

INDICE

Prologo	15
Objetivo	19
Capitulo I	
La administración	21
I.1. significados	
I.2. la administración en las antiguas civilizaciones	22
I.3. la administración en la edad media	24
I.4. la revolución francesa	25
I.5. la revolución industrial	26
I.6. algunas preguntas frecuentes	27
Capitulo II	
La administración científica	29
II.1. significados	
II.2. historia	
II.3. el concepto de empresa	
II.4. el concepto de propiedad de la empresa	
II.5. el objetivo general	30
II.6. Las metas específicas	
II.7. los métodos	31
II.8. las técnicas	32
II.9. el papel del director general	
II.10. el papel de los supervisores	33
II.11. el papel de los trabajadores de línea	34
II.12. la motivación	
II.13. los problemas humanos en el trabajo	35
II.14. el agente de cambio	
II.15. La pirámide del poder	
II.16. la toma de decisiones	36
II.17. Las bases para los aumentos salariales	
II.18. Las utilidades	
II.19. La reducción de costos	
II.20. Los resultados	37
II.21. Algunas preguntas frecuentes	38
Capitulo III	
Las relaciones humanas en el trabajo	41
III.1. significados	
III.2. historia	
III.3. el concepto de empresa	42
III.4. el concepto de prioridad de la empresa	
III.5. el objetivo general	43
III.6. las metas específicas	
III.7. Los métodos	44
III.8. las técnicas	
III.9. El papel del director general	45
III.10. El papel de los supervisores	
III.11. El papel de los trabajadores en línea	
III.12. La motivación	46

III.13. los problemas humanos en el trabajo		
III.14. El agente de cambio	47	
III.15. la comunicación		
III.16. la pirámide del poder		
III.17. la toma de decisiones	48	
III.18. las bases para los aumentos salariales		
III.19. las utilidades		
III.20. la reducción de costos		
III.21. los resultados		
III.22. Algunas preguntas frecuentes	49	
Capítulo IV La administración para la calidad	53	
IV.1. significados	54	
IV.2. historia		
IV.3. el concepto de empresa		
IV.4. el concepto de propiedad de la empresa		
IV.5. el objetivo general		
IV.6. las metas específicas		55
IV.7. los procesos		56
IV.8. las técnicas		58
IV.9. el papel de la alta dirección		59
IV.10. El papel de los supervisores		60
IV.11. El papel de los trabajadores en línea		
IV.12. El cliente		61
IV.13. La motivación		62
IV.14. los problemas humanos en el trabajo		63
IV.15. La comunicación		
IV.16. El agente de cambio		64
IV.17. la pirámide del poder		65
IV.18. la toma de decisiones		67
IV.19. las bases para los aumentos salariales		68
IV.20. las utilidades		69
IV.21. la reducción de costos		73
IV.22. los resultados		
IV.23. Algunas preguntas frecuentes	74	
Capítulo V El desarrollo organizacional	75	
V.1. significados	74	
V.2 historia		
V.3. el concepto de empresa	75	
V.4. el concepto de propiedad de la empresa	76	
V.5. el objetivo general		
V.6. las metas específicas	77	
V.7. los métodos	78	
V.8. las técnicas	79	
V.9. el papel del director general	80	
V.10. El papel de los supervisores	82	
V.11. El papel de los trabajadores en línea		
V.12. La motivación		

V.13. los problemas humanos en el trabajo	84
V.14. El agente de cambio	88
V.15. la comunicación	
V.16. la pirámide del poder	89
V.17. la toma de decisiones	
V.18. las bases para los aumentos salariales	
V.19. las utilidades	
V.20. la reducción de costos	90
V.21. los resultados	
V.22. Algunas preguntas frecuentes	91
Capítulo VI La administración para la excelencia	95
VI.1. Significados	
VI.2. historia	96
VI.3. el concepto de empresa	
VI.4. el concepto de propiedad de la empresa	
VI.5. el objetivo general	
VI.6. las metas específicas	97
VI.7. los métodos y las técnicas	
VI.8. el papel de la alta dirección	99
VI.9. El papel de los supervisores	100
VI.10. El papel de los trabajadores en línea	
VI.11. El cliente	101
VI. 12.La motivación	
VI.13. los problemas humanos en el trabajo	102
VI.14. la comunicación	103
VI.15. la pirámide del poder	
VI.16. las bases para los aumentos salariales	
VI.17. las utilidades	104
VI.18. la reducción de costos	
VI.19. los resultados	
VI.20. Algunas preguntas frecuentes	105
Capítulo VII La reingeniería	107
VII.1. Significados	108
VII.2. historia	
VII.3. el concepto de empresa	
VII.4. el concepto de propiedad de la empresa	110
VII.5. el objetivo general	
VII.6. las metas específicas	111
VII.7. los procesos	
VII.8. las técnicas	113
VII.9. el papel de la alta dirección	115
VII.10. El papel de los supervisores	
VII.11. El papel de los trabajadores en línea	
VII.12. El cliente	116
VII. 3.La motivación	
VII.14. los problemas humanos en el trabajo	117
VII.15. El agente de cambio	

VII.16. La comunicación	
VII.17. la pirámide del poder	118
VII.18. la toma de decisiones	
VII.19. las bases para los aumentos salariales	119
VII.20. las utilidades	
VII.21. la reducción de costos	120
VII.22. los resultados	
VII.20. Algunas preguntas frecuentes	121
Capítulo VIII	
El proceso administrativo	
VIII.1. Significados	123
VIII.2. el proceso de la administración técnica	
VIII.3. el proceso de la administración científica	124
VIII.4. el proceso administrativo moderno	
VIII.5. el proceso de la administración para la calidad	125
VIII.6. Algunas preguntas frecuentes	127
Capítulo IX	
El liderazgo	129
IX.1. significados	
IX.2. el grid gerencial	130
IX.3. el liderazgo situacional	131
IX.4. Algunas preguntas frecuentes	134
Capítulo X	
La motivación	137
X.1. significados	
X.2. la motivación en la administración científica	138
X.3. la jerarquía de las necesidades	139
X.4. los factores higiénicos y los factores motivacionales	141
X.5. los motivos aprendidos	144
X.6. Algunas preguntas frecuentes	147
Capítulo XI	
El decálogo del administrador	151
Glosario	
1.- Glosario de la administración para la calidad	153
2.- Glosario del desarrollo organizacional	157
3.- Glosario de la administración para la excelencia	162
Bibliografía	
1.- Libros	163
2.- Artículos y conferencias	166
Índice Analítico	169