

INDICE

Parte uno	
Introducción	1
Capítulo 1	
El estudio de las organizaciones	3
Tema de apertura. Satisfacer las necesidades y expectativas de los terceros interesados	
Acercamiento. Dar prioridad a las personas	5
Estudio del comportamiento organizacional	
El comportamiento organizacional sigue los principios de la conducta humana	6
Las organizaciones son sistemas sociales	
Múltiples factores dan forma al comportamiento organizacional	
La estructura y los proceso afectan el comportamiento organizacional y la cultura en surgimiento	7
Mezcla del arte y la ciencia del comportamiento organizacional	
Modelo para administrar organizaciones: comportamiento, estructura y procesos	
El ambiente de la organización	9
Comportamiento dentro de la organizaciones	10
Acercamiento. Algunas máximas acerca del liderazgo	
Estructura y diseño de las organizaciones	12
Proceso de las organizaciones	13
Acercamiento. Buceo en los basureros	14
Perspectivas acerca de la eficacia	15
Naturaleza del trabajo administrativo	16
Planeación del desempeño eficaz	17
Acercamiento. Otros día como administrador	
Organizar un desempeño eficaz	18
Dirigir un desempeño eficaz	
Controlar un desempeño eficaz	19
Tres formas de pensar acerca de al eficacia	
Enfoque de metas para le eficacia	20
Enfoque de la teoría de sistemas para la eficacia	21
Enfoque de los terceros interesados para la eficacia	23
Cambio y aprendizaje organizacional	24
El trabajo administrativo y el comportamiento, estructura y proceso de la organizaciones	25
Resumen de puntos fundamentales	26
Preguntas para análisis y revisión	
Utilizar la red. Comparación de la economía tradicional contra la nueva economía	27
Caso para análisis. McDonalds ¿puede recuperar su eficacia?	28
Capítulo 2	
Cultura organizacional	29
Tema de apertura. La cultura aislante de Nike y algunos activistas frenan su crecimiento	
Cultura organizacional	30

Cultura organizacional definida	
Acercamiento. Diagnostico cultural en Alberto-Culver Cultura organizacional y sistemas de valores	32
Acercamiento. Pfizer La cultura organizacional y sus efectos	33
Creación de una cultura organizacional	34
Acercamiento. Los mejores lugares para trabajar	36
Tipos de cultura	37
Subculturas organizacionales	38
Fusión de culturas Influir en el cambio cultural	39
Socialización y cultura Etapas de socialización	41
Características de una socialización eficaz Socialización anticipatoria eficaz	44
Socialización de adaptación eficaz Socialización de administración de función eficaz	45
Acercamiento. Ayudar a navegar a la cultura de J.P. Morgan Chase Mentores y socialización	46
Socializar una fuerza de trabajo de cultura diversa Capacidad de administración para capitalizar la diversidad	48
Acercamiento. Aprendizaje acerca de la diversidad	49
La socialización como estrategia de integración	50
Resumen de puntos fundamentales Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. Revisión de pronósticos y una de las mejores 50 empresas de la lista de la revista Fortune	51
Caso para análisis. Creación de una cultura basad en el conocimiento Ejercicio para adquirir experiencia. Prueba del conocimiento de globalización	52
Capítulo 3 Globalización	55
Tema de apertura. El expatriado virtual	
Estrategia global	56
Acercamiento. Contrataciones externas. ¿ crean o reemplazan empleos en el mercado global?	57
Habilidades estratégicas globales	59
Habilidades de construcción de equipos Habilidades de organización	60
Habilidades de comunicación Transferencias de habilidades de conocimiento	61
Acercamiento. Comunicación en equipos virtuales globales	62
Cultura Cultura nacional Historia y cultura Dimensiones culturales Relación de la gente con la naturaleza	63
Acercamiento. Diferencias éticas	64
Individualismo en comparación con colectivismo	

Orientación temporal Orientación de actividad	65
Grado de formalidad Lenguaje Religión	66
Resultados de la investigación transcultural Investigación de Hofstede	67
Investigación inspirada en Hofstede	72
Investigación de Laurent	73
Transiciones transculturales Recursos humanos para la asignación internacional	75
El administrador expatriado	76
Acercamiento. Administradores expatriados	77
El choque cultural y el administrador expatriado	78
Capacitación del administrador expatriado	79
Tema global para las organizaciones. Comportamiento estructura y proceso Resumen de puntos fundamentales	81
Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. Trabajo en el exterior. ¿de que se trata?	82
Caso para análisis. Oportunidades de empleo en empresas multinacionales	83
Ejercicio para adquirir experiencia. ¿Qué tan importante es su familia?	85
Ejercicio para adquirir experiencia. Fuentes de expatriados en la Web Caso en video. Southwest Airlines. Creación de una cultura organizacional	86
Parte dos Comportamiento dentro de las organizaciones. El individuo	91
Capítulo 4 Comportamiento individual y diferencias	93
Tema de apertura. Un adulto que corre riesgos	
La base para entender el comportamiento	94
Diferencias y habilidades Capacidades demográfica	96
Clasificación demográfica	98
Variables psicológicas individuales Percepción	99
Atribución	103
Errores de atribución Actitudes	104
Acercamiento. Valores cambiantes en el lugar de trabajo	108
Acercamiento. ¿El salario es el actor más importante?	111
Satisfacción laboral y satisfacción de los clientes Personalidad	112
Acercamiento. La escala de Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) por los administradores	116
Acercamiento. ¿La capacitación en el CE hace la diferencia? Inteligencia emocional	121
El contrato psicológico	122

Violaciones al contrato psicológico	
Resumen de puntos fundamentales Preguntas para análisis y revisión	124
Utilizar la red Caso para análisis. Rueda de alfarería	125
Ejercicio para adquirir experiencia. Aplicar la teoría de la atribución	126
Ejercicio para adquirir experiencia. ¿Quién controla su vida?. La escala interna-externa de Rotter	127
Capítulo 5 Motivación. Antecedentes y teorías	129
Tema de apertura. Abordar el rompecabezas de la motivación	
¿Que es la motivación?	132
Punto de partida. El individuo	133
Jerarquía de las necesidades de Maslow	135
Investigación seleccionada de la jerarquía de las necesidades	136
Teoría ERG de Aldefer	137
ERG, Base de investigación limitada Teoría de dos factores de Herzberg	138
Critica de la teoría de Herzberg	140
Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland	141
Investigación acerca de las necesidades aprendidas	142
Acercamiento. Mujeres administradoras aprendidas. ¿Mejores motivadoras que los hombres?	143
Sinopsis de las cuatro teorías de contenido	144
Teoría de las expectativas	146
Acechamiento. Comportamiento de la ciudadanía organizacional. Ir un paso adelante Terminología	147
Principios de la teoría de las expectativas	148
Acercamiento. Evaluación de resultados con mayor profundidad Investigación sobre las expectativas	150
Prácticas administrativas Criticas de la teoría de las expectativas	151
Teoría de la equidad	152
Alternativas para restablecer la equidad	153
Investigación y criticas de la teoría de la equidad	154
Resumen de puntos fundamentales	155
Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. Diferencias generacionales Caso para análisis. Motivaciones empresariales. ¿Las teorías las explican?	156
Ejercicio para adquirir experiencia. Aplicación de la teoría de la motivación	158
Capítulo 6 Motivación Aplicaciones organizacionales	159
Tema de apertura. Recompensa o castigo. La saga de las opciones de acciones	
Aprendizaje	160

Aprendizaje social	161
Condicionamiento operante	162
Principios del condicionamiento operante	163
Modificación del comportamiento. Una perspectiva administrativa	165
Investigación acerca de la teoría de reforzamiento	
Criticas de la modificación del comportamiento	167
Acercamiento. La retroalimentación es motivadora	168
Autodirección del comportamiento	
Modelo de autorregulación	169
Teorías del establecimiento de metas	
Proceso del establecimiento de metas	170
Investigación del establecimiento de metas	172
Criticas del establecimiento de metas	
Revisión de la motivación	175
Sistemas de recompensas organizacionales	
Un modelo de recompensas individuales	177
Acercamientos. ¿Qué son las recompensas en una fuerza de trabajo diversa?	
Recompensas extrínsecas e intrínsecas	179
Recompensas extrínsecas	
Recompensas intrínsecas	181
Interacción de recompensas intrínsecas y extrínsecas	182
Recompensas, rotación y ausentismo	
Recompensas y desempeño laboral	183
Recompensas y compromiso organizacional	
Sistema de recompensa en las organizaciones de alto desempeño	184
Prestaciones adicionales estilo cafetería	
Banca de tiempo libre	185
Acercamiento. Los programas de pago con base en las habilidades pueden incrementar el aprendizaje	
Pago con base en las habilidades	186
Reparto de utilidades	187
Críticas de Kohn acerca de las recompensas basadas en el desempeño	188
Resumen de puntos fundamentales	189
Preguntas para análisis y revisión	
Utilizar la red. ¿Qué tal las recompensas no monetarias?	190
Caso para análisis. Jack Welch de General Electric. ¿Bomba de neutrones o motivador?	191
Ejercicio para adquirir experiencia. Hacer elecciones acerca de las recompensas	192
Ejercicio para adquirir experiencia. Valorar la diversidad	193
Caso en video. Tellabs Inc. Motivar a la organización	194
Capítulo 7	
Estrés en el lugar de trabajo. Temas y administración	197
Tema de apertura. Equilibrar el trabajo con la vida personal	
¿Qué es el estrés?	198
Estrés organizacional. modelo	200
Factores laborales de estrés. Individual, grupal y organizacional	
Factores de estrés individuales	201

Acercamiento. Dolor y estrés general	203
Factores de estrés grupales y organizacionales	204
Factores de estrés no laborales	
Resultados del estrés	205
Resultados individuales	206
Acercamiento. Estrés y fuerte en Japón	207
Acercamiento. Mitos y agotamiento	209
Consecuencias organizacionales	
Moderadores del estrés	210
Acercamiento. Los costos del estrés laboral	211
Personalidad	212
Patrón de comportamiento tipo A	213
Respaldo social	
Prevención y manejo del estrés	214
Maximizar la compatibilidad de persona y ambiente	216
Programas de prevención y manejo del estrés organizacional	217
Acercamiento. Los costos del estrés laboral.	
Parte 2	219
Estrategia de bienestar	222
Resumen de puntos fundamentales	223
Preguntas para análisis y revisión	
Utilizar la red. Examen físico anual	224
Caso para análisis.	
Estrés del viajero de negocios	
Ejercicio para adquirir experiencia. Perfil de actividad del comportamiento	225
Medida tipo A	
Ejercicio para adquirir experiencia. Evaluación de riesgo de salud	228
Parte tres	
Comportamiento dentro de las organizaciones. Grupos e influencia interpersonal	231
Capítulo 8	
Comportamiento de grupos y equipos	233
Tema de apertura. Equipos de trabajo que son autodirigidos	
El significado de un grupos	
Tipos de grupos	
Grupos formales	234
Grupos informales	
Por que la gente forma grupos	235
La satisfacción de las necesidades	
Proximidad y atracción	
Metas de grupo	236
Acercamiento. Los equipos se vuelven globales	
Economía	237
Etapas de desarrollo de grupo	238
Características de los grupos	
Estructura	239
Jerarquía de estatus	
Funciones	240

Normas	
Liderazgo	241
Cohesión	242
Acercamiento. Pensamiento grupal y un resultado positivo	244
Equipos para solución de problemas	245
Equipos virtuales	246
Acercamiento. Equipos virtuales de Microsoft Equipos multifuncionales	247
Acercamiento. Los primeros skunkworks Skunkworks	248
Equipos de trabajo autodirigidos Por que se forman los equipos Productividad mejorada	249
Organizaciones planas Necesidad de decisiones mas flexibles y rápidas	250
Diversidad en la fuerza de trabajo Calidad mejorada Incremento en la satisfacción de los clientes	251
Acercamiento. Diversidades y dinámica de grupo Obstáculos par equipos eficaces	252
Requerimientos para equipos eficaces Compromiso de primer nivel y provisión de metas claras Confianza entre la administración y los empleados	253
Disposición para correr riesgos y compartir información Tiempo, recursos y un compromiso con la capacitación Comportamiento y conflicto intergrupar	254
Concepto de función Funciones múltiples y función establecida Percepción de la función	255
Conflicto de función Resultados del conflicto de funciones	256
Resumen de puntos fundamentales	257
Preguntas para análisis y revisión Utilidad la red. Construcción de equipos	258
Caso para análisis. Dirección de un equipo virtual	259
Ejercicio para adquirir experiencia. Participación y observaciones de los procesos de grupo	260
Capítulo 9 Conflicto y negociación	
Tema de apertura. Como puede afectar un conflicto intergrupar a un equipo de inicio internacional	263
Punto de vista realista de conflicto intergrupar Conflicto intergrupar	264
Acercamiento. ¿Cómo maneja el conflicto interpersonal?	265
Conflicto disfuncional Conflicto y desempeño organizacional Puntos de vista acerca del conflicto intergrupar en la práctica Conflicto intergrupar y productividad de grupo	266

¿Por qué ocurre el conflicto intergrupal?	
Interdependencia laboral	268
Diferencias en las metas	269
Acercamiento. Interdependencia en los deportes	
Diferencias en percepciones	270
Consecuencias del conflicto intergrupal disfuncional	
Cambios dentro de los grupos	272
Cambios entre grupos	
Manejo del conflicto intergrupal a través de la resolución	
Solución de problemas	273
Metas superordinadas	
Expansión de recursos	
Evasión	
Suavizar	274
Compromiso	
Orden unitaria	
Alterar la variable humana	
Alterar la variables estructurales	275
Identificar un enemigo común	
Manejar el conflicto intergrupal a través de la negociación	
Negociaciones transculturales	276
Negociaciones grupales	
Tareas de prenegociación	277
Tácticas de negociación	
El efecto de las personalidades ene l proceso de negociación	278
El papel de la confianza	
Alternativas a las negociaciones directas	279
Resolución del conflicto grupal a través de la construcción de equipos	
Construcción de equipos como un proceso	280
Acercamiento. Solución de conflictos a través de la construcción de equipos en una organización punto con pequeña	281
El papel de la administración en la construcción de equipos	
Manejo del conflicto intergrupal a través del estímulo	
Comunicación	282
Traer individuos externos dentro del grupo	
Modificar la estructura de la organización	283
Estimular la competencia	
Resumen de puntos fundamentales	
Preguntas para análisis y revisión	
Utilizar la red. Consejos para la negociación	284
Caso para análisis. Una sociedad exitosa en Ford-Mazda	
Ejercicio para adquirir experiencia. el problema de la vieja chimenea	285
Capítulo 10	
Poder y política	289
Tema de apertura. El poder personal de los grandes líderes de negocios	
Poder y autoridad	290
Poder interpersonal	
Poder legítimo	
Poder recompensa	291

Poder de coerción	
Poder de experto Poder referente	292
Acercamiento. Construcción de su poder interpersonal Necesidad de poder	293
Poder estructural y situacional Recursos	294
Poder de toma de decisiones Poder de la información	295
Flujo ascendente de poder Poder interdepartamental	296
Enfrentar la incertidumbre	297
Centralidad Capacidad de sustitución	298
Obediencia a la autoridad	299
Estrategias y tácticas políticas	300
Acercamiento. Algunas realidades de la política Investigación acerca de la política	301
Manejo de la impresión	303
Jugar a la política	304
Ética, poder y política	305
Acercamiento. ¿Pueden las escuelas de negocios enseñar ética? Resumen de puntos fundamentales	306
Preguntas para análisis y revisión	307
Utilizar la red. Política en la oficina Caso para análisis. Poderoso final en Armstrong Ejercicio para adquirir experiencia. Diplomacia de oficina. Que hacer y que no hacer	308
Capítulo 11 Liderazgo. Fundamentos	311
Tema de apertura. Líderes de negocios. ¿Nacen o se hacen?	
Definición de liderazgo	313
Características que parecen identificar a los líderes Capacidades	314
Rasgos de personalidad Motivación	315
Sinopsis de la teoría de los rasgos Comportamiento de los líderes eficaces	316
Acercamiento. Se buscan líderes globales	317
Liderazgo centrado en el trabajo y liderazgo centrado en el empleado Liderazgo de iniciación de estructura y de consideración	318
Comparación de las teorías de comportamiento de liderazgo eficaz	319
Acercamiento. Estudios de liderazgo en Japón y China Efectos de las diferencias situacionales	320
Modelo de liderazgo de contingencia	322
Modelo del camino-meta	326
Modelo de liderazgo situacional de Hersey-Blanchard (SLM)	328
Acercamiento. Ayudar a las mujeres a convertirse en líderes	330
Teoría del intercambio líder-miembro (LMX)	331

Comparación de los enfoques situacionales Resumen de puntos fundamentales	333
Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. ¿Por qué les llamamos líderes?	334
Caso para análisis. Una nueva posición de liderazgo	335
Ejercicio para adquirir experiencia. Adaptar las habilidades de liderazgo a los problemas de la gente	336
Capítulo 12 Liderazgo. Conceptos en surgimiento y en cambio	
Tema de apertura. Liderazgo en Estados Unidos posterior al 11 de septiembre	339
Modelo de liderazgo de Vroom-Jago Naturaleza del modelo de Vroom-Jago	342
Acercamiento. Funciones de los líderes en los equipos autodirigidos	344
Aplicación del nuevo modelo	345
Validez del modelo de Vroom-Jago Investigación internacional Limitaciones del modelo	347
Teoría de la atribución del liderazgo Atribuciones de los líderes Percepción del líder acerca de la responsabilidad Modelo del liderazgo de las atribuciones	348
Comportamiento del líder: ¿causa o efecto?	349
Liderazgo carismático Definición del liderazgo carismático Modelo de Conger	350
¿En que consiste el comportamiento de liderazgo carismático? Dos tipos de líderes carismáticos	351
Acercamiento. Liderazgo ético en tiempos difíciles	353
Liderazgo transaccional	354
Liderazgo transformacional	355
Acercamiento. Líder con altos estándares éticos	356
Sustitutos del liderazgo	357
Acercamiento. En busca de la fórmula mágica de liderazgo	358
Resumen de puntos fundamentales	359
Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. ¡Los líderes también necesitan guía! Caso para análisis. Intel prepara a sus líderes principales	360
Ejercicio para adquirir experiencia. Análisis de estilo de liderazgo	361
Caso en video. Lou Gerstner: dirigir a la organización	363
Parte cuatro La estructura y el diseño de la organizaciones	365
Capítulo 13 Diseño del puesto	
Tema de apertura. Diseño de puestos para permitir un equilibrio entre la vida personal y el trabajo	367
Diseño de puestos para mejorar la calidad de la vida laboral Equilibrio entre el trabajo y la familia y el diseño de puestos	369
Acercamiento. Puestos compartidos en Xerox. Como dos empleados lo	370

hicieron posible	
Conceptos importantes del diseño de puestos	371
Resultados del desempeño laboral	
Resultado objetivos	372
Resultado del comportamiento personal	
Resultado intrínsecos y extrínsecos	
Resultado de satisfacción laboral	373
Descripción de puestos por medio del análisis de puestos	
Contenido del puestos	374
Requerimientos del puesto	
Contexto del puesto	
Análisis de puestos en diferentes entornos	375
Acercamiento. Administración de la calidad total y puestos flexibles en la práctica administrativa contemporánea	376
Diseños de puestos. Los resultados del análisis de puestos	
Alcance de profundidad	377
Relaciones laborales	378
Forma en que la gente percibe sus puestos	
Contenido percibido del puesto	379
Características del puesto	
Diferenciales individuales	
Diferencias del entorno social	380
Diseño del alcance del puesto. Rotación del puesto y ampliación del puesto	
Rotación de puestos	
Ampliación de puestos	381
Diseño de la profundidad del puesto. Enriquecimiento del puesto	382
Acercamiento. Rediseño del puesto a través de aplicaciones de tareas modulares	385
Equipos y diseño del puesto	
Administración de la calidad total y diseño del puesto	386
Resumen de puntos fundamentales	387
Preguntas para análisis y revisión	
Utilizar la red. ¿En busca de una buena compaginación?	388
Caso para análisis. Rediseño de puesto en una compañía de seguros	389
Ejercicio para adquirir experiencia. Preferencias personales	390
Capítulo 14	
Estructura organizacional	393
Tema de apertura. Estructura de la organización y supervivencia de la empresa	
Concepto de la estructura de la organización	
La estructura como influencia en el comportamiento	394
Estructura como actividades recurrentes	
Diseño de la estructura de una organización	395
División del trabajo	396
Bases para la división en departamentos	
Departmentalización funcional	397
Departmentalización geográfica	
Departmentalización por producto	399

Departamentalización con clientes	400
Bases combinadas para la división en departamentos. La organización matriz Tramo de control	401
Acercamiento. Grupo Rover utiliza organización matriz para una mayor ventaja Contacto requerido	402
Grado de especialización Capacidad de comunicación Delegación de autoridad Razones para descentralizar la autoridad	403
Acercamiento. Efectos de la reducción de los tramos de control de los administradores	404
Razones para centralizar la autoridad Lineamientos de decisión	405
Modelos mecánicos orgánicos del diseño organizacional Modelo mecánico	406
Modelo orgánico	408
Teorías de diseño de contingencia	410
Tecnología y diseño organizacional Estudio clásico de tecnología y diseño organizacional	411
Comprensión de la relación entre la tecnología y la estructura El diseño ambiental y organizacional	412
Estudio clásico de la relación entre el ambiente y el diseño organizacional	413
Incertidumbre ambiental y diseño organizacional en el sector servicios Comprensión de la relación entre la incertidumbre ambiental y la estructura	415
Incertidumbre ambiental, procesamiento de información y estrategias de diseño de adaptación Teoría de sistemas sociotécnicos	416
Creación de organizaciones virtuales	417
Resumen de puntos fundamentales	418
Preguntas para análisis y revisión Utilizar la red. Diseño organizacional virtual	419
Caso para análisis. Definición de la función del agente de enlace	420
Ejercicio para adquirir experiencia. Identificar y cambiar el diseño organizacional	422
Parte cinco	
Los procesos de las organizaciones	423
Capítulo 15	
Administrar los procesos de comunicación	425
Tema de apertura. Comunicación en los equipos virtuales globales	
La importancia de la comunicación	426
El proceso de comunicación	427
Acercamiento. La comunicación puede hacer la diferencia Modelo clásico	428
Mensajes no verbales	430
Comunicación intercultural	431

Palabras	
Acercamiento. Toyota en Francia. ¿Choque cultural? Espacio	432
Tiempo Comportamiento Comunicación dentro de las organizaciones Instrucciones de comunicación	433
Comunicación y tecnología	435
Radio pasillo. Un canal de comunicación informal	438
Comunicación interpersonal	439
Estilos interpersonales	440
Estrategias interpersonales Estilos administrativos	441
Barreras para una comunicación eficaz Barreras creadas para el emisor	442
Barreras creadas por el receptor	444
Barreras creadas para el emisor o el receptor	445
Acercamiento. Intranet para mejorar la comunicación interna Mejorar la comunicación en una organización	447
Seguimiento Regular el flujo de la información Uso de la retroalimentación Empatía	448
Repetición Alentar la confianza mutua Coordinación eficaz del tiempo Lenguaje de simplificación Escuchar en forma eficaz	449
Resumen de puntos fundamentales	450
Preguntas para análisis y revisión	451
Utilidad la red. Comunicación eficaz mediante el correo electrónico Caso para análisis. Leigh Randell	452
Ejercicio para adquirir experiencia. Diferencias de percepción	453
Capítulo 16 Toma de decisiones	455
Tema de apertura. Toma de decisiones. ¿Es usted tan bueno como piensa?	
Tipos de decisiones	456
Acercamiento. Enamorarse de la tecnología	458
El proceso de toma de decisiones Establecer metas y objetivos específicos y medición de resultados	459
Identificación de problemas Desarrollo de alternativas	460
Evaluación de alternativas Elección de una alternativa	461
Implementar la decisión Control y evaluación Evaluación del comportamiento en la toma individual de decisiones	462
Acercamiento. ¿Las buenas compañías toman malas decisiones?	463

Toma de decisiones ética	
Valores	465
Acercamiento. Nadie gana con las decisiones poco éticas	
Personalidad	466
Propensión al riesgo	467
Potencial para la disonancia	468
Incremento del compromiso	469
Toma de decisiones en grupo	
Toma de decisiones en grupo en comunicación con la toma de decisiones individual	470
Técnicas para estimular la creatividad en la toma de decisiones en grupo	471
Resumen de puntos fundamentales	473
Preguntas para análisis y revisión	474
Utilizar la red. ¿Se puede enseñar a tomar las mejores decisiones?	
Caso para análisis. Romper las reglas	475
Ejercicio para adquirir experiencia. Perdido en la luna. Ejercicio de toma de decisiones en grupo	476
Capítulo 17	
Manejo de cambio organizacional y el aprendizaje	479
Tema de apertura. Fabrica del cambio	
Métodos alternativos de manejo del cambio	
Manejo del cambio mediante el poder	
Manejo del cambio a través de la razón	
Manejo del cambio por medio de la recaudación	
Principios de aprendizaje y cambio	
Agentes del cambio	481
Resistencia al cambio	
Por que la gente no resiste al cambio	484
Reducción de la resistencia al cambio	485
Modelo para manejar el cambio organizacional	486
Acercamiento. Algunas acciones para reducir la resistencia al cambio	
Fuerzas para el cambio	
Fuerzas ambientales	
Fuerzas internas	488
Diagnóstico del problema	489
Intervenciones alternativas	
Profundidad y enfoque del cambio pretendido	490
Identificar las técnicas de cambio alternativo	
Cambio estructural	491
Cambio de comportamiento	493
Cambio tecnológico	495
Cuestionamiento apreciativo	496
Acercamiento. Los cambios tecnológicos crean cuestiones éticas para los administradores	497
Tendencias del cambio organizacional	498
Acercamiento. Instantáneas del uso y aseveraciones del cuestionamiento apreciativo	499
Reconocer las condiciones limitantes	501
Implementar y evaluar el cambio	502

Superar las condiciones limitantes Clima del liderazgo Organización formal Cultura organizacional Resistencia al cambio	503
Temas éticos del cambio organizacional	504
Algunos lineamientos para manejar el cambio La organización en aprendizaje	505
Acercamiento. Responsabilidades administrativas para el aprendizaje Habilidades de aprendizaje y liderazgo	506
Aprendizaje	507
Resumen de puntos fundamentales	508
Preguntas para análisis y revisión	509
Utilizar la red. Vigilancia de los cambios dramáticos Caso para análisis. Cambios importantes en una planta de Bayer	510
Ejercicio para adquirir experiencia. Foras alternativas para iniciar el cambio	511
Apéndice A Procedimientos y técnicas para el estudio de las organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos Fuente de conocimiento acerca de las organizaciones Historia	513
Experiencia Ciencia Investigación y métodos de las ciencias del comportamiento Investigación	515
El método científico Métodos de investigación	516
Diseños de investigación Diseño único	520
Diseño de un grupo de prueba previa y posterior	521
Diseño de comparación de grupo estático Diseño de grupo de control de prueba previa y posterior Diseño de grupo de control solo de prueba posterior	522
Diseño de cuatro grupos de Solomon Observación y medición Observación Entrevistas	523
Cuestionarios Mediciones no reactivas Investigación cualitativa	524
Glosario	526
Notas finales	535
Índice analítico	575
Índice de compañías	587
Índice temático	589