

## INDICE

<b>Parte 1. Introducción a la administración</b>	1
<b>Capítulo 1. Administración del nuevo lugar de trabajo</b>	2
<b>Definición de la administración</b>	5
<b>Las cuatro funciones de la administración</b> Planeación 6. Organización 7. Dirección 7. Control 7	6
<b>Los empleados son primero</b> Como Joe Torre obtiene lo mejor de sus jugadores	8
<b>Desempeño organizacional</b>	9
<b>Habilidades administrativas</b> Habilidades conceptuales 11. Habilidades humanas 11. Habilidades técnicas 12	10
<b>Tipos de administración</b> Diferencias verticales 12. diferencias horizontales 14	12
<b>¿Qué significa ser gerente?</b> Actividades del gerente 15. Funciones del gerente 16.	15
<b>Actualización profesional</b> ¿De veras quiere ser ejecutivo?	18
<b>La administración y el nuevo lugar de trabajo</b> Fuerzas que influyen en la organización 24. Nuevas competencias de los gerentes 25. Aplicación: administración de crisis y de sucesos imprevistos 26	22
<b>Lo mas reciente de Internet</b> Haga clic aquí y obtendrá pagos mas bajos	23
<b>Resumen y solución gerencial</b>	28
<b>Preguntas para discusión</b> Administración en la practica: ejercicio experiencial	29
<b>Administración en la práctica: Dilema ético</b> Navegue en la red	31
<b>Caso de análisis critico</b>	32
<b>Capítulo 2. Reseña histórica de la administración</b>	36
<b>Administración y organización</b>	38
<b>Teoría clásica</b> La administración científica 41. Organizaciones burocráticas 43. principios administrativos 44	40
<b>Lo mas reciente de Internet</b> El ferrocarril e Internet	41
<b>Teoría humanística</b> El movimiento de las relaciones humanas 46. El enfoque de los recursos humanos 47. Enfoque de las ciencias de la conducta 49	45
<b>Los empleados son primero</b> Watson abre la puerta en IBM y se encuentra con empleados mas alegres	49
<b>Enfoque de las ciencias administrativas</b>	50
<b>Actualización profesional</b> Innovaciones y modos de la administración, 1950-2000	51
<b>Tendencias históricas</b> Teoría de sistemas 52. Teoría de contingencias 53. administración de	52

calidad total 54	
<b>Tendencias actuales del pensamiento administrativo</b>	
La organización que aprende 55. como administrar el lugar de trabajo orientado a la tecnología 56	55
Resumen y solución gerencial	
Preguntas para discusión	60
Administración en la practica: ejercicio experiencial	61
Administración en la práctica: Dilema ético	
Navigate en la red	62
Caso de análisis critico	
<b>Reseña de caso</b>	
Capitulo 1. Los directivos de Le Meridien administran recorriendo la empresa 66. Capitulo 2. en el principio: una mordida a Apple 67	66
<b>Caso continuo</b>	
Parte I. Ford Motor Company hace historia 68	68
<b>Parte 2. El ambiente de la administración</b>	71
<b>Capitulo 3. El ambiente y la cultura corporativa</b>	72
<b>El ambiente externo</b>	
Ambiente general 76. Ambiente operacional 80	74
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Como conectarse con el cliente	81
<b>La relación entre organización y ambiente</b>	
Incertidumbre ambiental 84. Adaptación al ambiente 84	84
<b>Actualización profesional</b>	
La nueva regla de oro: ¡colaboren!	87
<b>El ambiente de trabajo interno: cultura corporativa</b>	
Símbolos. Historias 89. Héroes 90. Eslóganes 90. ceremonias 90	88
<b>Ambiente y cultura</b>	
Culturas adaptables 91. tipos de cultura 91	91
<b>Modelamiento de la cultura corporativa para el nuevo lugar de trabajo</b>	
Nuevas exigencias en la administración de la cultura corporativa 94. liderazgo cultural 96	94
<b>Los empleados son primeros</b>	
La cultura de Athene favorece la lealtad y la excelencia	95
Resumen y solución gerencial	97
Preguntas para discusión	
Administración en la practica: ejercicio experiencial	98
Administración en la práctica: Dilema ético	99
Navigate en la red	
Caso de análisis critico	100
<b>Capitulo 4. Administración en un ambiente global</b>	104
Un mundo sin fronteras	107
<b>El ambiente de la administración internacional</b>	109
<b>El ambiente de económico</b>	110
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Realidad virtual: necesidad de una red intercultural	111
<b>El ambiente de jurídico-político</b>	
El GATT y la organización mundial de comercio 114. La unión europea	113

115. Tratado de libre comercio (TLC) 117. Las alianzas comerciales: ¿promesa o fracaso?118	
<b>Actualización profesional</b> Globalización: ¿otro Catch 22?	117
<b>El ambiente sociocultural</b> Valores sociales 119. Otras características culturales 120	118
<b>Internacionalización</b> Subcontratación 122. Exportación 123. Licencias 123. inversión directa 124	122
<b>Empresas multinacionales</b>	125
<b>Administración en un ambiente global</b> Retos personales de los ejecutivos globales 126. Administración intercultural 126. Aprendizaje global 128	126
<b>Los empleados son primero</b> AES Corporation: poder para los empleados	128
Resumen y solución gerencial Preguntas para discusión	129
Administración en la practica: ejercicio experiencial Administración en la práctica: Dilema ético	130
Navegue en la red	131
Caso de análisis critico	132
<b>Capitulo 5. Ética de la administración y responsabilidad social de la empresa</b>	136
Que es la ética de la administración	138
<b>Criterios para tomar decisiones éticas</b> Teoría utilitaria 141. Teoría del individualismo 141. Teoría de los derechos morales 142. Teoría de la justicia 142	140
<b>Factores que incluyen en las decisiones éticas</b> El administrador 143. La organización 145	143
<b>¿Qué es la responsabilidad social?</b>	146
<b>Interesados en la organización</b>	147
<b>El ambiente cultural</b>	149
<b>Evaluación del desempeño social de la empresa</b> Responsabilidades económicas 152. Responsabilidades legales 152. Responsabilidades éticas 153. Responsabilidades discrecionales 154	152
<b>Como administrar la ética de la empresa y la responsabilidad social</b> Individuos éticos 155. Liderazgo ético 155. estructuras y sistemas corporativos 156	154
<b>La ética y el nuevo lugar de trabajo</b>	159
Resumen y solución gerencial Preguntas para discusión	161
Administración en la practica: ejercicio experiencial	162
Administración en la práctica: Dilema ético	163
Navegue en la red Caso de análisis critico	164
<b>Capitulo 6. La empresa pequeña y las nuevas empresas en Internet</b>	168
<b>¿Qué es el espíritu emprendedor?</b>	170

<b>El espíritu emprendedor y el ambiente</b> El espíritu emprendedor hoy 172. Definición de la pequeña empresa 174. Impacto de las compañías emprendedoras 174	172
<b>¿Quiénes son los emprendedores?</b> Rasgos de personalidad 176. factores demográficos 178	176
<b>Creación de una compañía emprendedora</b> Idea de un nuevo negocio. 179 el plan de negocios 179. forma legal 181. Recursos financieros 183. Tácticas 183. Forma legal 181. Recursos financieras 183. tácticas 183	179
<b>Los empleados son primero</b> Buen trato a los empleados es la calve del éxito en Ipswith Software	180
<b>Actualización profesional</b> Sugerencias para escribir el pan de negocios	182
<b>Empresas nuevas en Internet</b> Lanzamiento de una empresa en Internet 187	186
<b>Lo mas reciente de Internet</b> Google se adopta a los usuarios	190
<b>Administración de una empresa en crecimiento</b> Etapas de crecimiento 191. Planeación 192. Organización 192. Dirección 193. control 193	191
Resumen y solución gerencial	194
Preguntas para discusión Administración en la practica: ejercicio experiencial	195
Administración en la práctica: Dilema ético Navegue en la red	196
Caso de análisis critico	197
<b>Reseña de caso</b> Capitulo 3. Fallon Worldwide: ¿puede sobrevivir el espíritu de su cultura corporativa? 200. Capitulo 4. Fallon Worldwide: su nombre significa global 201. Capitulo 5. Timberland camina por la senda de la responsabilidad social 202. Capitulo 6. The Geek Squad: como ofrecer servicios que lo hagan sonreír 203	203
<b>Caso continuo</b> Parte 2. Ford opera en un ambiente complejo	204
<b>Parte 3. Planeación</b>	207
<b>Capitulo 7. La aplicación organizacional y el establecimiento de metas</b>	208
Resumen de metas y planes	210
Propósito de las metas y de los planes	211
<b>Metas de la organización</b> Misión de la organización 213. Metas y planes 214. jerarquía de metas 216	213
<b>Lo mas reciente de Internet</b> E. piphany planea “madurar”	215
<b>Criterios de buenas metas</b>	216
<b>Tipos de planeación y el desempeño</b> Administración por objetivos 219. Planes para una sola vez y planes permanentes 221. Planes de continencia 222. planeación de la administración de crisis	218

<b>Actualización profesional</b>	
Regulación del correo electrónico en el lugar de trabajo	223
<b>Planeación en el nuevo lugar de trabajo</b>	
Métodos tradicionales de la planeación 227. Métodos de planeación en el nuevo lugar de trabajo 227	226
<b>Los empleados son primero</b>	
SRC Holdings Corporation: como cambiar la empresa para cambiar la vida	229
Resumen y solución gerencial	230
Administración en la practica: ejercicio experiencial	
Administración en la práctica: Dilema ético	231
Navegue en la red	232
Caso de análisis critico	233
<b>Capitulo 8. Formulación e implementación de estrategias</b>	236
<b>Pensamiento estratégico</b>	
¿Que es la administración estratégica? 239. estrategia suprema 239. Estrategia global 241. Propósito de la estrategia 243. Niveles de la estrategia 245	238
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Ebay. Como aprovechar el éxito	240
<b>El proceso de administración estratégica</b>	
Comparación entre la formulación y la implementación de estrategias 247. análisis de la situación 248	247
<b>Formulación de estrategias en el nivel corporativo</b>	250
Estrategia portafolio 250. la matriz BCG 251	
<b>Formulación de estrategias en el nivel de negocios</b>	
Fuerzas y estrategias competitivas de Porter 253. Estrategias de sociedad 257	252
<b>Los empleados son primero</b>	
Los empleados felices quieres permanecer en el Harleystville Group	256
<b>Formulación de estrategias en el nivel funcional</b>	
Implementación y control de estrategias	
Liderazgo 259. Diseño estructural 260. Sistemas de información y de control 261. Recursos humanos 261. implementación de estrategias globales 262	259
Resumen y solución gerencial	262
Preguntas para discusión	263
Administración en la practica: ejercicio experiencial	
Administración en la práctica: Dilema ético	264
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	265
<b>Capitulo 9. Toma de decisiones gerenciales</b>	270
<b>Tipos de decisiones y problemas</b>	
Decisiones programas y no programas 273. certidumbre, riesgo, incertidumbre y ambigüedad 273	272
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	274
Starbucks hace una nueva conexión	
<b>Modelo de la toma de decisiones</b>	
Modelo clásico 276. Modelo administración 278. Modelo político 280	276

<b>Pasos de la toma de decisiones</b>	
Reconocimiento de la necesidad de una decisión 282. Diagnostico y análisis de causas 282. Desarrollo de alternativas 283. Selección de la alternativa deseada 283. Implementación de la alternativa escogida 285. evaluación y retroalimentación 286	281
<b>Actualización profesional</b>	
Perjuicios personales que deben evitarse en las decisiones	284
<b>Modelo personal de decisiones</b>	287
<b>Aumento de la participación en la toma de decisiones</b>	
El modelo Vroom-Jago 288. Métodos recientes de decisiones en el nuevo lugar de trabajo 292	288
<b>Los empleados son primero</b>	
En Brady: “del no al si”	294
Resumen y solución gerencial	295
Preguntas para discusión	
Administración en la practica: ejercicio experiencial	296
Administración en la práctica: Dilema ético	297
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	298
<b>Reseña de caso</b>	
<b>Capitulo 7. Caribou Coffee tiene una misión 302. Capitulo 8. La estrategia de Caribou Coffee. Algo más que granos de café 303. Capitulo 9. machado and Silveti Associates: una empresa basada en decisiones</b>	304
<b>Caso continuo</b>	
Parte 2. La leyenda de dos estrategias	305
<b>Parte 4. Organización</b>	309
<b>Capitulo 10. Aspectos fundamentales de la organización</b>	310
<b>Organización de la estructura vertical</b>	
Especialización del trabajo 314. Cadena de mando 314. Tramo de la administración 317. Centralización y descentralización 318. Formalización 319. Departamentalización 320. Enfoque vertical funcional 322. Enfoque divisional 324. Enfoque matricial 327. Enfoque de equipo 330. Enfoque de redes 332. Enfoque de la organización virtual 335	313
<b>Actualización profesional</b>	
Como delegar	316
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Apretando las tuercas en Oracle	320
<b>Los empleados son primero</b>	
Imagination Ltd.	332
Resumen y solución gerencial	
Preguntas para discusión	337
Administración en la practica: ejercicio experiencial	
Administración en la práctica: Dilema ético	338
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	339
<b>Capitulo 11. Uso del diseño estructural para cumplir las metas estratégicas</b>	342

La organización horizontal La necesidad de coordinar 344. Administración en la práctica: Dilema ético especiales de trabajo, equipos y administración de proyectos 346. reingeniería 348	344
<b>Comparación de la organización tradicional con el nuevo lugar de trabajo</b> Estructura horizontal 351. apertura de la información 351. Descentralización de las decisiones participativa. 352. Empowerment de los empleados y responsabilidad compartida. 353. Cultura adaptable y sólida. 354	349
<b>Lo mas reciente de Internet</b> Intuit teje una red extensa	352
<b>Los empleados son primero</b> Trabajar mejor en lugar de trabajar menos	354
<b>Factores que configuran la estructura</b> La estructura nace de la estrategia. 357. La estructura refleja el ambiente. 358 La estructura se adecua a la tecnología 360. La estructura se adapta al flujo de trabajo. 364	356
Resumen y solución gerencial	365
Preguntas para discusión	366
Administración en la practica: ejercicio experiencial	367
Administración en la práctica: Dilema ético Navegue en la red	368
Caso de análisis crítico	369
<b>Capitulo 12. Cambio y desarrollo</b>	372
<b>Cambio al nuevo lugar de trabajo</b>	374
<b>Modelo de cambio organizacional planeado</b> Fuerzas del cambio. 367. Necesidad del cambio 376	375
<b>Como iniciar el cambio</b> Búsqueda 378. Creatividad. 378. Defensores de ideas y equipos de negocios nuevos	377
Implementación al cambio Resistencia al cambio 381. Análisis del campo de fuerzas 383. tácticas de implementación 384	381
<b>Actualización profesional</b> Consolidado el cambio	382
<b>Tipos de cambio planeado</b> Cambios tecnológicos 387. Cambios de productos nuevos 388. cambio estructurado 390	387
<b>Loa mas reciente de Internet</b> Nestlé: logrando que “E-business sea la forma en que hacemos negocios”	391
<b>Cambios de cultura/persona</b> Capacitación y desarrollo 3912. Desarrollo organizacional 393	392
Los empleados son primero La cultura se renueva en Alberto-Culver Resumen y solución gerencial	397
Preguntas para discusión	398
Administración en la practica: ejercicio experiencial	399

Administración en la práctica: Dilema ético	
Navegue en la red Caso de análisis crítico	400
<b>Capítulo 13. Administración de recursos humanos</b>	404
<b>La función estratégica de la administración de recursos humanos</b>	406
<b>Factores ambientales de la administración de recursos humanos</b> Estrategia comparativa 408. legislación federal 409	407
<b>La naturaleza cambiante de las carreras</b> El contrato cambiante 411. el nuevo lugar de trabajo 412	411
<b>Como atraer una fuerza de trabajo eficiente</b> Planeación de recursos humanos 414. Reclutamiento 415. Selección 418	413
<b>Lo mas reciente de Internet</b> Vignette Corporation contrata excelentes candidatos y lo hace sin tardanza	419
<b>Actualización profesional</b> La forma correcta de entrevistar a un candidato	420
<b>Desarrollo de una fuerza de trabajo eficiente</b> Capacitación y desarrollo 422. Evaluación del desempeño 423	422
<b>Como conservar una fuerza de trabajo eficiente</b> Compensación 426. Beneficios 428. terminación 429	426
Resumen y solución gerencial Preguntas para discusión	430
Administración en la practica: ejercicio experiencial Administración en la práctica: Dilema ético	431
Navegue en la red Caso de análisis crítico	432
<b>Capítulo 14. Administración de la diversidad de la fuerza de trabajo</b>	436
<b>Aprecio a la diversidad</b>	438
<b>Dimensiones de la diversidad</b> Actitudes ante la diversidad 441	439
<b>El cambiante lugar de trabajo</b> Retos que enfrentan las minorías 443. retos para los ejecutivos 445	442
<b>Acción afirmativa</b> Controversias actuales sobre la acción afirmativa 447. barrera del techo de vidrio 448	446
<b>Respuestas actuales a la diversidad</b> Cambio de la cultura corporativa 450. Cambio de las estructuras y de las políticas 451. capacitación en la conciencia de la diversidad 454	449
<b>Definición de las nuevas relaciones en las empresas</b> Intimidación emocional 456. Acoso sexual 457	456
<b>Diversidad global</b> Selección y capacitación 458. Diferencias de comunicación 459	458
<b>Diversidad en el nuevo lugar de trabajo</b> Equipos multiculturales 459. Grupos de redes de empleados 460	459
Resumen y solución gerencial	461
Preguntas para discusión	462
Administración en la practica: ejercicio experiencial	463

Administración en la práctica: Dilema ético	464
Navegue en la red Caso de análisis crítico	465
<b>Reseña de caso</b> <b>Capitulo 10. Student Advantage ayuda a los estudiantes a mantenerse organizados</b>	469
<b>Capitulo 11. Machado and Silvetti: edificación del negocio de la construcción</b>	470
<b>Capitulo 12. Peter Pan Bus Lines ofresca un viaje seguro</b>	471
<b>Capitulo 13. Fannie Mae: una super estrella de los compradores de casas y de los trabajadores de la construcción</b>	72
<b>Capitulo 14. Fannie Mae promueve una fuerza de trabajo diversificada</b>	473
<b>Caso continuo</b> <b>Parte 4. Administración de los cambios organizacionales en Ford</b>	474
<b>Parte 5. Dirección</b>	477
<b>Capitulo 15. Fundamentos del comportamiento organizacional</b>	478
<b>Comportamiento organizacional</b>	480
<b>Actitudes</b> Componentes de las actitudes 481. Actitudes relacionadas con el trabajo 483. conflictos entre actitudes 485	481
<b>Percepción</b> Selectividad perceptual 486. Distorsiones perceptuales 487. Atribuciones 488	485
<b>Los empleados son primero</b> La magia de Rokenbok	486
<b>Personalidad y conducta</b> Rasgos de la personalidad 490. Inteligencia emocional 491. Actitudes y conductas influidas por la personalidad 493. Adecuación de persona-puesto 496	490
<b>Lo mas reciente de Internet</b> En Aramark B2B todavía se necesita el toque humano	492
<b>Actualización profesional</b> ¿Cuál es su cociente intelectual en momentos de crisis?	494
<b>Aprendizaje</b> El proceso de aprendizaje 498. Estilos de aprendizaje 499. aprendizaje continuo 499	498
<b>El estrés y su manejo</b> Conducta de tipo A y de tipo B 501. Causas del estrés laboral 502. manejo del estrés 504	501
Resumen y solución gerencial	506
Preguntas para discusión	507
Administración en la practica: ejercicio experiencial	507
Administración en la práctica: Dilema ético Navegue en la red	508
Caso de análisis crítico	509
<b>Capitulo 16. Liderazgo en las organizaciones</b>	512
<b>La naturaleza del liderazgo</b> <b>Comparación entre liderazgo y administración</b>	514

Poder de decisión 516. Poder personal 516. facultación o empowerment 517	
<b>Rasgos del líder</b>	
<b>Lideres autocráticos y democráticos</b>	518
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Revolución del comercio electrónico	519
<b>Enfoques conductuales</b>	
Los estudios Ohio State 521. Los estudios Michigan 521. la rejilla administrativa del liderazgo 521	520
<b>Enfoques de contingencias</b>	
Teoría de contingencias de Fielder 523. Teoría situacional de Hersey y Blanchard 526. Teoría de ruta-meta 527. Sustitutos del liderazgo 531	523
<b>Lideres del cambio</b>	
Lideres carismáticos y visionarios 532. Lideres transformacionales 533. liderazgo en el nuevo lugar de trabajo 534	532
<b>Actualización profesional</b>	
¿Es usted un líder carismático?	534
<b>Los empleados son primero</b>	
Andy Pearson transforma su estilo de liderazgo	536
Resumen y solución gerencial	537
Preguntas para discusión	
Administración en la practica: ejercicio experiencial	538
Administración en la práctica: Dilema ético	539
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	540
<b>Capitulo 17. Motivación en las organizaciones</b>	544
<b>El concepto de motivación</b>	546
<b>Fundamentos de la motivación</b>	
Enfoque tradicional 548. Enfoque de las relaciones humanas 548. Enfoque de recursos humanos 548. Enfoque contemporáneo 548	548
<b>Teorías de contenido de la motivación</b>	
Teoría de la jerarquía de necesidades 549. Teoría ERC 551. Teoría bifactorial 551. Teoría de las necesidades adquiridas 553	549
Lo mas reciente de Internet	
En ATX Formas se obtienen buenos resultados con la idea Labs Off	
<b>Los empleados son primero</b>	552
<b>Una cultura sana en Software Technology Group</b>	
<b>Teoría de proceso de la motivación</b>	
Teoría de equidad. Teoría de expectativas 556	554
<b>Teoría de reforzamiento de la motivación</b>	
Herramientas del reforzamiento 558. programas de reforzamiento 560	558
<b>Diseño de los puestos para motivar</b>	
Simplificación del trabajo 562. Rotación de puestos 564. Ampliación del puesto 564. Enriquecimiento del trabajo 564. modelo de características del puesto 565	562
<b>Actualización profesional</b>	
La controversia de la zanahoria y el palo	563
<b>Como motivar en el nuevo lugar de trabajo</b>	
Empowerment 567. como darle sentido al trabajo 569	567

Resumen y solución gerencial	571
Preguntas para discusión	
Administración en la practica: ejercicio experiencial	572
Administración en la práctica: Dilema ético	
Navegue en la red	573
Caso de análisis critico	574
<b>Capitulo 18. La comunicación en las organizaciones</b>	<b>578</b>
<b>La comunicación y el puesto de gerente</b>	
¿Qué es la comunicación? 581. El proceso de la comunicación 582	580
<b>Comunicación interpersonal</b>	
Canales de la comunicación 583. Persuasión e influencia 586. Comunicación no verbal 587. escuchar 588	583
<b>Actualización profesional</b>	
Como ser un excelente comunicador	584
<b>Comunicación organizacional</b>	
Canales formales de la organización 589. Canales de comunicación en los equipos 594. canales informales de la comunicación 596	589
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Amazon.com esta al tanto del “pulso” de su personal	593
<b>La comunicación en el nuevo lugar de trabajo</b>	
Comunicación abierta 599. Dialogo 599. retroalimentación y aprendizaje 600	598
<b>Los empleados son primero</b>	
Great Harvest Bread Company	600
<b>Como administrar la comunicación organizacional</b>	
Barreras de la comunicación 602. como superar las barreras de la comunicación 604	602
Resumen y solución gerencial	605
Preguntas para discusión	
Administración en la practica: ejercicio experiencial	606
Administración en la práctica: Dilema ético	607
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	608
<b>Capitulo 19. Trabajo en equipo en las organizaciones</b>	<b>612</b>
Equipos en acción	
¿Qué es un equipo? 614. modelo de la eficacia de los equipos de trabajo 616	614
<b>Los empleados son primero</b>	
Un ejecutivo de alta tecnología se familiariza con el trabajo en equipo	616
<b>Tipos de equipo</b>	
Equipos formales 617. Equipos autodigitales 619. Equipos en el nuevo lugar de trabajo 621	617
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
El mundo virtual de VeriFone	622
<b>Características del equipo</b>	
Tamaño 623. Funciones de los miembros 623	623
<b>Procesos de los equipos</b>	
Etapas de desarrollo de los equipo 625. Cohesión del equipo 628. Normas del equipo 629	625

<b>Como manejar el conflicto en los equipos</b>	
Causas del conflicto 631. Estilos de manejar el conflicto 632	631
<b>Beneficios y costos de los equipos</b>	
Beneficios potenciales de los equipos 635. costos potenciales de los equipos 635	634
Resumen y solución gerencial	636
<b>Actualización profesional</b>	
Como dirigir una junta muy provechosa	637
Preguntas para discusión	638
Administración en la practica: ejercicio experiencial	
Administración en la práctica: Dilema ético	639
Navegue en la red	
Caso de análisis critico	640
<b>Reseña de caso</b>	
<b>Capitulo 15. CVS. Significa tienda (S) de valor (V) del cliente (C)</b>	644
<b>Capitulo 16: Doña Fernández: es la líder del zoológico</b>	645
<b>Capitulo 17. La motivación es una experiencia extraordinaria en el Buffalo Zoo</b>	646
<b>Capitulo 18. La comunicación es lo mas importante en Le Meridien</b>	647
<b>Capitulo 19. Los equipos de Cannondale tienen un magnifico desempeño en la carrera por la bicicleta perfecta</b>	648
<b>Caso continuo</b>	
<b>Parte 5. Ford inicia una nueva era de liderazgo</b>	649
<b>Parte 6. Control</b>	650
<b>Capitulo 20. Importancia del control</b>	652
<b>El significado del control</b>	654
<b>Actualización profesional</b>	
Comercio electrónico	655
<b>Enfoque del control organizacional</b>	
Control anticipado 656. Control concurrente 656. control por retroalimentación 657	655
<b>Modelo de control por retroalimentación</b>	
Pasos del control por retroalimentación 657. aplicación a la presupuestación	657
<b>Control financiero</b>	
Estados financieros 662. análisis financiero: interpretación de las cifras 663	662
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Tesco.com	665
<b>La filosofía cambiante del control</b>	666
<b>Administración de la calidad total</b>	
Técnicas de la administración de la calidad total 668. Factores del éxito de la administración de la calidad total 670. Tendencias en el control financiero y de la calidad 671. Normas internacionales de calidad 671. nuevos sistemas de control, financieros 671	667
<b>Control en el nuevo lugar de trabajo</b>	
Administración en libros abiertos 672. El marcador equilibrado 673	672
<b>Los empleados son primero</b>	
Política de libros abiertos en Semco	673

Resumen y solución gerencial	675
Preguntas para discusión Administración en la practica: ejercicio experiencial Administración en la práctica: Dilema ético	676
Navegue en la red Caso de análisis critico	677
<b>Capitulo 21. La tecnología de la información y los e- Business</b>	680
<b>Tecnología de la información</b> <b>Comparación entre datos e información</b>	682
<b>Características de la información útil</b> Tipos de sistemas de información Sistemas de información de operaciones 684. sistemas de información administrativa 686	683
<b>La Internet y los e-Business</b> Estrategias de e-Business 689. Mercados de Internet 691. Sistemas para planear los recursos de la empresa 692. Administración de la relación con los clientes 694. Administración del conocimiento 695.	687
<b>Los empleados son primero</b> A Grant J. Hunt Company le gusta el toque personal	692
<b>Consecuencias administrativas de la tecnología de la información</b> <b>697. mejoramiento de la eficacia del personal</b> Mayor eficiencia en todas las áreas 698. Empleados facultados 698. Sobre carga de información 699. Mayor colaboración 699. Aprendizaje organizacional 700	697
<b>Tendencias de la tecnología de la información en el nuevo lugar de trabajo</b> Mensajería instantánea 701. Internet inalámbrica 701. Compartición de archivos entre colegas 701 <b>Lo mas reciente de Internet</b> La experiencia suprema de BMW en la Web	700
Resumen y solución gerencial	702
Preguntas para discusión Administración en la practica: ejercicio experiencial Administración en la práctica: Dilema ético	703
Navegue en la red Caso de análisis critico	704
<b>Capitulo 22. Administración de operaciones y de servicios</b>	708
<b>Las empresas como sistemas de producción</b> Operaciones de manufactura y de servicios 711. Estrategia de las operaciones 712. La empresa integrada 715	710
<b>Los empleados son primero</b> Cosmi Corporation prefiere la administración tradicional	714
<b>Diseño de los sistemas de administración de las operaciones</b> Diseño de productos y servicios 716. Adquisición 718 distribución o diseño (layout) de las instalaciones 719. Automatización tecnológica 721. Ubicación de las instalaciones 723. planeación de la capacidad 724	716
<b>Actualización profesional</b> Una fabrica alemanda muestra como ser rápida y flexible	722

<b>Administración del inventario</b>	
Importancia del inventario 725. Cantidad económica de orden 727. Planeación de necesidades de materiales 728. Inventario justo a tiempo 729. Logística y administración de la distribución 730	725
<b>Administración de la productividad</b>	
Medición de la productividad 731. mejoramiento de la productividad 733	731
<b>Lo mas reciente de Internet</b>	
Red de distribución de Nistevro por Internet	732
Resumen y solución gerencial	
Preguntas para discusión	735
Administración en la practica: ejercicio experiencial	
Administración en la práctica: Dilema ético	736
Navegue en la red	737
Caso de análisis critico	738
<b>Reseña de caso</b>	740
<b>Capitulo 20. Cannondale ha afinado los procesos de control</b>	
<b>Capitulo 21. Tecnológica de la información de Cannondale: de la oficina a la planta y mas allá</b>	741
<b>Capitulo 22. La vehemente pasión de Cannondale por la perfección 742</b>	
<b>Caso continuo</b>	
Parte 6. en Ford la calidad es otra vez el trabajo numero 1	743
<b>Glosario</b>	745
<b>Índice onomástico</b>	758
<b>Índice de compañías</b>	771
<b>Índice analítico</b>	776