

## INDICE

Prefacio	XV
<b>Capítulo 1. Conceptos Introdutorios</b>	<b>1</b>
Objetivos	1
Introducción	2
¿Qué es la administración?	1
¿Cuáles son los propósitos de la administración?	3
Elementos básicos de la administración	5
¿Cuál es campo de aplicación de la administración?	6
Elementos que constituyen una empresa	6
El ambiente de la empresa	6
Tipos y clasificación de las empresas	7
Diferencias entre las empresas lucrativas y no lucrativas	8
Organizaciones públicas y privadas	8
Clasificación según sus propósitos	9
Propósitos de las empresas	9
Qué distinguen a las empresas	9
Qué tienen las empresa	10
Qué hacen las empresas	10
¿Quiénes ejercen la administración?	12
¿Cómo se clasifica a los administradores?	13
¿Qué hacen los administradores?	15
Las habilidades del administrador	16
Los papeles o funciones del administrador	17
Competencias laborales	19
Campos de trabajo del licenciado en administración	20
Tendencias y perspectivas: problemática de la administración	20
La administración en nuestros días	23
La administración como proceso	23
Enfoque de esta obra	27
Desafíos para empresas y organizaciones	27
Globalización	27
Ética	29
Prácticas y tendencias comunes de negociación	30
Alianzas estratégicas	30
Encadenamiento	31
Integraciones	31
Diversificación	31
Franquicias	32
Empresas maquiladoras	32
Licencias	33
Reestructuración	33
<b>Parte 1. Planeación</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo 2. Planeación</b>	<b>37</b>
Objetivos	37
Concepto de planeación	38
Propósito de la planeación	39
Importancia de la planeación	40

Principios de la planeación	40
Ventajas de la planeación	41
Desventajas de la planeación	41
Previsiones administrativas	41
El proceso de previsión	42
Clasificación de los tipos de planes	43
Planes comunes (Clasificación por clase)	45
Metas	45
Políticas	46
Procedimientos	47
Estudio del trabajo	47
Estudio de métodos	48
Programas	48
Presupuestos	48
La toma de decisiones	48
Problemas de de decisión	49
Problema	50
Objetivos	50
Alternativas	51
Consecuencias	52
Transacciones	53
Incertidumbre	54
Tolerancia del riesgo	55
Decisiones vinculadas	56
Mantener la perspectiva	56
Trampas psicológicas	57
Teoría de utilidad	59
Obtención de una función de utilidad	60
Teoría de juegos	61
Preguntas de repaso	62
<b>Capítulo 3. Planeación Estratégica</b>	63
Objetivos	63
Estrategia, sus orígenes	64
Concepto de estrategia	64
Tipología de las estrategias	65
Concepto de planeación estratégica	65
Proceso de la planeación estratégica	67
Análisis de la situación	67
Marco Mc. Kinsey "7-S"	67
Modelo de las "P" para determinar la oferta de satisfacción al mercado	68
Matriz Foda para identificar los activos y pasivos competitivos internos y externos de la organización	69
El análisis FODA	70
Definición de conceptos	70
Ejemplos de posibles oportunidades	70
Ejemplos de posibles amenazas	71
Ejemplo de posible fortaleza	71
Ejemplo de posibles debilidades	72

Ventajas del análisis FODA	72
Limitaciones del análisis FODA	72
Modelo de las cinco fuerzas para entender la rivalidad competitiva	73
Competitividad	73
El modelo de las cinco fuerzas	73
Limitaciones del modelo de las cinco fuerzas	73
Rivalidad	73
Amenaza de nuevos competidores	74
Amenaza de productos sustitutos	75
Poder de los proveedores	75
Poder de los clientes	75
Filosofía empresarial	75
Objetivos	80
Jerarquía de los objetivos	80
Estrategias	81
Estrategias empresarial	82
Estrategias de negocios	84
Estrategias genéricas para afrontar la competencia empresarial	85
Estrategias genéricas de Porter	85
Estrategia Funcional	87
Implantación de la estrategia	87
Realimentación	88
Preguntas de repaso	88
<b>Capítulo 4. Técnicas y Herramientas de Planeación</b>	89
Objetivos	89
La investigación científica en el campo administrativo	90
Proceso de la investigación en la administración	90
Técnicas de planeación operacional	95
Procedimientos	101
Políticas	106
Preguntas de repaso	119
<b>Parte 2. Organización</b>	121
<b>Capítulo 5. Organización</b>	123
Objetivos	123
Concepto de organización	124
Departamentalización por funciones	
Departamentalización por productos	130
Departamentalización geográfica, por zonas o territorios	131
Departamentalización por clientes	131
Departamentalización por proceso o equipo	133
Departamentalización matricial	134
Tramo de control	136
Estructura altas y estructuras planas (tramo amplio y tramo reducido)	137
Factores que afectan la elección del tramo de control	138
Coordinación	140
Auditoría	142
Teorías o fuentes de la auditoría	142
Delegación de autoridad	143

Etapas del proceso de delegación de autoridad	144
Factores que impiden de la autoridad	144
Centralización y descentralización	146
Factores que influyen en el grado de centralización y descentralización	149
Tipos de autoridad	150
Administración por comités	153
Tipos, ventajas y desventajas de los comités	154
Crecimiento de la empresa	156
Preguntas de repaso	159
<b>Capítulo 6. Herramientas de la Organización</b>	161
Objetivos	161
Concepto de diseño laboral	162
Herramientas de organización	164
Las descripciones de puestos	165
Fundamentos para elaborar la descripción de puestos	165
Organigramas	166
Clasificación de los organigramas	168
Manuales de organización	171
Contenido del manual de organización	173
<b>Parte 3 Integración</b>	175
<b>Capítulo 7. Integración</b>	177
Objetivos	177
Concepto y naturaleza de la integración	178
Principios de integración	182
Elementos de la integración	182
Proceso de la integración	183
Detección de necesidades	184
Localización de os recursos	187
Adquisición de recursos	190
Selección de personal	190
Contratación	192
Administración de los recursos	193
Inducción del personal	193
Preguntas de repaso	198
<b>Parte 4. Dirección</b>	199
<b>Capítulo 8. Fundamentos de la Dirección</b>	201
Objetivos	201
Concepto e importancia de la dirección	202
Principios de la dirección	203
Errores básicos en la dirección	204
El arte de dirigir	205
Preguntas de repaso	207
<b>Capítulo 9. Liderazgo</b>	209
Objetivos	209
Introducción	210
Enfoques en el estudio del liderazgo	211
El enfoque de los rasgos	211
El enfoque conductual	212

El enfoque de contingencias	214
El enfoque “X” y teoría “Y” de McGregor	215
El modelo Vroom – Yetton	216
Teoría contemporáneas del liderazgo	216
Teoría del liderazgo transformacional	216
El Empowerment	218
El desarrollo profesional y personal, el coaching o tutoría	219
Consideraciones finales sobre el liderazgo	220
Preguntas de repaso	222
<b>Capítulo 10. Comunicación</b>	223
Objetivos	223
Qué es la comunicación	224
Tipos de comunicación	224
Elementos de la comunicación	224
La comunicación administrativa	228
Objeto de la comunicación	228
Clasificación de la comunicación	228
Importancia de la comunicación	228
Comunicación formal	228
Comunicación informal	229
Las barreras de la comunicación	230
Barreras semánticas	230
Barreras físicas	230
Barreras psicológicas	231
Barreras serial	232
Los medios de comunicación administrativa	233
Las comunicaciones formales	235
Tipos de comunicación vertical ascendente	235
Preguntas de repaso	236
<b>Capítulo 11. Motivación</b>	237
Objetivos	237
Introducción	238
La importancia de la motivación	239
Supuestos sobre la naturaleza humana	241
Teoría de la motivación	242
Factores que influyen en la motivación	243
Modelos de motivación del rendimiento laboral	243
Consideraciones del concepto	246
Consideraciones del método	247
Las distintas teorías y sus clasificaciones	247
Análisis de modelos de motivación	249
Jerarquía de las necesidades de Maslow	249
Supuestos básicos	249
Modelo ERG de Alderfer	249
Teoría homeostática	250
Lindsley	251
Hull	251
Teoría homeostática de W. B. Cannon	252

Modelo de Equidad	252
Teoría del Instinto	253
Teoría del impulso	254
Lorenz y Tinbergen	255
Factores de motivación que aumentan la satisfacción de trabajo	257
Factores de higiene que ante su ausencia crean insatisfacción en el trabajo	257
Integración de las teorías de Abraham Maslow y Frederick Herzberg	257
Modelo de reforzamiento	258
Stellar	260
Grossman	260
Modelo de expectativa	262
Teorías cognoscitiva (Tolman y Bandura)	262
Teoría multifactorial Lashley	263
Porter y Lawler	263
La función del dinero en la teoría de la motivación	265
Estrategias para motivar a los miembros de la organización	266
Entender la moral del empleado	267
Causas de baja moral	268
Disciplina positiva para el empleado	269
Disciplina y moral	269
Autodisciplina	270
Tipos de situaciones disciplinarias	270
Tomar acciones disciplinarias	271
La regla de la estufa caliente	272
Preguntas de repaso	273
<b>Capítulo 12. Los Equipos de Trabajo y la Cultura Organizacional</b>	275
Objetivos	275
Naturaleza de los equipos de trabajo	276
Naturaleza y tipos de equipos	281
Naturaleza y papel de la cultura organizacional	285
Funciones de la cultura organizacional	285
Gestión de una cultura organizacional superior	293
La excelencia en la gestión de la cultura	294
Preguntas de repaso	294
<b>Parte 5. Control</b>	295
<b>Capítulo 13. Fundamentos de Control</b>	297
Objetivos	297
Naturaleza y fundamentos del control	298
Fases del proceso básico del control	301
Preguntas de repaso	311
<b>Capítulo 14. Técnicas y Herramientas de Control</b>	313
Objetivos	313
Información, administración y técnicas de control	314
Sistemas de información gerencial	314
Información y computadoras	316
Formas	319
Informes administrativos	319

Observación	324
Punto de equilibrio	325
Interpretación de estado financieros	330
Procedimientos de razones simples	331
Control de inventarios	333
Auditoría administrativa	334
Técnicas de control de calidad	336
Proceso de control estadístico	336
Control de la calidad total	338
Administración de la calidad total	338
Controles del comportamientos	339
Supervisión directa	339
Evaluación del rendimiento	342
Disciplina	344
Otros controles del comportamiento	344
Preguntas de repaso	346
Bibliografía	347
Índice	349