

INDICE

Primera parte. Introducción a la administración	
Capítulo I. la administración y la carrera de los administradores	2
Caso introductorio: el manejo del parque Disney “Animal Kingdom)	3
La importancia de la administración	4
La tarea de administrar	5
El papel del administrador	
Definición de la administración	6
El proceso administrativo: de las funciones de al administración	7
Procesos administrativos y logro de metas	
La administración y los recursos organizacionales	8
La universalidad de la administración	
La teoría de las características	11
Carreras en la administración	
Definición de la carrera	12
Etapas de la carrera, etapas de a vida y del desempeño	
Promoción de su propia carrera	13
Temas especiales sobre las carreras	15
Secciones especiales de los capítulos siguientes	
Enfoque	17
En la industria	18
Administración en la Internet	19
Estudio de caso: la mejor arma de Chrysler	2
¡Video de destrezas en vivo! Introducción a la administración moderna	23
Capítulo 2: La administración: Historia y pensamiento actual	24
Caso introductorio: un problema en McDonalds	25
El enfoque clásico	
Teoría de la administración del nivel inferior	26
En la industria: ventas al por menos por correo	28
Análisis comprensivo de la administración	30
Limitaciones del enfoque clásico	31
El enfoque conductista	
Los estudios de Hawthorne	32
El reconocimiento de la variable humana	
El movimiento de las relaciones humanas	33
Escuela de la administración científica	
El inicio de la escuela de la administración científica	34
La administración científica	
Enfoque sobre la calidad: el premio Bladrige ejemplariza la calidad	35
Las aplicaciones la escuela de al administración científica	
El enfoque de las contingencias	36
Administración en Internet la premisa “si... luego” necesaria para el Cybercafé XS de Nueva York no se cumple	
El enfoque sistémico	37
Tipos de sistemas	
Los sistemas y la totalidad	
El sistema administrativo	38
La información para el análisis de un sistema administrativo	39

La organización que aprende ¿un nuevo enfoque?	
Enfoque sobre la gerente: gente para una nueva organización que aprende en Signicast	40
Estudio de caso: la sierra eléctrica, la Dunlop: ¿una nueva raza de gerentes?	44
Estudio de caso en video: la historia y el pensamiento actual en Texas Name Plate	45
Capítulo 3. la responsabilidad social corporativa y la ética de los negocios	46
Caso inductorio: la corporación Larami “la súper pistola de agua” le dispara a la sociedad	47
Fundamentos de la responsabilidad social El modelo Davis de responsabilidad social corporativa	48
Áreas de responsabilidad social corporativa Opiniones diversas sobre responsabilidad social	50
Conclusiones sobre el desarrollo de las actividades de responsabilidad social de las empresas	51
Enfoque sobre lo global: DutPont protege el medio ambiente	53
La respuesta social Como conocer la existencia de la responsabilidad social La respuesta social y la toma de decisiones	55
Enfoques para cumplir con las responsabilidades sociales Enfoque sobre la diversidad: la respuesta social y al ley de igualdad de oportunidades en Opryland	57
Actividades de la responsabilidad social y funciones administrativas Planeación de actividades de responsabilidad social	58
Organización de actividades de responsabilidad social	60
Influencia en los comportamientos de individuales de las actividades de responsabilidad social	61
En la industria: la industria del procesamiento de alimentos	62
Como puede la sociedad ayudar a que las empresas cumplan sus obligaciones sociales	64
Ética en los negocios Definición ética ¿Por qué la ética es parte vital de las prácticas administrativas?	65
Administración en Internet: las oficinas Better Business Bureaus ayudan a la gerencia a asumir posturas éticas en Internet Un código de ética	66
La construcción de un ambiente de trabajo ético	67
Estudio de caso: Dow Corning: ¿un asunto de legalidad o de ética?	72
Estudio de caso en video: la responsabilidad social de las corporaciones y la ética de los negocios	73
Capítulo 4. Administración en el entorno global	74
Caso introductorio: Baskin-Robbins lleva el helado estadounidense a Vietnam	75
Administración global: ¿Por qué? Fundamentos de administración internacional	76
Clasificación de las organizaciones según su participación internacional Definición de corporación multinacional	78

Enfoque sobre la ética: compañías estadounidense envían desechos peligrosos a México La complejidad de administrar una corporación multinacional	81
Administración en Internet: la aerolínea Virgin Atlantic Airways se somete a la ley de los Estados Unidos	82
El factor de riesgo y la corporación multinacional La fuerza de las corporaciones multinacionales Tipología del personal que labora en las multinacionales	84
Las funciones administrativas y las corporaciones multinacionales Planeación de las corporaciones multinacionales	86
En la industria: partes para vehículos	87
Organización en las corporaciones multinacionales	89
Influencia de la gente que trabaja en las corporaciones multinacionales	92
Control en las corporaciones multinacionales Las organizaciones transnacionales	93
Gerencia internacional: temas especiales El mantenimiento de la ética en la gerencia internacional	94
La preparación de los expatriados para su asignación en el extranjero	95
Enfoque sobre la gente: como ayudar a la adaptación de los expatriados	96
Estudio de caso: un afortunado ejemplo de globalización	100
Estudio de caso en video: el entorno global en Tile Connection	101
Segunda parte. La planeación	
Capítulo 5. Los objetivos organizacionales	102
Caso inductorio: el ejecutivo de Blockbuster fija los objetivos organizacionales	103
Naturaleza general de los objetivos organizacionales Definición de los objetivos organizacionales	104
Enfoque sobre lo global: Asea Brown Boveri decide fijar objetivos globales Importancia de los objetivos organizacionales	106
Tipos de nuevos objetivos en una organización Objetivos organizacionales Objetivos individuales	107
Áreas para los objetivos organizacionales	108
Administración en Internet: las tendencias de Internet hacen que Sega modifique sus objetivos	109
Trabajando con los objetivos una organización Establecimiento de objetivos organizacionales En la industria: la producción de llantas para automóviles	110
Enfoque sobre la diversidad: objetivos para toda una organización en el departamento de transporte: la diversidad	111
Parámetros para establecer objetivos cualitativos	114
Parámetros para establecer objetivos operacionales	115
Logro de objetivos Como usar los objetivos	116
Administración por objetivos (APO)	117
Factores necesarios para un programa exitoso Ventajas y desventajas de los programas (APO)	118
Estudio de caso: el comité de Atlanta para los juegos olímpicos (CAJO):	122

¿Cómo fijar objetivos para un evento y para una ciudad?	
Estudio de caso de video: los objetivos organizacionales en la empresa manufacturera de juguetes Cultural Toys	123
Capítulo 6. Los fundamentos de a planeación	124
Caso introductorio. DutPont planea incursionar en la producción de ropa femenina	125
Características generales de la planeación Definición de planeación En la industria: el gobierno	126
Propósitos de la planeación La primacía de la planeación	127
Pasos del proceso de la planeación	128
Los subsistemas de la planeación	129
Elementos del subsistema El subsistema en acción	130
La planeación y el presidente	131
La responsabilidad final Administración en Internet: el nuevo plan de Digital Equipment Corporation se basa enteramente en la Web Asistencia para la planeación	132
El planeador Habilidades de los planeadores Deberes de los planeadores	133
Evaluación de los planeadores	135
Como maximizar la eficacia del proceso planeación Apoyo de la alta gerencia Enfoque sobre la ética. La alta gerencia apoya la planeación de la protección ambiental en Shell Oil Company Una organización eficaz y eficiente para la planeación	136
La ejecución de la planeación focalizada Inclusión del personal adecuado	137
Enfoque sobre la calidad: la inclusión del personal adecuado eleva la calidad en Sun Microsystems	138
Estudio de caso: Quaker Oats se centra en un problema de planeación	141
Capítulo 7. La toma de decisiones	142
Caso introductorio: el presidente de Gateway toma de de decisiones osadas	143
Fundamentos de las decisiones Definición de decisión Tipos de decisión	144
Administración en Internet: empresa Internet toma de decisiones no programadas	145
La responsabilidad de tomar de decisiones organizacionales	146
Elementos de al situación para la toma de decisiones	148
Enfoque sobre lo gomal: los ejecutivos de United Technologies: detectan una debilidad entre los japoneses responsables de la toma de decisiones	149
El proceso de la toma de decisiones	150
Identificar el problema Desarrollar soluciones alternas	151

Seleccionar la alternativa mas satisfactoria Ejecutar la alternativa seleccionada Recolectar retroalimentación seleccionada	152
Enfoque sobre la gente: John Deere & Company decide: involucrara ala gente cada vez mas para eliminar los problemas Condiciones para la toma de decisiones	153
Condición de completa cerditumbre Condición de completa incerditumbre Condición de riesgo En la industria: la industria de los refrescos	154
Herramientas para la toma de decisiones Las teorías de las probabilidades	155
Los árboles de decisiones	156
Toma de decisiones en grupo Ventajas y desventajas de usar grupos para la toma de decisiones Procesos para tomar decisiones en grupo	158
Estudio de caso: la decisión de cambiar en General Motors Corporation	163
Capitulo 8. La planeación estratégica	164
Caso introductorio: la nueva estrategia de Gillette: las mujeres	165
La planeación estratégica Fundamentos de la planeación estratégica	166
En la industria: la producción de los juguetes La administración estratégica	167
Administración en Internet: 800 Travel Systems Inc. desarrolla una estrategia para Internet	172
Enfoque sobre la calidad: la misión del Lutheran General Health System hace énfasis sobre la calidad	174
La planeación táctica Comparación y coordinación entre la planeación táctica y la planeación estratégica	181
La planeación y los niveles administrativos	183
Estudio de caso: como pueden nuevas estrategias cambiar las cosas en IBM	186
Estudio de caso en video: planeación estratégica en Cloud 9 Shuttle	187
Capitulo 9. Los planes y herramientas de la planeación	188
Caso introductorio: Fiat planea la producción de autos	189
Planes definición Enfoque sobre la ética: Toyota usa un plan filantrópico para superar a su competidor General Motors Dimensiones de los planes	190
Tipos de planes	192
Administración en Internet: Salomón Smith Barney fija reglas para el uso de Internet	193
¿Por qué fallan los planes? Área de la planeación: planeación de entrada	194
Enfoque sobre lo global: México como un sitio atractivo para la manufactura	195
Herramientas de planeación Proyección	198

En la industria: la manufactura de aeronaves	199
Programación	202
Estudio de caso: los planes y las herramientas de la planeación	208
¡Video de destrezas en vivo! La planeación	209
Tercera parte. La organización	
Capítulo 10. Fundamentos de la organización	210
Caso introductorio: Lucent Technologies se organiza para el éxito	211
Una definición de organizar	
La importancia de organizar	212
El proceso organizacional	213
Administración en Internet: el consejo de publicidad pone al oso Smokey en Internet	214
El subsistema de organizar	215
Teoría clásica de la organización	
La estructura	216
Enfoque sobre lo global: Crow Cork & Seal Company se organiza por zonas para impulsar su expansión internacional	219
La división del trabajo	222
Enfoque sobre la calidad: DanniellChrysler mejora la coordinación para optimizar la calidad del producto	223
Cobertura de la gerencia	224
En la industria: atención en salud	
Las relaciones jerárquicas	226
Estudio de caso: en AT&T tres son compañías	230
Estudio de caso en video: los fundamentos de organización en Urocor	231
Capítulo 11. Responsabilidad, autoridad y delegación	232
Caso introductorio: "Famous" amos: el reto de organizar	233
Responsabilidad	234
La división de las actividades laborales	235
Clarificación de las actividades laborales los gerentes	237
Autoridad	239
Tipos de autoridad	240
Enfoque sobre la ética: el personal de General Electric se organiza para la renovación	241
Confiabilidad en el ejercicio de la autoridad	243
Enfoque sobre la diversidad: la gerencia de Protec & Gamble obliga a responder por el avance de las minorías	
Delegación	244
Pasos en el proceso de la delegación	
Obstáculos al proceso de delegación	245
Eliminaron de obstáculos al proceso de delegación	246
Centralización y descentralizaron	
En la industria: las editoriales	247
Estudio de caso: cambio de la gentes en la mitad del camino	253
Capítulo 12. La administración del los recursos humanos	254
Caso introductorio: Northwestern Mutual Life se centra en reclutar personal	255
Definición de recursos humanos adecuados	
Pasaos para proveer recursos humanos	256

Reclutamiento	
Administración en Internet: Texas Instrument usa Internet para reclutar ingenieros	257
Enfoque sobre la gente: NationsBank ayuda a los empleados con el cuidado de los infantes	263
Selección	
Enfoque sobre lo digital: resbalones en el proceso de selección internacional de Compaq Computer Company	264
Capacitación	
En la industria: fabricación de muebles	270
Evaluación del desempeño	271
Estudio de caso: ¿Por que los CEOs recurren a las agencias administrativas de recursos humanos	275
Capitulo 13. la administración del cambio: del estrés a la organización virtual	276
Caso introductorio: AT&T cambia como y donde trabaja el personal	277
Fundamentos del cambio en una organización	
Definición de cambio en una organización	278
Cambios versus estabilidad	
Factores que deben considerarse cuando una organización esta cambiando	279
El agente de cambio	280
En la industria: producción de microcomputadoras	
Como determinar que debe cambiarse	281
Enfoque sobre la ética: el cambio de actitud como clave para adoptar una posición socialmente responsable sobre seguridad industrial en Sonoco	282
El tipo de cambio que va a realizarse	283
Enfoque sobre la diversidad: McDonalds cambia el modo de pensar de sus empleados acerca de los trabajadores con limitaciones	286
Los individuos afectados por el camino	288
La evaluación del cambio	289
El cambio y el estrés	
Financiera de estrés	290
La importancia del estudio de estrés	
La administración del estrés en la organizaciones	
La virtualidad	293
Definición de organización virtual	
Administración en Internet: capacitación virtual en Cable and Wireless Communitation	294
La oficina virtual	295
Estudio de caso: los despidos: el costo de hacer negocios	299
Estudio de caso en video: el cambio en la organización y el estrés en Image Communitation	300
¡Video de destrezas en vivo! Organización	301
Cuarta parte. La influencia	
Capitulo 14. Fundamentos de la influencia y la comunicación	302
Caso introductorio: los gerentes de Eaton se concentraran en la influencia sobre la gente	303

Fundamentos de la influencia Definición de la influencia El subsistema de la influencia	304
Enfoque sobre la gente: el ejercicio de los Estados Unidos enseña liderazgo mediante la comunicación	306
La comunicación Comunicación interpersonal	307
La comunicación interpersonal en las organizaciones	314
En la industria: el gobierno local	316
Enfoque sobre la calidad: la comunicación formal mejorada contribuye a optimizar la calidad de Holiday Inn	317
Estudio de caso: servicios de comunicación en los restaurantes Chick-fil-A	323
Capítulo 15. Liderazgo	324
Caso introductorio: el nuevo presidente de H.J Heinz Company envía una carta	325
Definición del liderazgo Líder versus gerente	326
El enfoque de los rasgos propios del liderazgo	327
El modelo de liderazgo situacional: focalización en la conducta de un líder Las situaciones de liderazgo y la toma de decisiones	328
Administración en Internet: K.B usa Internet para ofrecer información en la toma de decisiones	329
Conductas de liderazgo	334
En la industria: reclutamiento	338
El liderazgo hoy	342
Enfoque sobre la gente: Robert Eaton logra la participación del personal en DaimlerChrysler Liderazgo carismático o transformador	343
El jefe como maestro	344
Superliderazgo Liderazgo emprendedor	345
Temas de actualidad en Liderazgo Sustitutos del Liderazgo Liderazgo femenino Como lideran la mujeres	346
Enfoque sobre la diversidad: para James G. Kaiser de Corning, centrarse en el empleado implica centrarse en la diversidad	347
Estudio de caso: ven a valorar en cielos turbulentos	350
Estudio de caso en video: el liderazgo en On Target Supply and Logistics	351
Capítulo 16. La motivación	352
Caso introductorio: American Greetings motiva por medio de traslados laterales	353
El proceso de motivación Definición de motivación Teoría en proceso de motivación	354
Teoría humanistas de la motivación; las necesidades humanas	357
La motivación de los miembros de una organización	361

La importancia de motivar a los miembros de una organización	
En la industria: farmacéuticos	363
Enfoque sobre la calidad: Apple Computer logra excelencia enriqueciendo expuesto de trabajo	365
Administración en Internet: los gerentes castigan la conducta relacionada con la pornografía	367
Enfoque sobre la gente: la satisfacción laboral es un motivador mas poderoso que el dinero en Microsoft	370
Estudio de caso: ¿Por qué Bart Simpson vuela en Western Pacific Airlines?	373
Capitulo 17. Grupos, equipos y cultura corporativa	374
Caso introductorio: los grupos de trabajo son importantes par el progreso en Rolls-Royce	375
Grupos	
Tipos de grupos en la organizaciones	376
Grupos formales	
Enfoque sobre la diversidad. El manejo de una fuerza de ventas diversa, adquiere un concepto especia en Equitable	377
Enfoque sobre la ética: Calvary Hospital crea comités de ética	379
Grupos informales	383
La administración de los grupos de trabajo	
Determinación de la existencia de grupos	384
Competencia de la evolución de los grupos informales	385
Equipos	
Grupos versus equipos	387
Administración en Internet: el equipo virtual tipos de equipos en las organizaciones	
En la industria: producción de motocicletas	389
Etapas de la conformación de los equipos	390
Eficiencia de los equipos	391
La confianza y los equipos eficaces	392
La cultura corporativa	
La importancia de la cultura corporativa	393
Estudio de caso: ¿Quién hará brillar la manzana de Apple?	398
Estudio de caso en video: grupos, equipos y cultura corporativa en cactos and Tropicals	399
Capitulo 18. Como aprender a la gente: actitudes, percepción y aprendizaje	400
Caso introductorio: como motivar al as actitudes en el lugar de trabajo	401
¿Qué son lasa actitudes?	
Como las creencias y los valores originan las actitudes	402
Encuestas actitudinales	403
Administración en Internet: H.T.E. utiliza Internet para estudiar las actitudes de los empleados	404
Enfoque sobre la calidad: Nucor Steel	407
La percepción	
La percepción y el proceso perceptivo	409
Teoría de los tributos: la interpretación de las conductas de los demás	
Distorsiones de la percepción	410

En la industria: la banca	411
Enfoque sobre lo global: el ancho y vasto mundo de las percepciones culturales	412
Percepción de la equidad en la organización	
Aprendizaje	414
Estrategias de aprendizaje	415
Estudio de caso: transmitiendo la señal equivocada	418
¡Video de destrezas en vivo! Proceso de influencia	419
Quinta parte. El control	
Capítulo 19. Los precios del control	420
Caso inductorio: el control en Polaroid	421
Los fundamentos del control	
Definición del control	422
En la industria: hotelería	425
Administración en Internet: la cadena NBC busca rentabilidad futura agregando Internet	427
Enfoque sobre lo gente: Toyota toma una acción correctiva mediante e cambio del presidente	429
Tipos de control	
Enfoque sobre la diversidad: el control de realimentación induce a la industria de los domésticos a desarrollar productos	430
El auditor y el control	
El trabajo del auditor	431
¿En que medida se debe controlar?	432
Poder y control	
Definición del poder	433
Pasos para aumentar el poder total	
El ejercicio de control	
Posibles barreras al control exitoso	435
¿Cómo lograr el control?	436
Estudio de caso: ¿Quién mato al Barings Bank?	440
Estudio de caso en video: los principios del control en Medallion Funding	441
Capítulo 20. De la producción y el control	442
Caso introductorio: el rápido giro de la aerolínea USAir	
La producción	
Definición de producción	444
Productividad	
Administración en Internet: Sallie Mae usa Internet para mejorar la productividad	445
Calidad productividad	
Enfoque sobre la calidad: Adidas USA se centra en la calidad	448
La automatización	
En la industria: producción de herramientas y electrodomésticos	449
Estrategias, sistemas y procesos	
Las administración de operaciones	
Definición de administración de operaciones	450
Consideraciones sobre la administración de operaciones	
Enfoque sobre la ética: Firestone abandona la planta de la Vergne	452
El control de operaciones	456

Control de inventarios justo a tiempo	
Control de mantenimiento	
Control de costos	457
Control de presupuesto	458
Análisis de las proporciones	459
Control de materiales	460
Algunos instrumentos de control de operaciones	
Utilización de instrumentos para controlar organizaciones	461
Inspección	
Administración por excepción	462
Administración por objetivos	
Otros instrumentos generales de control operacional	466
Estudio de caso: brilla el sol para Sun Microsystems	471
Capítulo 21. Tecnología de la información e Internet	472
Caso introductorio: ¿ejecución del cambio sin la información correcta en Sunbeam?	474
Factores que influyen en el valor de la información	
Relevancia de la información	475
Calidad de la información	
Oportunidad de la información	476
Cantidad de información	
Evaluación de la información	477
Sistemas de información gerencial, MIS	478
Enfoque sobre global: Pohang Iron & Steel Company requiere un MIS complejo	479
Enfoque sobre la diversidad: el MIS de las tiendas Target le apunta a los tajadores hispanos	480
Establecimiento de un MIS	482
Tecnología de la información	
Utilización de la información asistida por computadora	486
Sistema de apoyo para la toma de decisiones administrativas (MDSS)	489
Redes de computadora	
Red de área local	491
Internet	492
Administración en Internet: para servir a sus clientes y ganar imagen, del Computer Systems navega en Internet	493
En la industria: contabilidad	496
Estudio de caso: Internet se convierte en un campo de batalla tecnológico	500
Estudio de caso en video: la información y la tecnología en King Company	502
¡Video de destrezas en vivo! El control	503
Sexta parte. Temas de profundización	
Capítulo 22. Competitividad: calidad e innovación	505
Caso introductorio: la investigación de mercado de MindStorms causa dificultades en Lego	
Fundamentos de la calidad- TQM	
Definición de la administración de la calidad total	506
Calidad: “ la calidad es el trabajo numero 1”, en Ford	

La calidad de la calidad	507
Establecimiento de premios a la calidad	508
En busca de a calidad	509
La calidad por medio de la planeación estratégica	512
Análisis del entorno y calidad	
Determinación del rumbo y de la calidad de a organización	513
Formulación de estrategias y calidad	514
Implementación de las estrategias y calidad	515
Control estratégico y calidad	516
El proceso de mejora de la calidad	
El proceso de mejora ascendente	517
Enfoque sobre la gente: como mantener a la gente comprometida en el proceso de mejora ascendente de la calidad en Bearings, Inn.	519
Reingeniería de las mejoras	
Innovación y creatividad	
Administración en Internet: Bill Groos utiliza la creatividad para lanzar Idealab	521
La creatividad de los individuos	522
Como estimular la creatividad en el personal de una organización	
En la industria: producción deduces	523
Estudio de caso: administración de la calidad total TQM aprendiendo a hacer que funcione	526
Estudio de caso en video: calidad: creando organizaciones competitivas	527
Capítulo 23. La administración y la diversidad	528
Caso introductorio: Ortho Pharmaceutical: “Vitrina” para la diversidad cultural	529
Definición de diversidad	
Implicaciones sociales de la diversidad	530
Ventajas de la diversidad en las organizaciones	
A la forma de mantener y ganar participación en el mercado	
Ahorros de costos	531
El aumento de la productividad y de la innovación	
Administración de calidad mejor	532
Retos que enfrentan los gerentes al trabajar con diversas poblacines	
Demografía cambiante	533
Enfoque sobre lo global: AT&T conecta la mundo	
El etnocentrismo y otras dinámicas negativas	534
En la industria: restaurantes familiares	535
Dinámicas negativas y grupos específicos	536
Estrategias para promover la diversidad en las organizaciones	537
Fuerza laboral 2000	538
La ley de derechos civiles de igualdad de oportunidades de empleo (EEOC) y la acción afirmativa	539
El compromiso organizacional con la diversidad	540
Pluralismo	542
El papel del gerente	544
Desarrollo administrativo y capacitación en la diversidad	546
Estudio de caso: Levy Strauss: valora la diversidad	550
¡Video de destrezas en vivo! Temas de interés especial	551

Glosario	552
Notas finales	563
Créditos	581
Índice de nombres y compañías	587
Índice	591