
La labor de motivar a los profesionales .....	222
La labor de motivar a trabajadores eventuales.....	223
La labor de motivar a la fuerza laboral diversa.....	224
La labor de motivar a los trabajadores de servicio con pocas habilidades .....	225
La labor de motivar a la gente que hace tareas repetitivas.....	225
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>226</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>226</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>227</b>
<b>Punto</b> La defensa del secreto sobre el salario.....	<b>228</b>
<b>Contrapunto</b> ¡Pongamos la información sobre los salarios a disposición de todos! .....	<b>229</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Cuán sensible es Usted a la equidad? .....	<b>230</b>
<b>Ejercicio de trabajo de grupo</b> La tarea de establecer las metas.....	<b>230</b>
<b>Ejercicio sobre un dilema ético</b> ¿Se les paga demasiado a los Directores generales de Estado Unidos? .....	<b>231</b>
<b>Caso incidente</b> “ ¿Qué voy hacer con Stella McCarthy?” .....	<b>232</b>
<b>Reseña de caso</b> ¿Qué motiva a Elizabeth Dole? .....	<b>233</b>
<b>Caso progresivo, Segunda parte, El individuo-</b> Rob Panco: Dirección de personal.....	<b>234</b>
<b>TERCERA PARTE. EL GRUPO.....</b>	<b>238</b>
<b>Capítulo 7 Fundamentos del comportamiento de grupo.....</b>	<b>238</b>
<b>Definición y clasificación de los grupos.....</b>	<b>240</b>
<b>Etapas del desarrollo de grupo .....</b>	<b>241</b>
El modelo de las cinco etapas .....	241
El modelo de equilibrio interrumpido .....	243
<b>Sociometría: análisis de la interacción del grupo.....</b>	<b>345</b>
<b>Hacia la explicación del comportamiento del de trabajo.....</b>	<b>247</b>
<b>Las condiciones externas impuestas sobre el grupo.....</b>	<b>248</b>
Estrategias de la organización.....	248
Estructuras de autoridad .....	248
Regulaciones formales.....	248

Recursos organizacionales.....	248
El proceso de selección de recursos humanos.....	249
La evaluación del desempeño y el sistema de recompensas.....	249
La cultura organizacional.....	249
Ambiente del trabajo físico.....	250
<b>Recursos de los miembros de grupo.....</b>	<b>250</b>
Habilidades.....	250
Características de la personalidad.....	251
<b>Estructura del grupo .....</b>	<b>251</b>
Liderazgo formal.....	251
Papeles.....	252
Normas.....	255
Estatus.....	258
Tamaño.....	260
Composición.....	261
Cohesión.....	263
<b>El CO en las noticias- La diversidad de la fuerza laboral y las camarillas .....</b>	<b>264</b>
<b>Proceso de grupo .....</b>	<b>265</b>
<b>Tareas del grupo.....</b>	<b>266</b>
<b>Toma de decisiones en grupo.....</b>	<b>267</b>
Grupos o individuos.....	267
Pensamiento de grupo y ajuste de grupo.....	268
Técnicas de toma de decisiones en grupo.....	271
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>273</b>
Desempeño.....	273
De los conceptos a las habilidades conducción de una reunión de grupo .....	274
Satisfacción.....	275
<b>Para revisión.....</b>	<b>276</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>276</b>
<b>Punto</b> Diseño de trabajos alrededor de grupos.....	<b>277</b>
<b>Contrapuntos</b> Los trabajos deberían diseñarse alrededor de individuos .....	<b>278</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Se siente usted atraído por el grupo? .....	<b>279</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Evaluar EL estatus organizacional...	<b>279</b>
<b>Caso incidente</b> Los despachos jurídicos de Dickinson, Stilwell y Garner (DSG) .....	<b>280</b>
<b>Reseña de caso</b> La presiones de grupo dentro de la FAA .....	<b>281</b>



<b>Capítulo 9 Comunicación.....</b>	<b>308</b>
<b>Funciones de la comunicación .....</b>	<b>310</b>
<b>El proceso de comunicación .....</b>	<b>311</b>
Un modelo de comunicación .....	311
Fuentes de distorsión.....	313
Aprensión de la comunicación.....	314
<b>Bases de la comunicación .....</b>	<b>315</b>
Dirección de la comunicación.....	315
Las redes formales e informales.....	316
<b>El CO en las noticias- Facultación a los empleados abriendo la comunicación .....</b>	<b>317</b>
Comunicaciones no verbales.....	320
Elegir el canal de comunicación.....	321
Barreras para la comunicación eficaz .....	323
De los conceptos a las habilidades Escucha eficaz.....	324
<b>En la práctica: las comunicaciones eficaces del empleado en compañías líderes que sufren cambios drásticos .....</b>	<b>325</b>
El presidente ejecutivo debe involucrarse en la importancia de la comunicación .....	326
Los gerentes asocian las acciones y las palabras.....	326
Compromiso con la comunicación de dos vías.....	327
Énfasis en la comunicación cara a cara.....	327
Responsabilidad compartida por las comunicaciones con los empleados .....	327
El manejo de las malas noticias .....	327
El mensaje se moldea para los receptores.....	328
Tratar la comunicación como un proceso continuo.....	328
<b>Temas actuales sobre comunicación.....</b>	<b>329</b>
Las barreras de la comunicación entre las mujeres y los hombres	330
La comunicación “políticamente correcta” .....	330
Comunicación intercultural.....	332
Comunicaciones electrónicas.....	334
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>335</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>337</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>337</b>
<b>Punto</b> Hacia un entendimiento mutuo: La ventana Johari .....	<b>338</b>
<b>Contrapunto</b> A favor de la comunicación ambigua.....	<b>339</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> Auto inventario de escucha .....	<b>340</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Una ausencia de la comunicación no verbal .....	<b>341</b>
<b>Caso incidente</b> ¿Tenemos un problema de comunicación aquí? ....	<b>341</b>
<b>Reseña de caso</b> ¿El estilo de comunicación femenino obstaculiza a Las mujeres en los negocios? .....	<b>342</b>

<b>Capítulo 10 Liderazgo.....</b>	<b>344</b>
<b>¿Qué es el liderazgo .....</b>	<b>346</b>
<b>Transición en las teorías del liderazgo.....</b>	<b>347</b>
<b>Teorías de los rasgos.....</b>	<b>347</b>
<b>Teoría del comportamiento.....</b>	<b>349</b>
Los estudios de la Universidad Estatal de Ohio.....	349
Los estudios de la Universidad de Michigan.....	351
La matriz gerencial.....	351
Los estudios escandinavos.....	351
Resumen de las teorías del comportamiento.....	353
<b>Teoría de contingencia.....</b>	<b>353</b>
El modelo de Fiedler .....	354
La teoría situacional de Hersey y Blanchard .....	357
La teoría del intercambio líder-miembro .....	360
Teoría del camino a la meta .....	361
Modelo de la participación del líder .....	363
¡Algunas veces el liderazgo es irrelevante! .....	366
<b>Búsqueda de un fundamento común: ¿Qué significa lo anterior? .....</b>	<b>367</b>
<b>Los planteamientos más recientes del liderazgo.....</b>	<b>369</b>
Teoría de la atribución del liderazgo.....	369
Teoría de liderazgo carismático.....	370
El liderazgo transaccional versus el transformacional.....	372
<b>El CO en las noticias – Herb Séller: El carismático líder de Southwest Airlines .....</b>	<b>373</b>
Liderazgo visionario.....	375
<b>Temas contemporáneas sobre liderazgo.....</b>	<b>377</b>
Sexo: ¿dirigen los hombres y las mujeres de forma diferente? ..	377
Proporcionar el liderazgo al equipo.....	378
Dirigir a través de la facultación .....	379
De los conceptos a las habilidades Instrucción.....	380
¿Qué hay acerca de los seguidores? .....	381
La cultura nacional como una variable de contingencia agregada	382
¿Hay una base biológica para el liderazgo? .....	383
¿Hay una dimensión moral para el liderazgo? .....	384
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>385</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>386</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>386</b>
<b>Punto ¡Los líderes hacen una diferencia real! .....</b>	<b>387</b>
<b>Contrapunto ¡Los líderes no hacen la diferencia! .....</b>	<b>388</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo ¿Cuál es su estilo Básico de liderazgo? .....</b>	<b>389</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo Práctica para ser carismático.....</b>	<b>390</b>
<b>Caso incidente En contra de la visión.....</b>	<b>391</b>
<b>Reseña de caso El liderazgo y Hill Gates .....</b>	<b>392</b>

<b>Capítulo 11 Poder y política.....</b>	<b>394</b>
<b>Una definición de poder .....</b>	<b>396</b>
<b>El contraste entre el liderazgo y el poder .....</b>	<b>397</b>
<b>Bases del poder .....</b>	<b>397</b>
Poder coercitivo.....	397
Poder de recompensa .....	398
Poder legítimo.....	399
Poder de expertos .....	399
Poder de referencia .....	400
<b>Identificación de dónde el poder .....</b>	<b>402</b>
<b>El CO en las noticias –El poder de los subordinados.....</b>	<b>403</b>
<b>Tácticas de poder .....</b>	<b>405</b>
<b>El poder en los grupos: Coaliciones.....</b>	<b>406</b>
<b>El acoso sexual: Poder desigual en el lugar de trabajo.....</b>	<b>408</b>
<b>La política: Poder en acción .....</b>	<b>410</b>
Definición.....	410
La realidad de la política.....	412
Factores que contribuyen al comportamiento político.....	412
Manejo de la imagen .....	416
De los conceptos a las habilidades La politiquería.....	417
Comportamientos defensivos.....	420
La ética de comportarse políticamente .....	422
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>423</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>424</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>424</b>
<b>Punto ¡La realidad es una selva política! .....</b>	<b>425</b>
<b>Contrapunto ¡Política corporativa: Lo que ve es lo que obtiene! .....</b>	<b>426</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo ¿Cuán político es Usted? .....</b>	<b>427</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo La comprensión de la dinámica del poder .....</b>	<b>427</b>
<b>Caso incidente Condenada si lo hace; condenada si no lo hace .....</b>	<b>428</b>
<b>Reseña de caso El poder, el acoso sexual y la CIA .....</b>	<b>430</b>
<b>Capítulo 12 Conflictos, negociación y comportamiento entre grupos .....</b>	<b>432</b>
<b>Una definición de conflicto .....</b>	<b>434</b>
<b>Transiciones en las ideas sobre el conflicto.....</b>	<b>434</b>
El punto de vista tradicional .....	435
El punto de vista de las relaciones humanas .....	435
El punto de vista interaccionista .....	435
<b>El conflicto funcional versus el disfuncional.....</b>	<b>436</b>
<b>El proceso del conflicto .....</b>	<b>437</b>
Etapa I: Oposición o incompatibilidad potencial.....	437
Etapa II: Cognición y personalización.....	440
Etapa III: Intenciones.....	441

Etapa IV: Comportamiento.....	443
Etapa V: Resultados .....	445
<b>El CO en las noticias- Spectrum Associates genera a Propósito el conflicto en su estructura.....</b>	<b>448</b>
<b>Negociación.....</b>	<b>449</b>
Estrategias de negociaciones.....	450
El proceso renegociación.....	452
De los conceptos a las habilidades Negociar.....	453
Temas sobre la negociación.....	454
<b>Relaciones intergrupales.....</b>	<b>456</b>
Factores que afectan las relaciones intergrupales.....	457
Métodos para manejar las relaciones entre grupos.....	460
Resumen.....	463
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>463</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>466</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>466</b>
<b>Punto</b> El conflicto es bueno para una organización.....	<b>467</b>
<b>Contrapunto</b> ¡Todo los conflictos son disfuncionales! .....	<b>468</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿Cuál es su Intención primordial en el manejo del conflicto? .....	<b>469</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Una negociación, juego de papeles.	<b>469</b>
<b>Caso incidente</b> No es un sueño trabajar en equipo.....	<b>471</b>
<b>Reseña de caso</b> Conflictos en los deportes profesionales.....	<b>472</b>
<b>Caso progresivo, Tercera parte, El grupo</b> –Rob Panco: Dirección de Grupos y equipos.....	<b>474</b>
<b>CUARTA PARTE – EL SISTEMA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>476</b>
<b>Capitulo 13 Bases de la estructura de la organización.....</b>	<b>476</b>
<b>¿Qué es una estructura organizacional? .....</b>	<b>478</b>
Especialización del trabajo .....	478
Departamentalización.....	480
Cadena de mando .....	482
Tramo de control .....	483
Centralización y descentralización.....	484
De los conceptos de las habilidades Delegar la autoridad.....	486
Formalización.....	487
<b>Diseños organizacionales más comunes.....</b>	<b>487</b>
La estructura simple.....	488
La burocracia.....	489
La estructura matricial o de matriz.....	490
<b>El CO en las noticias – Johnson &amp; Johnson: ¡realmente son     160 compañías! .....</b>	<b>492</b>
<b>Nuevas opciones de diseño .....</b>	<b>493</b>
La estructura de equipo .....	493
La organizacional virtual.....	493

La organización sin fronteras.....	495
<b>¿Por qué difieren las estructuras? .....</b>	<b>497</b>
Estrategia.....	498
Tamaño de la organización.....	499
Tecnología.....	499
Ambiente .....	500
Resumen.....	502
<b>Los diseños organizacionales y el comportamiento del empleado .....</b>	<b>502</b>
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>504</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>506</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>506</b>
<b>Punto</b> Lo pequeño es hermoso .....	<b>507</b>
<b>Contrapunto</b> “Lo pequeño es hermoso” ¡Es un mito! .....	<b>508</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> Examen de orientación burocrática .....	<b>509</b>
orientación burocrática .....	509
<b>Ejercicio de trabajo de grupo:</b> Figuras de autoridad.....	510
<b>Ejercicio sobre un dilema ético</b> Monitoreo del empleado: ¿Cuán Lejos es demasiado lejos? .....	510
<b>Caso incidente</b> La forma ABB .....	511
<b>Reseña de caso</b> El distrito escolar de Palm Beach .....	512
<b>Capítulo 14 Diseño del trabajo .....</b>	<b>514</b>
<b>Marcos conceptuales para analizar las tareas de trabajo.....</b>	<b>516</b>
Teoría de los atributos requeridos en la tarea.....	516
El modelo de las características del puesto.....	517
El modelo del procesamiento social de la información.....	520
<b>La tecnología y los nuevos diseños de trabajo.....</b>	<b>521</b>
Procesos de mejoramiento continuo.....	522
Reingeniería de los proceso de trabajo .....	523
Sistemas de manufactura flexible .....	526
Obsolescencia del trabajador.....	527
<b>Condiciones físicas de trabajo y diseño del lugar de trabajo....</b>	<b>528</b>
Ambiente físico.....	529
El diseño del lugar de trabajo .....	530
Resumen y un modelo de integración .....	532
<b>Opciones para el rediseño del trabajo .....</b>	<b>533</b>
Rotación de puestos .....	533
Ampliación del puesto.....	534
Enriquecimiento del puesto .....	535
Una nueva revisión de los diseños de puesto basados en el equipo .....	535
De los conceptos a las habilidades Diseño de puestos enriquecidos .....	536
<b>Opciones de programas alternativos de trabajo .....</b>	<b>536</b>

Semana laboral comprimida .....	537
Semana laboral más corta .....	537
Tiempo flexible.....	538
<b>El CO en las noticias – La creciente popularidad de los horarios de trabajo alternativos .....</b>	<b>539</b>
Puesto compartido .....	540
Teleconmutación (teletrabajo o teleenlace) .....	540
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>541</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>542</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>542</b>
<b>Punto</b> La noción de puesto se está volviendo obsoleta.....	<b>543</b>
<b>Contrapunto</b> Los puestos son la esencia de la vida organizacional	<b>544</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿El puesto enriquecido es para usted? .....	<b>545</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo</b> Análisis y rediseño de puestos.....	<b>546</b>
<b>Caso incidente</b> Una experiencia universitaria de reingeniería.....	<b>547</b>
<b>Reseña de caso</b> Espionaje dirigido a los empleados.....	<b>548</b>
<b>Capítulo 15 Políticas y prácticas de recursos humanos.....</b>	<b>550</b>
<b>Prácticas de selección.....</b>	<b>552</b>
Análisis del puesto .....	552
Herramientas de selección.....	553
De los conceptos a las habilidades Entrevistas de selección .....	555
<b>Programas de capacitación y desarrollo .....</b>	<b>557</b>
Categorías de habilidades.....	558
Métodos de entrenamiento.....	559
Individualizar la capacitación para ajustarla al estilo de aprendizaje del empleado .....	561
Desarrollo de la carrera.....	562
<b>Evaluación del desempeño .....</b>	<b>564</b>
Propósitos de la evaluación del desempeño.....	565
Evaluación del desempeño y motivación.....	565
¿Qué evaluamos? .....	566
¿Quién debe hacer la evaluación? .....	567
Métodos de evaluación del desempeño.....	569
Problemas potenciales.....	571
Superar los problemas.....	573
Proporcionar retroalimentación sobre el desempeño.....	575
¿Qué hay acerca de las evaluaciones de desempeño del equipo? .....	576
<b>El CO en las noticias – A los empleados les disgustan las revistas, aun cuando sean favorables .....</b>	<b>577</b>

<b>La interfase gerencia – sindicato.....</b>	<b>578</b>
<b>Prácticas internacionales de recursos humanos: Temas selectos .....</b>	<b>579</b>
Lugares de trabajo con interés en la familia.....	580
Capacitación sobre la diversidad.....	582
Programa de mentoría .....	583
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>583</b>
Prácticas de selección.....	583
Los programas de capacitación y desarrollo.....	584
Evaluación del desempeño .....	584
Interfase gerencia-sindicato.....	585
<b>Para revisión.....</b>	<b>585</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>585</b>
<b>Punto El entrenamiento intercultural no funciona .....</b>	<b>586</b>
<b>Contrapunto El entrenamiento intercultural es eficaz.....</b>	<b>587</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje acerca de usted mismo ¿Cuán eficaces son sus habilidades de entrevista? .....</b>	<b>588</b>
<b>Ejercicio de trabajo en grupo Evalúe el desempeño y proporcione retroalimentación .....</b>	<b>588</b>
<b>Ejercicio de dilema ético Capacitación en ética: ¿humo o sustancia .....</b>	<b>589</b>
<b>Caso incidente “No puedo trabajar los domingos” .....</b>	<b>590</b>
<b>Reseña de caso ¿Contra discriminación? .....</b>	<b>591</b>
<b>Capitulo 16 La cultura organizacional.....</b>	<b>592</b>
<b>Institucionalización: Un antecesor de la cultura.....</b>	<b>594</b>
<b>¿Qué es la cultura organizacional? .....</b>	<b>595</b>
Una definición.....	595
La cultura es un término descriptivo.....	596
¿Las organizaciones tienen culturas uniformes? .....	596
Culturas fuertes en comparación con las débiles.....	598
Cultura versus formalización.....	598
De los conceptos a las habilidades Cómo interpretar la cultura de una organización .....	599
Cultura organizacional versus cultura nacional.....	600
<b>¿Qué hace la cultura? .....</b>	<b>601</b>
Funciones de la cultura .....	601
La cultura como desventaja .....	602
<b>La creación y el sostenimiento de una cultura .....</b>	<b>603</b>
Cómo comienza una cultura .....	603
<b>El CO en las noticias –Chung Ju Yung y la compañía que creó: Hyundai .....</b>	<b>604</b>
Cómo mantener viva una cultura .....	605

Resumen: Cómo se forman las culturas organizacionales.....	609
<b>Cómo aprenden la cultura los empleados.....</b>	<b>610</b>
Historias.....	610
Rituales.....	610
Símbolos materiales.....	612
Lenguaje.....	612
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes.....</b>	<b>613</b>
<b>Para revisión.....</b>	<b>614</b>
<b>Para discusión.....</b>	<b>614</b>
<b>Punto</b> En contra del cambio cultural .....	<b>615</b>
<b>Contrapunto</b> Cómo cambiar la cultura de una organización.....	<b>616</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> ¿En qué clase de cultura organizacional se ajusta mejor usted? .....	<b>617</b>
<b>Ejercicio para trabajo en grupo</b> Califique la cultura de su salón de clases .....	<b>617</b>
<b>Ejercicio sobre un dilema ético</b> Los factores culturales y el comportamiento no ético .....	<b>618</b>
<b>Caso incidente</b> Los esfuerzos de cambio cultural en el servicio postal estadounidense .....	<b>619</b>
<b>Reseña de caso</b> Cuando los buenos policías se vuelven malos.....	<b>620</b>
<b>Caso progresivo, Cuarta parte, El sistema organizacional-</b> Rob Panco: El trabajo en el sistema organizacional .....	<b>622</b>
<b>QUINTA PARTE – DINAMICA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>624</b>
<b>Capitulo 17 Cambio organizacional y manejo de la tensión.....</b>	<b>624</b>
<b>Fuerzas para el cambio .....</b>	<b>626</b>
<b>Administración del cambio planeado .....</b>	<b>628</b>
<b>¿Qué pueden cambiar los agentes de cambio .....</b>	<b>630</b>
Cambio en la estructura.....	630
Cambio de la tecnología.....	631
Cambio de la ubicación física.....	631
Cambio en la gente.....	632
<b>Resistencia al cambio .....</b>	<b>632</b>
Resistencia individual.....	633
Resistencia organizacional.....	634
Cómo superar la resistencia al cambio.....	636
La política al cambio .....	638
<b>Enfoques para administrar el cambio organizacional.....</b>	<b>638</b>
Modelo de los tres pasos de Lewin .....	638
De los conceptos a las habilidades Evaluar el clima para el cambio .....	639
Investigación de la acción.....	641
Desarrollo organizacional.....	642



<b>Temas de cambio actuales para los gerentes de hoy</b> .....	<b>646</b>
Innovación.....	<b>646</b>
Crear una organización de aprendizaje.....	<b>648</b>
<b>El CO en las noticias –El ejercicio estadounidense se está     convirtiendo en una organización de aprendizaje</b> .....	<b>650</b>
La administración del cambio: ¿está ligada a la cultura! .....	651
<b>La tensión en el trabajo y su manejo</b> .....	<b>652</b>
¿Qué es la tensión? .....	653
Entender la tensión y sus consecuencias.....	654
Fuentes potenciales de la tensión.....	655
Diferencias individuales.....	657
Consecuencias de la tensión.....	659
Manejo de la tensión .....	661
<b>Resumen e implicaciones para los gerentes</b> .....	<b>664</b>
<b>Para revisión</b> .....	<b>664</b>
<b>Para discusión</b> .....	<b>665</b>
<b>Punto</b> El cambio es una actividad episódica.....	<b>666</b>
<b>Contrapunto</b> El cambio es una actividad continua.....	<b>667</b>
<b>Ejercicio de aprendizaje sobre usted mismo</b> Prueba de tolerancia a dirigir en inundo turbulento .....	<b>668</b>
<b>Caso incidente</b> Los alemanes llegan a Alabama.....	<b>671</b>
<b>Reseña de caso</b> El mundo cambiante de la lealtad corporativa.....	<b>672</b>
<b>Caso progresivo, Quinta parte, Dinámica organizacional- Rob Panco: Manejo del cambio</b> .....	<b>674</b>
<b>Apéndice A La evolución histórica del comportamiento organizacional</b> .....	<b>A-1</b>
<b>Apéndice B Investigación en el comportamiento organizacional</b> ...	<b>A-15</b>
<b>Apéndice C Claves de calificación para los ejercicios de “aprendizaje sobre usted mismo”</b> .....	<b>A-25</b>
<b>Apéndice D Caso para el final de cada parte del libro:</b>	
<b>The Knitting Factory</b> .....	<b>A-31</b>
<b>Notas finales</b> .....	<b>NF-1</b>
<b>Créditos de fotografías</b> .....	<b>CF-1</b>
<b>Índices</b> .....	<b>I-1</b>
<b>Índice de organizaciones</b> .....	<b>I-13</b>
<b>Índice analítico y glosario</b> .....	<b>I-16</b>