

Contenido

Prólogo

xxi

Parte 1	Las bases de la teoría y la ciencia de la administración	
Capítulo 1	Administración: ciencia, teoría y práctica	3
	Definición de administración: su naturaleza y propósito	4
	Administración: ¿ciencia o arte?	11
	Los elementos de la ciencia	11
	Patrones del análisis de la administración: ¿La jungla de la teoría de la administración?	16
	El enfoque de sistemas a la administración operacional	19
	Las funciones de los gerentes	22
	El modelo de sistemas para la administración y la organización de este libro	25
	Resumen	25
	Ideas y conceptos básicos para revisión	26
	Para estudio	26
	Ejercicios/pasos prácticos	27
	Caso práctico: People Express	27
	Referencias	28
Capítulo 2	La administración y la sociedad: responsabilidad social y ética	30
	Operación en una sociedad pluralista	31
	La responsabilidad social de los gerentes	32
	Ética en la administración	36
	Resumen	41
	Ideas y conceptos básicos para revisión	42
	Para estudio	42
	Ejercicios/pasos prácticos	42
	Caso práctico: La carta pastoral de los obispos	43
	Referencias	43

Parte 2	Planeación	
Capítulo 3	La naturaleza y el propósito de la planeación	47
	Tipos de planes	48
	Pasos en la planeación	57
	El proceso de planeación: un enfoque racional al logro de metas	61
	Resumen	65
	Ideas y conceptos básicos para revisión	65
	Para estudio	66
	Ejercicios/pasos prácticos	66
	Caso práctico: International Machine Corporation	66
	Referencias	66
Capítulo 4	Objetivos	68
	La naturaleza de los objetivos	68
	Conceptos en evolución de la administración por objetivos	74
	El proceso de administrar por objetivos	77
	Cómo fijar objetivos	80
	Ventajas y desventajas de la administración por objetivos y algunas recomendaciones	83
	Resumen	87
	Ideas y conceptos básicos para revisión	88
	Para estudio	88
	Ejercicios/pasos prácticos	88
	Caso práctico: El agua en el distrito municipal	89
	Referencias	90
Capítulo 5	Estrategias, políticas y premisas de planeación	92
	La naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas	93
	El proceso de planeación estratégica	94
	La matriz TOWS: una herramienta moderna para el análisis de la situación	98
	La matriz de portafolio: una herramienta para asignar recursos	100
	Principales clases de estrategias y políticas	101
	Tres estrategias competitivas genéricas de Porter	104
	Implantación efectiva de las estrategias	105
	Planteamiento, premisas y pronósticos	108
	Resumen	110
	Ideas y conceptos básicos para revisión	111
	Para estudio	111
	Ejercicios/pasos prácticos	111
	Caso práctico International/McDonald's: servicio de comidas rápidas en todo el mundo	112
	Referencias	113
Capítulo 6	Toma de decisiones	115
	La importancia y las limitaciones de la toma de decisiones racional	116

Evaluación de alternativas	118
Selección de una alternativa: tres enfoques	120
Decisiones programadas y no programadas	123
Toma de decisiones en condiciones de certeza, incertidumbre y riesgo	124
Enfoques modernos en la toma de decisiones bajo condiciones de incertidumbre	124
Evaluación de la importancia de una decisión	128
Otros factores en la toma de decisiones	129
Sistema de apoyo a las decisiones	129
El enfoque de sistemas y la toma de decisiones	130
Resumen	131
Ideas y conceptos básicos para revisión	133
Para estudio	133
Ejercicios/pasos prácticos	134
Caso práctico: Olympic Toy Company	134
Referencias	134
Resumen de los principales principios o guías de la planeación	136
Parte 3 Organización	
Capítulo 7 La naturaleza y el propósito de la organización	141
Organización formal e informal	142
División organizacional: el departamento	144
Niveles de organización y la amplitud de la gerencia	144
Factores que determinan una amplitud efectiva	148
Ambiente organizacional para el espíritu empresarial e intraempresarial	154
La estructura y el proceso de la organización	155
Preguntas básicas para la organización efectiva	156
Resumen	158
Ideas y conceptos básicos para revisión	158
Para estudio	158
Ejercicios/pasos prácticos	159
Caso práctico internacional: retos competitivos para los fabricantes de automóviles	159
Referencias	161
Capítulo 8 Departamentalización	163
Departamentalización mediante números simples	164
Departamentalización por tiempo	164
Departamentalización por función de la empresa	165
Departamentalización territorial o geográfica	169
Departamentalización por clientes	171
Departamentalización por proceso o equipo	172
Departamentalización por productos	172

	Organización matricial	176
	Unidades estratégicas de negocios (UEN)	179
	Selección del patrón de departamentalización	180
	Resumen	183
	Ideas y conceptos básicos para revisión	183
	Para estudio	183
	Ejercicios/pasos prácticos	184
	Caso práctico: división de fertilizantes agrícolas de Northern Chemical Corporation	184
	Referencias	185
Capítulo 9	Autoridad de línea "staff" y descentralización	187
	Autoridad y poder	188
	Conceptos de línea y "staff"	189
	Autoridad funcional	192
	Ventajas del "staff"	194
	Limitaciones del "staff"	195
	Descentralización de la autoridad	197
	Delegación de la autoridad	198
	El arte de la delegación	199
	Equilibrio: la clave para la descentralización	202
	Resumen	203
	Ideas y conceptos básicos para revisión	204
	Para estudio	204
	Ejercicios/pasos prácticos	204
	Caso práctico internacional: estrategia mundial de Ford: centros de excelencia	205
	Referencias	205
Capítulo 10	Organización efectiva y cultura organizacional	207
	Evitar errores en la organización mediante la planeación	207
	Evitar la inflexibilidad organizacional	209
	Hacer efectivo el trabajo del "staff"	210
	Evitar el conflicto mediante la clarificación	213
	Asegurar la comprensión de la organización	215
	Fomento de una cultura organizacional apropiada	217
	Resumen	219
	Ideas y conceptos básicos para revisión	220
	Para estudio	221
	Ejercicios/pasos prácticos	221
	Caso práctico: cultura de organización en IBM	221
	Referencias	223
	Resumen de los principales principios o pautas de la organización	225

Parte 4 Integración de personal

Capítulo 11	Administración y selección de recursos humanos	231
	Definición de integración de personal	232
	Definición del trabajo gerencial	233
	El enfoque de sistemas en la administración de recursos humanos: una visión general de la función de integración de personal	233
	Factores situacionales que afectan la integración de personal	240
	Selección: adecuación de la persona con el empleo	245
	Enfoque de sistemas en la selección: una visión general	245
	Requisitos y diseño de puestos	247
	Habilidades y características personales que necesitan tener los gerentes	250
	Adecuación de las calificaciones con los requisitos del puesto	251
	Proceso de selección, técnicas o instrumentos	255
	Orientación y socialización de los nuevos empleados	260
	Resumen	261
	Ideas y conceptos básicos para revisión	261
	Para estudio	262
	Ejercicios/pasos prácticos	262
	Caso práctico: Belden Electronics Company	263
	Referencias	263
Capítulo 12	Evaluación del desempeño y estrategia de carrera	265
	Los propósitos y pasos de la evaluación	266
	El problema de la evaluación de la gerencia	267
	Selección de los criterios de evaluación	268
	Evaluaciones tradicionales de rasgos	269
	Evaluación de los gerentes en base a objetivos verificables	271
	Un programa recomendado: Evaluación de los gerentes como tales	274
	Recompensas y estrés de administrar	277
	Formulación de la estrategia de carrera	279
	Resumen	284
	Ideas y conceptos básicos para revisión	285
	Para estudio	286
	Ejercicios/pasos prácticos	286
	Caso práctico: Foresite Incorporated	286
	Referencias	289
Capítulo 13	Desarrollo del gerente y de la organización	291
	Proceso de desarrollo y capacitación del gerente	292
	Enfoque del desarrollo del gerente: capacitación en el trabajo	295
	Enfoque del desarrollo del gerente: capacitación interna y externa	297
	Administración del cambio	302

Conflicto organizacional	305
Desarrollo organizacional	306
Resumen	310
Ideas y conceptos básicos para revisión	311
Para estudio	311
Ejercicios/pasos prácticos	312
Caso práctico: educación administrativa en la Harvard Business School	312
Referencias	313
Resumen de los principales principios o pautas de la integración	314

Parte 5 Dirección

Capítulo 14 Administración y el factor humano	319
Los factores humanos en la administración	320
Modelos conductuales	321
Hacia un punto de vista ecléctico de los modelos conductuales	328
Creatividad e innovación	328
Armonización de los objetivos: clave de la dirección	333
Resumen	334
Ideas y conceptos básicos para revisión	334
Para estudio	334
Ejercicios/pasos prácticos	335
Caso práctico: Customer's Electric Appliance Company	335
Referencias	336
Capítulo 15 Motivación	338
Motivación y motivadores	339
Motivación: la zanahoria y el garrote	342
La teoría de la jerarquía de las necesidades	343
El enfoque motivación-higiene en la motivación	345
Teoría motivacional de la expectativa	346
Teoría de la equidad	349
Teoría del reforzamiento	350
Teoría de la motivación con base en las necesidades de McClelland	351
Técnicas especiales de motivación	353
Enriquecimiento del trabajo	356
Un enfoque de sistemas y de contingencia en la motivación	359
Resumen	360
Ideas y conceptos básicos para revisión	361
Para estudio	361

	Ejercicios/pasos prácticos	362
	Caso práctico: Consolidated Motors Corporation	362
	Referencias	364
Capítulo 16	Liderazgo	366
	Definición del liderazgo	367
	Componentes del liderazgo	368
	Enfoques del liderazgo con base en los rasgos	369
	Conducta y estilos de liderazgo	370
	Enfoque situacional o de contingencia en el liderazgo	379
	Resumen	385
	Ideas y conceptos básicos para revisión	386
	Para estudio	386
	Ejercicios/pasos prácticos	387
	Caso práctico: Palmer Machinery Company	387
	Referencias	388
Capítulo 17	Comunicación	390
	La función de la comunicación en las organizaciones	390
	El proceso de la comunicación	392
	La comunicación en la empresa	395
	Barreras y fallas en la comunicación	400
	Hacia una comunicación efectiva	404
	Medios electrónicos en la comunicación	409
	Resumen	410
	Ideas y conceptos básicos para revisión	411
	Para estudio	411
	Ejercicios/pasos prácticos	412
	Caso práctico: Haynes Fashion Stores, Incorporated	412
	Referencias	413
	Resumen de los principios o lineamientos de la dirección	415
Parte 6	Control	
Capítulo 18	El sistema y el proceso de control	419
	El proceso básico de control	420
	Puntos críticos de control y estándares	422
	El control como un sistema de retroalimentación	425
	Información de tiempo real y control	426
	Control de la información adelantada	427
	Requisitos para los controles efectivos	433
	Resumen	437
	Ideas y conceptos básicos para revisión	437
	Para estudio	437

	Ejercicios/pasos prácticos	438
	Caso práctico: Kappa Corporation	438
	Referencias	439
Capítulo 19	Técnicas de control y tecnología de la información	440
	Técnicas de control: el presupuesto	441
	Dispositivos tradicionales de control no presupuestales	450
	Análisis de la red tiempo-acontecimiento	452
	Tecnología de la información	457
	Empleo de computadoras en el manejo de la información	460
	Retos creados por la tecnología de la información	462
	Resumen	464
	Ideas y conceptos básicos para revisión	465
	Para estudio	465
	Ejercicios/pasos prácticos	466
	Caso práctico: Wholesale Drug Company	466
	Referencias	467
Capítulo 20	Productividad y administración de las operaciones	468
	Problemas y medición de la productividad	469
	Producción y administración de operadores	470
	Sistemas de administración de operaciones	471
	Investigación de operaciones para la planeación, el control y el mejoramiento de la productividad	476
	Otras herramientas y técnicas para mejorar la productividad	483
	El futuro de la administración de operaciones	486
	Resumen	487
	Ideas y conceptos básicos para revisión	487
	Para estudio	488
	Ejercicios/pasos prácticos	488
	Caso práctico: Lampert & Sons Company	489
	Referencias	489
Capítulo 21	Control general y preventivo	492
	Control del desempeño general	493
	Resúmenes presupuestales e informes	494
	Control de pérdidas y ganancias	495
	El control mediante el rendimiento sobre la inversión	498
	Control directo versus control preventivo	503
	Control directo	503
	El principio del control preventivo	507
	Desarrollo de gerentes excelentes	509
	Resumen	512
	Ideas y conceptos básicos para revisión	513
	Para estudio	513

Ejercicios/pasos prácticos	514
Caso práctico: BankAmerica Corporation	514
Referencias	515

Resumen de los principios o pautas más importantes del control	517
---	------------

Parte 7 Administración internacional y el futuro

Capítulo 22 Administración internacional: hacia una teoría de administración unificada global	523
Administración internacional en países seleccionados	524
La administración japonesa y la teoría Z	526
Administración internacional y corporaciones multinacionales	531
Las funciones gerenciales en el negocio internacional	536
Hacia una teoría de la administración unificada global	539
Resumen	543
Ideas y conceptos básicos para revisión	544
Para estudio	544
Ejercicios/pasos prácticos	544
Caso práctico: Honda se cambia a los Estados Unidos	544
Referencias	546
Índice de nombres	549
Índice de organizaciones y productos	
Índice de temas	