

INDICE

Prologo	xxi
Parte 1 Las bases de la teoría y la ciencia de la administración	
Capitulo 1 Administración: ciencia, teoría y practica	3
Definición de administración: su naturaleza y propósito	4
Administración: ¿ciencia o arte? Los elementos de la ciencia	11
Patrones del análisis de la administración: ¿la jungla de la teoría de la administración?	16
El enfoque de sistemas a la administración operacional	19
Las funciones de los gerentes	22
El modelo de sistemas para la administración y la organización de este libro Resumen	25
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	26
Ejercicios/pasos prácticos Caso practico: People Express	27
Referencias	28
Capitulo 2 La administración y la sociedad: responsabilidad social y ética	30
Operación en una sociedad pluralista	31
La responsabilidad social de los gerentes	32
Ética en la administración	36
Resumen	41
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio Ejercicios/pasos prácticos	42
Caso practico: la carta pastoral de los obispos Referencias	43
Parte 2 Planeación	
Capitulo 3 La naturaleza y el propósito de la planeación	47
Tipos de planes	48
Pasos en la planeación	57
El proceso de planeación: un enfoque racional al logro de metas Resumen	61
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio Ejercicios/pasos prácticos Caso practico: International Machine Corporation Referencias	65
Capitulo 4 Objetivos	
La naturaleza de los objetivos	68
Conceptos en evolución de la administración por objetivos	74
El proceso de administrar por objetivos	77
Como fijar objetivos	80
Ventajas y desventajas de la administración por objetivos y algunas recomendaciones	83

Resumen	87
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	88
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso practico: el agua en el distrito municipal	89
Referencias	90
Capítulo 5 estrategias, políticas y premisas de planeación	92
La naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas	93
El proceso de planeación estratégica	94
La matriz TOWS: una herramienta moderna para el análisis de la situación	98
La matriz del portafolio: una herramienta para asignar recursos	100
Principales clases de estrategias y políticas	101
Tres estrategias competitivas genéricas de Porter	104
Implantación efectiva de las estrategias	105
Planteamiento, premisas y pronósticos	108
Resumen	110
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	111
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso practico: International/McDonalds: servicio de comidas rápidas en todo el mundo	112
Referencias	113
Evaluación de alternativas	118
Selección de alternativas: tres enfoques	120
Decisiones programadas y no programadas	123
Toma de decisiones en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo	124
Enfoques modernos en la toma de decisiones bajo condiciones de incertidumbre	128
Evaluación de la importancia de una decisión	
Sistema de apoyo a las decisiones	129
El enfoque de sistemas y la toma de decisiones	130
Resumen	131
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	133
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso practico: Olympic Toy Company	134
Referencias	
Resumen de los principales principios o guías de la planeación	136
Parte 3 Organización	
Capítulo 7 La naturaleza y el propósito de la organización	141
Organización formal e informal	142
División organizacional: el departamento	
Niveles de organización y la amplitud de la gerencia	144
Factores que determinan una amplitud efectiva	148
Ambiente organizacional para el espíritu empresarial e intraempresarial	154
La estructura y el proceso de a organización	155
Preguntas básicas para la organización efectiva	156
Resumen	158

Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos Caso practico internacional: retos competitivos para los fabricantes de automóviles	159
Referencias	161
Capítulo 8 Departamentalización	163
Departamentalización mediante números Departamentalización por tiempo	164
Departamentalización por función de la empresa	165
Departamentalización territorial o geográfica	169
Departamentalización por clientes	171
Departamentalización por procesos o equipo Departamentalización por productos	172
Organización matricial	176
Unidades estratégicas de negocios (UEN)	179
Selección del patrón de Departamentalización	180
Resumen Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	183
Ejercicios/pasos prácticos Caso practico: división de fertilizantes agrícolas de Northern Chemical Corporation	184
Referencias	185
Capítulo 9 Autoridad de línea “staff” y descentralización	187
Autoridad y poder	188
Conceptos de línea y “staff” Autoridad funcional	189
Ventajas del “staff”	192
Limitaciones del “staff”	194
Delegación de la autoridad	195
Descentralización de la autoridad	197
El arte de la delegación	198
El equilibrio: la clave para la descentralización	199
Resumen	202
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio Ejercicios/pasos prácticos	204
Caso práctico internacional: estrategia mundial de Ford: centros de excelencia Referencias	205
Capítulo 10 Organización efectiva y cultura organizacional	
Evita errores en la organización mediante la planeación	207
Evitar la inflexibilidad organizacional	209
Hacer efectivo el trabajo del “staff”	210
Evitar el conflicto mediante la clarificación	213
Asegurar la comprensión de la organización	215
Fomento de una cultura organizacional apropiada	217
Resumen	219

Ideas y conceptos básicos para revisión	220
Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos	221
Caso práctico: cultura de organización en IBM	
Referencias	223
Resumen de los principales principios o pautas de la organización	225
Parte 4 Integración de personal	
Capítulo 11 Administración y selección de recursos humanos	231
Definición de integración de personal	232
Definición del trabajo gerencial	
El enfoque de sistemas en la administración de recursos humanos: una visión general de la función de integración de personal	233
Factores situacionales que afectan la integración de personal	240
Selección: adecuación de la persona con el empleo	
Enfoques de sistemas en la selección una visión general	245
Requisitos y diseño de puestos	247
Habilidades y características personales que necesitan tener los gerentes	250
Adecuación de la calificaciones con los requisitos del puesto	251
Proceso de selección, técnicas o instrumentos	255
Orientación y socialización de los nuevos empleados	260
Resumen	
Ideas y conceptos básicos para revisión	261
Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos	262
Caso práctico: Belden Electronics Company	
Referencias	263
Capítulo 12 evaluación del desempleo y estrategia carrera	265
Los propósitos y pasos de la evaluación	266
El problema de la evaluación de la gerencia	267
Selección de los criterios de evaluación	268
Evaluaciones tradicionales de rasgos	269
Evaluación de los gerentes en base a objetivos verificables	271
Un programa recomendado: evaluación de los gerentes como tales	274
Recompensas y estrés de administrar	277
Formulación de la estrategia de carrera	279
Resumen	284
Ideas y conceptos básicos para revisión	285
Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos	286
Caso práctico: Foresite Incorporated	
Referencias	289
Capítulo 13 Desarrollo del gerente y de la organización	291
Proceso de desarrollo y capacitación del gerente	292
Enfoque del desarrollo del gerente: capacitación en el trabajo	295
Enfoque del desarrollo del gerente: capacitación interna y externa	297
Administración del cambio	302
Conflicto organizacional	305
Desarrollo organizacional	306

Resumen	310
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	311
Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: educación administrativa	312
Referencias	313
Parte 5 Dirección	
Capítulo 14 Administración y el factor humano	319
Los factores humanos en la administración	320
Modelos conductuales	321
Hacia un punto de vista eléctrico de los modelos conductuales Creatividad e innovación	328
Armonización de los objetivos: clave de la dirección	333
Resumen Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	334
Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: Customers Electric Appliance Company	335
Referencias	336
Capítulo 15 Motivación	
Motivación y motivadores	338
Motivación: la zanahoria y el garrote	339
La teoría de la jerarquía de las necesidades	342
El enfoque motivación-higiene en la motivación	345
Teoría motivacional de la expectativa	346
Teoría de la equidad	349
Teoría del reforzamiento	350
Teoría de la motivación con base en las necesidades de MacClelland	351
Técnicas especiales de motivación	353
Enriquecimiento del trabajo	356
Un enfoque de sistemas y de contingencia en la motivación	359
Resumen	360
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	361
Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: Consolidad Motors Corporation	362
Referencias	364
Capítulo 16 Liderazgo	366
Definición del liderazgo	367
Componentes del liderazgo	368
Enfoques del liderazgo con base en los rasgos	369
Conducta y estilos de liderazgo	370
Enfoque situacional o de contingencia en el liderazgo	379
Resumen	385
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	386
Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: Palmer Machinery Company	387
Referencias	388

Capítulo 17 Comunicación	
La función de la comunicación en las organizaciones	390
El proceso de la comunicación	392
La comunicación en la empresa	395
Barreras y fallas en la comunicación	400
Hacia una comunicación efectiva	404
Medios electrónicos en la comunicación	409
Resumen	410
Ideas y conceptos básicos para revisión	411
Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso práctico: Haynes Fashion Stores, Incorporated	412
Referencias	413
Resumen de los principios o lineamientos de la dirección	415
Parte 6 Control	
Capítulo 18 El sistema y el proceso de control	419
El proceso básico de control	420
Puntos críticos de control y estándares	422
El control como un sistema de retroalimentación	425
Información de tiempo real y control	426
Control de la información adelantada	427
Requisitos para los controles efectivos	433
Resumen	
Ideas y conceptos básicos para revisión	437
Para estudio	
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso práctico: Kappa Corporation	438
Referencias	439
Capítulo 19 Técnicas de control y tecnología de la información	440
Técnicas de control: el presupuesto	441
Dispositivos tradicionales de control no presupuestales	450
Análisis de la red tiempo-acontecimiento	452
Tecnología de información	457
Empleo de computadoras en el manejo de la información	460
Retos creados por la tecnología de la información	462
Resumen	464
Ideas y conceptos básicos para revisión	
Para estudio	465
Ejercicios/pasos prácticos	
Caso práctico: Wholesale Drug Company	466
Referencias	467
Capítulo 20 Control general y preventivo	492
Control del desempeño general	493
Resúmenes presupuestales e informes	494
Control de pérdidas y ganancias	495
El control mediante el rendimiento sobre la inversión	498
Control directo versus control preventivo	
Control directo	503
El principio del control preventivo	507

Desarrollo de gerentes excelentes	509
Resumen	512
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio	513
Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: BankAmerica Corporation	514
Referencias	515
Resumen de los principios o pautas más importantes del control	517
Parte 7 Administración internacional y el futuro	
Capítulo 22 Administración internacional: hacia una teoría de administración unificada global	523
Administración internacional en países seleccionados	524
La administración japonesa y la teoría Z	526
Administración internacional y corporaciones multinacionales	531
Las funciones gerenciales en el negocio internacional	536
Hacia una teoría de la administración unificada global	539
Resumen	543
Ideas y conceptos básicos para revisión Para estudio Ejercicios/pasos prácticos Caso práctico: Honda se cambia a los Estados Unidos	544
Referencias	546
Índice de nombres Índice de organizaciones y productos Índice de temas	549