

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| <b>Parte 1. La Base de la Teoría y la Práctica de la Administración Global</b>                                 | 1   |
| <b>Capítulo 1. Administración: Ciencia, Teoría y Práctica</b>  | 3   |
| Definición de administración: su naturaleza y propósito  | 4   |
| Administración: ¿ciencia y arte?   | 10  |
| La evolución del pensamiento administrativo y los patrones del análisis administrativo                         | 11  |
| Patrones de análisis administrativo: ¿una jungla teórica?  | 17  |
| El enfoque de sistemas de proceso administrativo   | 23  |
| Las funciones de los administradores   | 28  |
| El modelo de sistemas de administración y la organización de este libro  | 30  |
| <b>Capítulo 2. Administración y Sociedad: Condiciones Externas, Responsabilidad Social y Cuestiones Éticas</b> | 37  |
| La organización y el medio ambiente externo  | 38  |
| El funcionamiento en una sociedad plural   | 38  |
| La responsabilidad social de los administradores   | 39  |
| Medio ambiente y ecología  | 42  |
| Ética y administración   | 42  |
| Teorías éticas y un modelo para las decisiones basadas en el comportamiento político                           | 43  |
| La confianza como base para un cambio administrativo   | 47  |
| <b>Capítulo 3. Administración Internacional</b>  | 51  |
| Administración internacional y corporaciones transnacionales   | 52  |
| Administración internacional en diferentes países  | 57  |
| Administración mexicana  | 60  |
| La administración japonesa y la teoría Z   | 64  |
| La ventaja competitiva de naciones de Porter   | 66  |
| <b>Parte 2. Planeación</b>   | 71  |
| <b>Capítulo 4. Fundamentos de Proyección y Administración por Objetivos</b>                                    | 73  |
| Tipos de planes  | 74  |
| Pasos en la planeación   | 78  |
| Objetivos  | 83  |
| Evolución de los conceptos en la administración por objetivos  | 86  |
| Cómo establecer objetivos  | 87  |
| Ventajas y desventajas de la administración por objetivos y algunas recomendaciones                            | 91  |
| <b>Capítulo 5. Estrategias, Políticas y Premisas de Planeación</b>   | 97  |
| La naturaleza y el propósito de estrategias y políticas  | 98  |
| La matriz FODA: una herramienta idónea para el análisis de la situación  | 104 |
| Principales tipos de estrategias y políticas   | 108 |
| Jerarquía de las estrategias de una compañía   | 109 |
| Análisis de la industria   | 109 |
| Establecimiento de premisas y pronósticos  | 111 |
| <b>Capítulo 6. Toma de Decisiones</b>  | 119 |
| La importancia y las limitaciones de la decisión racional  | 120 |
| Desarrollo de alternativas y el factor restrictivo   | 121 |

|  |     |
|--|-----|
| Evaluación de alternativas   | 122 |
| Factores cuantitativos y cualitativos  | 122 |
| Elección de una alternativa: tres enfoques   | 124 |
| Decisiones programadas y no programadas  | 127 |
| Toma de decisiones en un contexto de certidumbre, incertidumbre y riesgo                             | 128 |
| Creatividad e innovación   | 130 |
| <b>Parte 3. Organización</b>   | 139 |
| <b>Capítulo 7. La Naturaleza de la Organización, el Carácter Emprendedor y la Reingeniería</b>       | 141 |
| Organización formal e informal   | 143 |
| División organizacional: el departamento   | 144 |
| Niveles de organización y tramo de administración  | 144 |
| Un contexto organizacional para el carácter emprendedor  | 148 |
| La reingeniería en la organización   | 152 |
| Organización: estructura y proceso   | 156 |
| Preguntas básicas para una organización eficaz   | 158 |
| <b>Capítulo 8. Estructura de la Organización: División Departamental</b>                             | 163 |
| División departamental de acuerdo con las funciones de la empresa                                    | 164 |
| División departamental de acuerdo con el territorio o la geografía                                   | 165 |
| División departamental de acuerdo con el cliente   | 167 |
| División departamental con base en el producto   | 168 |
| Organización matricial   | 169 |
| Unidades estratégicas de negocios (UEN)  | 171 |
| Estructuras de organización para el contexto global  | 172 |
| La organización virtual  | 174 |
| <b>Capítulo 9. Personal de Línea y Personal de Apoyo: Autoridad, Empowerment y Descentralización</b> | 181 |
| Autoridad y poder  | 182 |
| Empowerment  | 183 |
| Los conceptos de personal de línea y personal de apoyo   | 184 |
| Autoridad funcional  | 186 |
| Beneficios del apoyo   | 189 |
| Descentralización de la autoridad  | 192 |
| El arte de la delegación   | 194 |
| Recentralización de autoridad y equilibrio como clave para la descentralización                      | 198 |
| <b>Capítulo 10. Organización Eficaz y Cultura de la Organización</b>                                 | 203 |
| Evitar errores en la organización mediante la planeación   | 204 |
| Evitar la inflexibilidad de la organización  | 205 |
| Incrementar la efectividad del trabajo de apoyo  | 206 |
| Entender las relaciones de autoridad   | 207 |
| Hacer que el personal de línea escuche al de apoyo   | 207 |
| Mantener informado al personal de apoyo  | 207 |
| Requerir un trabajo completo al personal de apoyo  | 208 |
| Garantizar el entendimiento en la organización   | 212 |
| Promover una cultura apropiada de organización   | 213 |
| <b>Capítulo 11. Administración y Selección de Recursos Humanos</b>                                   | 223 |
| Definición de abastecimiento de personal   | 224 |

|  |     |
|--|-----|
| El acercamiento de sistemas a la administración de recursos humanos:<br>Una visión de la integración de personal | 225 |
| Factores de ubicación que afectan la provisión de personal   | 229 |
| Selección: Congruencia entre las persona y el trabajo  | 235 |
| El enfoque de sistemas en la selección: un repaso  | 235 |
| Requisitos de empleo y diseño de trabajo   | 237 |
| Habilidades y características personales necesarias para los administradores                                     | 240 |
| Concordancia entre aptitudes y requisitos del puesto   | 242 |
| Proceso de selección, técnicas e instrumentos  | 243 |
| Orientación y socialización de los nuevos empleados  | 248 |
| <b>Parte 4. Integración de Personal</b>  |     |
| <b>Capítulo 12. Evaluación del Desempeño y Estrategias Profesional</b>   | 255 |
| Elección de los criterios de evaluación  | 256 |
| Evaluación de administradores con base en objetivos verificables   | 257 |
| Un programa recomendado: evaluación de administradores como tales  | 261 |
| Enfoque de la evaluación de equipo   | 263 |
| Recompensas y estrés en la administración  | 264 |
| Formulación de la estrategia de carrera  | 267 |
| <b>Capítulo 13. Manejo del Cambio a Través del Desarrollo del Administrador y de la Organización</b>             | 277 |
| Proceso de desarrollo y capacitación del administrador   | 278 |
| Enfoques para el desarrollo del administrador: capacitación en el lugar de trabajo                               | 280 |
| Enfoques para el desarrollo del administrador: capacitación interna y externa                                    | 283 |
| Manejo del cambio  | 286 |
| Conflicto organizacional   | 288 |
| Desarrollo organizacional  | 290 |
| La organización que aprende  | 291 |
| <b>Capítulo 14. Factores Humanos y Motivación</b>  | 299 |
| Factores humanos en la administración  | 300 |
| Un modelo temprano de comportamiento: la teoría X y la teoría Y de McGregor                                      | 302 |
| La teoría de la jerarquía de las necesidades   | 305 |
| La teoría ERG de Alderfer  | 306 |
| El enfoque de la motivación – higiene  | 307 |
| La teoría de la expectativa  | 308 |
| Teoría de la equidad   | 310 |
| Teoría del refuerzo  | 312 |
| La teoría de las necesidades de McClelland   | 312 |
| Técnicas especiales de motivación  | 314 |
| Enriquecimiento de puestos   | 317 |
| Enfoque de sistemas y contingencia para la motivación  | 319 |
| <b>Parte 5. Dirección</b>  | 325 |
| <b>Capítulo 15. Liderazgo</b>  | 327 |
| Definiendo el liderazgo  | 328 |
| Componentes del liderazgo  | 329 |
| Enfoque del liderazgo con base en los rasgo  | 331 |

|  |     |
|--|-----|
| Comportamiento y estilo de liderazgo   | 331 |
| Enfoques situacionales, o de contingencia, del liderazgo   | 338 |
| Liderazgo transaccional y transformacional   | 344 |
| <b>Capítulo 16. Comités, Equipos y la Toma de Decisiones en Grupo</b>                              | 349 |
| La naturaleza de los comités y de los equipos  | 350 |
| Motivos para utilizar comités y equipos  | 351 |
| Desventajas y mala utilización de los comités  | 354 |
| Operación exitosa de los comités   | 354 |
| Equipos  | 356 |
| Otros grupos en la administración  | 358 |
| <b>Capítulo 17. Comunicación</b>   | 365 |
| El proceso de la comunicación  | 366 |
| Comunicación dentro de la organización   | 369 |
| Barreras y fallas en la comunicación   | 374 |
| Hacia una comunicación efectiva  | 378 |
| Los medios electrónicos en la comunicación   | 380 |
| <b>Capítulo 18. El Sistema y el Proceso de Control</b>   |     |
| El proceso básico de control   | 390 |
| Puntos críticos de control, estándares y benchmarking  | 392 |
| El control como un sistema de retroalimentación  | 396 |
| Información y control en tiempo real   | 397 |
| Control mediante información anticipada  | 398 |
| Adaptación de los controles a los planes y puestos   | 403 |
| <b>Parte 6. Control</b>  |     |
| <b>19. Técnicas de Control y Tecnología Informativa</b>  | 413 |
| Técnicas de control: el presupuesto  | 414 |
| Dispositivos tradicionales de control no presupuestarios   | 415 |
| Tecnología de la información   | 415 |
| El uso de computadoras en el manejo de información   | 417 |
| Desafíos creados por la tecnología de la información   | 419 |
| La economía digital , e – comerse y m – comerse  | 422 |
| <b>Capítulo 20. Productividad, Administración de Operaciones y Administración de Calidad Total</b> | 429 |
| Problemas y medición de la productividad   | 430 |
| Administración de la producción y operaciones  | 431 |
| Medición de la calidad en la era de la información   | 432 |
| Sistemas de administración de operaciones  | 433 |
| Herramientas y técnicas para mejorar la productividad  | 438 |
| CAD/CAM y MAP  | 446 |
| <b>Capítulo 21. Control General y Orientado hacia el Futuro a través del Control Preventivo</b>    | 451 |
| Control del desempeño general  | 452 |
| Control de pérdidas y ganancias  | 453 |
| Control a través del rendimiento sobre la inversión (ROI/return or, investment)                    | 456 |
| Control directo versus control preventivo  | 456 |
| Control directo  | 457 |
| El principio del control preventivo  | 460 |
| Desarrollo de administradores excelentes   | 461 |

|   |     |
|---|-----|
| Investigación y desarrollo de nuevas herramientas y técnicas en aumento           | 463 |
| Hacia una teoría unificada y global de la administración                          | 465 |
| El futuro de la administración en el contexto global orientado por la información | 468 |
| Índices   | 477 |