

ÍNDICE DE CONTENIDO

Prólogo a la segunda edición	5
Prólogo	7

PRIMERA PARTE

Teoría de la Administración y pensamiento administrativo

Cap. 1. Aplicaciones, historia y teoría de la administración	15
Terminología básica e introductoria, 15. Administrador y administración: conceptos básicos, 16. La administración en otras esferas de trabajo, 18. La administración en sus inicios, 21. Precursores de los clásicos de la administración, 22. Conceptos de teoría y conceptos de "clásicos", 23. Planteamientos de las teorías de la administración, 25. Teoría clásica de la administración, 27. Teoría neoclásica de la administración, 29. Teoría de la ciencia del comportamiento, 29. Teoría de la ciencia administrativa, 30. Teorías modernas de la administración, 31. El proceso administrativo, 34. Caso práctico: Industrias Gamma-García, 37.	
Cap. 2. Antecedentes y escuelas de la teoría administrativa	39
Resumen de antecedentes históricos de la administración, 39. Escuela de relaciones humanas, 40. Escuela Estructuralista, 41. Escuela de sistemas, 41. Escuela Cuantitativa, 41. Escuela de teorías modernas de la administración, 42.	

- Cap. 3. Administración reflexiva** 45
 La administración y su relación con otros entornos, 45. La Administración como profesión, 47. Aportaciones de ciertos autores a la administración en México, 47. La investigación administrativa y la tecnología, 48. Componentes de una investigación administrativa, 49. Ejemplo de un bosquejo de propuesta de investigación, 50.

SEGUNDA PARTE

Proceso administrativo

- Cap. 4. Planeación estratégica** 57
 Conceptos sobre el desarrollo de la planeación, 57. Niveles de planeación, 59. Proceso de planeación administrativa, 60. Planeación estratégica: conceptos iniciales, 62. Proceso de planeación estratégica, 63. Ayudas técnicas para la planeación, 68. Caso práctico: La guerra de las cervezas en América Latina, 77.
- Cap. 5. Teoría de la organización** 79
 Breves antecedentes históricos de la organización, 79. Conceptos de organización y su teoría, 80. Teoría de la organización, 82. Teoría de la organización: síntesis y aplicaciones prácticas, 85. Caso práctico: Electrónica Azteca, S. A., 93.
- Cap. 6. Dirección** 95
 Dirección y toma de decisiones, 95. Dirección y comunicación, 100. Desarrollo organizacional, 100. Motivación, liderazgo y formación de grupos, 102. Caso práctico: Almacenes Zarco, 108.
- Cap. 7. Control** 109
 Control y controles, 109. El estándar por nivel y la medición del trabajo, 110. Control por auditoría: conceptos generales 112. Control operacional y control de calidad, 114. Sistema de información administrativo, 116. Caso práctico: Automatización de la empresa Laboratorios Grisly, S. A., 118.

TERCERA PARTE

Elementos procesales y administración de empresas modernas

Cap. 8. Políticas, procedimientos, programación y presupuestos	123
Resumen conceptual de la planeación, 123. Políticas de la organización, 125. Procedimientos de la organización, 127. Programas de la organización, 128. Presupuestos de la organización, 129. Caso práctico: Agropecuaria Zacarías, 135.	
Cap. 9. Manuales, puestos, operaciones y empresas	138
Manual de organización, 138. Análisis y valuación de puestos, 139. Administración de operaciones, 141. La empresa, 146. Caso práctico: Computadoras profesionales especializadas, 151.	
Cap. 10. Autoridad, liderazgo, franquicia y globalización	153
Concepto de autoridad, 153. Concepto de líderes y liderazgos, 158. Nuevos enfoques sobre el liderazgo, 160. Concepto de negocio de franquicia, 163. Concepto de globalización, 165. Caso práctico: Cosmos Latinoamericana de Alta Tecnología, S. A., 176.	
Cap. 11. Sistemas de control y calidad en la empresa	179
Ordenamiento de las principales tecnologías administrativas relacionadas con el control y calidad de la empresa, 179. Concepto de control de la calidad, 185. ISO-9000 y auditoría de gestión, 191. ISO-9000, 192. Conceptos de competitividad, ventaja competitiva y posicionamiento competitivo de la empresa/producto, 195. Algunos indicadores externos de ubicación de posición y ventaja competitiva de un producto de consumo de una empresa comercial, 200. Caso práctico: Turino, S. A. de C. V., 214.	
Índice onomástico	221
Índice analítico	223