

INDICE

Parte 1. La Base de la Teoría y la Práctica de la Administración Global	1
Capítulo 1. Administración: Ciencia, Teoría y Práctica	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
Capítulo 2. Administración y Sociedad: Condiciones Externas, Responsabilidad Social y Cuestiones Éticas	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
Capítulo 3. Administración Internacional	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
Parte 2. Planeación	71
Capítulo 4. Fundamentos de Proyección y Administración por Objetivos	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
Capítulo 5. Estrategias, Políticas y Premisas de Planeación	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
Capítulo 6. Toma de Decisiones	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
Parte 3. Organización	139
Capítulo 7. La Naturaleza de la Organización, el Carácter Emprendedor y la Reingeniería	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
Capítulo 8. Estructura de la Organización: División Departamental	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
Capítulo 9. Personal de Línea y Personal de Apoyo: Autoridad, Empowerment y Descentralización	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
Capítulo 10. Organización Eficaz y Cultura de la Organización	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
Capítulo 11. Administración y Selección de Recursos Humanos	223
Definición de abastecimiento de personal	224

El acercamiento de sistemas a la administración de recursos humanos: 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
Parte 4. Integración de Personal	
Capítulo 12. Evaluación del Desempeño y Estrategias Profesional	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
Capítulo 13. Manejo del Cambio a Través del Desarrollo del Administrador y de la Organización	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
Capítulo 14. Factores Humanos y Motivación	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
Parte 5. Dirección	325
Capítulo 15. Liderazgo	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
Capítulo 16. Comités, Equipos y la Toma de Decisiones en Grupo	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
Capítulo 17. Comunicación	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
Capítulo 18. El Sistema y el Proceso de Control	
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
Parte 6. Control	
19. Técnicas de Control y Tecnología Informativa	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
Capítulo 20. Productividad, Administración de Operaciones y Administración de Calidad Total	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
Capítulo 21. Control General y Orientado hacia el Futuro a través del Control Preventivo	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