

INDICE

Prefacio	
Capítulo 1. Introducción	21
Hipótesis de las organizaciones de trabajo	22
Hipótesis acerca de la gente en el trabajo	23
Hipótesis acerca de quienes administran	25
Hipótesis acerca de los objetivos de un libro de administración de personal	25
Las finalidades de este libro	26
El plan del libro	27
Sección I. Influencias sobre el Comportamiento Humano II	
Capítulo 2. La Unidad Básica de las Relaciones Humanas – El Individuo	32
Dos casos breves a considerar antes de leer el capítulo 2	33
Saúl Moraes, el graduado que se negó a desplazarse	33
Marcos Quiroz, el graduado que se desplazó por todo el país	34
La explicación freudiana del comportamiento	35
Una teoría basada en la homeóstasis	38
La tipología del cuerpo, de Sheldon y su modelo de temperamento	40
Experiencias de éxito y de fracaso	41
La iniciativa individual como una determinante del comportamiento	45
Un modelo de productividad personal	46
Un modelo integrativo humana	48
Resumen	52
Preguntas a considerar después de leer el capítulo 2	52
Casos relacionados con el capítulo	53
Lecturas complementarias	53
Capítulo 3. Influencias Ambientales y Experiencias sobre el Comportamiento Individual	54
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 3	55
Guillermo Sáinz – Un empleado que fue valioso	55
Las instituciones sociales – su naturaleza y sus funciones	58
Condiciones ambientales y personales	62
Efectos del ambiente y la experiencia sobre el comportamiento en el trabajo	65
Responsabilidades del administrador	68
Resumen	68
Preguntas a considerar después de leer el capítulo 3	70
Casos relacionados con el capítulo	70
Lecturas suplementarias	71
Capítulo 4. El Impacto de la Tecnología	74
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 4	75
Joel Macotela, un trabajador descontento de la línea de ensamble	75
Efectos en la sociedad y la economía	78
Efectos en los negocios y la industria	80
Efectos del cambio tecnológico sobre la gente en el trabajo	87
Resumen	90
Preguntas a considerar después de leer el capítulo 4	90

Casos relacionados con el capítulo	90
Lecturas complementarias	91
Capítulo 5. La Estructura de una Organización Formal y el Comportamiento Organizacional	94
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 5	95
Administración en la oficina de servicios para la comunidad	95
El proceso de organización	98
Conceptos de la estructura de la organización	100
Funciones de la estructura de la organización formal	104
Otros diseños organizacionales	106
Hacia la estructura organizacional adecuada	107
Resumen	118
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 5	119
Casos relacionados con el capítulo	122
Lecturas complementarias	122
Capítulo 6. El Grupo Informal de Trabajo	124
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 6	125
Los tres vigilantes	125
Funciones de las organizaciones informales	130
Características y actividades	131
Relación de la administración en la organización informal	136
Resumen	140
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 6	141
Casos relacionados con el capítulo	141
Lecturas complementarias	141
Sección II. La Expectativas de la Gente en el Trabajo	143
Capítulo 7. ¿Qué Espera el Empleado de su Trabajo?	146
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 7	147
Carlos Sábato, un administrador que tiene todo lo que siempre deseó	147
¿Qué son las necesidades humanas?	150
La naturaleza cambiante de las necesidades humanas	159
La función del administrador y la satisfacción de las necesidades	163
Resumen	165
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 7	165
Casos relacionados con el capítulo	165
Lecturas complementarias	166
Capítulo 8. Lo que el Administrador Espera de su Trabajo	167
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 8	169
Basilio Medina, administrador de personal en problemas	169
El punto de vista de presión de la administración	173
Acción administrativa ante la presión	174
Satisfacción de las necesidades y expectativas de los administradores	175
Resumen	181
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 8	182
Casos relacionados con el capítulo	182
Lecturas complementarias	183
Sección III. Responsabilidades y Retos Administrativos	185
Capítulo 9. La Función del Líder en la Organización	188

Un caso a considerar antes de leer el capítulo 9	189
Tulio García – el supervisor de construcción	189
Responsabilidad del líder – supervisor	191
La autoridad para el liderazgo	192
Criterios para seleccionar al líder	195
Estilos de liderazgo	198
La elección de un estilo de liderazgo	200
Resumen	208
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 9	208
Casos relacionados con el capítulo	209
Lecturas complementarias	209
Capítulo 10. Motivando al Trabajador	212
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 10	213
Bernardo Terán, el dibujante sin inspiración	213
Un modelo de motivación	217
Un modelo de motivación negativa	227
Resumen	229
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 10	230
Casos relacionados con el capítulo	231
Lecturas complementarias	231
Capítulo 11. El Dinero, la Moral y Otras Influencias sobre el Comportamiento de Trabajador	232
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 11	233
Nueva administración en la compañía Garden – Rite	233
El dinero como fuerza motivadora	235
Incentivos no monetarios	244
La moral – sus determinantes y sus efectos	245
Otros factores que influyen en el comportamiento del trabajador	250
Resumen	251
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 11	251
Casos relacionados con el capítulo	252
Lecturas complementarias	252
Capítulo 12. Conceptos y Conocimiento de la Comunicación	254
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 12	255
Comunicación de políticas en la Compañía Central Procesadora de Alimentos	255
Las funciones de la comunicación	257
El proceso de la comunicación	259
Creación de las condiciones para obtener una comunicación eficaz	264
Resumen	270
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 12	270
Casos relacionados con el capítulo	270
Lecturas complementarias	271
Capítulo 13. Control del Desempeño del Trabajador	272
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 13	273
El director Steele y su sistema de evaluación	274
El proceso de control	276
Implantación del proceso de evaluación	279
Relaciones del trabajador hacia las técnicas de control	284

Tendencias en el proceso de control	284
Resumen	285
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 13	286
Casos relacionados con el capitulo	286
Lecturas complementarias	287
Capitulo 14. Cuando la Acción Disciplinaria se Vuelve Necesaria	288
Un caso a considerar antes de leer el capitulo 14	289
Marina Campos, la enfermera de tiempo completo que rara vez logra serlo	289
Una filosofía de la disciplina	292
Toma de decisiones respecto a la disciplina	394
Disciplina sin sanciones	298
Acción disciplina de otras fuentes	299
Resumen	299
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 14	300
Casos relacionados con el capitulo	300
Lecturas complementarias	300
Capitulo 15. Manejo de Casos de Empleados Problema	302
Un caso a considerar antes de leer el capitulo 15	303
Farmacia Martínez	303
Causas de los problemas de los empleados	308
Soluciones a los problemas relacionados con el trabajo	309
Tratamiento de los problemas fuera del trabajo	313
Resumen	316
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 15	316
Casos relacionados con el capitulo	317
Lecturas complementarias	317
Capitulo 16. Problemas Crónicas de loe Empleados – Alcoholismo, Drogadicción y Robo	320
Un caso a considerar antes de leer el capitulo 16	321
La transferencia de Belisario Blanco a un puesto de menor categoría	321
Los problemas de alcoholismo	324
Los problemas de drogadicción	326
Tratamiento de problemas de drogadicción y alcoholismo	328
Deshonestidad y robo	332
Resumen	335
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 16	335
Casos relacionados con el capitulo	335
Lecturas complementarias	336
Capitulo 17. Orientación a los Empleados	338
Un caso a considerar antes de leer el capitulo 17	339
Daniel Téllez, el vendedor que no admite sus problemas	339
¿Quién debe conducir la orientación?	344
Condiciones para una orientación	345
Dos tipos de orientación	348
Aplicación de la teoría de contingencia para la orientación	354
La ética en la orientación	354
Resumen	356
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 17	358

Casos relacionados con el capítulo	358
Lecturas complementarias	359
Capítulo 18. Manejo de Conflictos	360
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 18	361
Elisa Reyes, la secretaria más solicitada	361
Objetivos de la administración cuando surge el conflicto	363
Las fuentes del conflicto	365
Tratamiento del conflicto	367
Resumen	373
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 18	373
Casos relacionados con el capítulo	374
Lecturas complementarias	374
Capítulo 19. Tratamiento de Equipo	376
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 19	377
Andrés Osuma, el director que desea una decisión de grupo	377
Características de loe equipos formalizados	380
Grupos formados para tomar decisiones y resolver problemas	382
El líder y el desempeño del equipo	388
Equipos funcionales	391
Resumen	394
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 19	394
Casos relacionados con el capítulo	395
Lecturas complementarias	395
Capítulo 20. El Manejo y la Innovación en las Organizaciones	398
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 20	399
Carlos Landa, el director que llegó de la oficina central	399
¿Por qué es necesario el cambio?	402
Los efectos del cambio sobre los empleados	404
Cuando se presenta la resistencia al cambio	406
Metas administrativas del cambio	410
Guías administrativas	411
Algunas anécdotas relacionadas con el cambio	414
Resumen	415
Preguntas a considerara después de leer el capítulo 20	416
Casos relacionados con el capítulo	416
Lecturas complementarias	417
Capítulo 21. Capacitación y Desarrollo Organizacional	418
Un caso a considerar antes de leer el capítulo 21	419
Germán Haro y sus supervisores con título universitario	419
Análisis de las necesidades de capacitación	422
Creación del deseo por la capacitación	425
Teoría del aprendizaje y programas de capacitación	427
¿Se pueden modificar las relaciones interpersonales?	429
Mejoramiento de la eficacia de capacitación	431
Selección de técnicas de capacitación	433
La eficiencia de las técnicas de capacitación	439
Desarrollo organizacional	443
Resumen	445

Preguntas a considerara después de leer el capitulo 21	446
Casos relacionados con el capitulo	446
Lecturas complementarias	447
Sección IV. Problemas de Hoy y Retos del Mañana	449
Capítulo 22. La Fuerza de Trabajo Norteamericana	452
Preguntas a considerar antes de leer el capitulo 22	453
Análisis de la hipótesis	454
Los hechos correctos respecto a la fuerza laboral	473
Resumen	474
Casos relacionados con el capitulo	474
Capítulo 23. Enfrentándose a los Retos de Hoy	476
Un caso a considerar antes de leer el capitulo 23	477
Elena Castro, una empleada de banco insatisfecha	477
La brecha generacional	479
La mujer en la fuerza de trabajo	482
Minoría raciales en la fuerza de trabajo	487
Rechazo de los m de los métodos organizacionales tradicionales	491
Resumen	492
Preguntas a considerara después de leer el capitulo 23	493
Casos relacionados con el capitulo	493
Lecturas complementarias	493
Capítulo 24. Administrando en el Futuro	496
Al público al que se debe servir	497
Relaciones interpersonales	499
Organizaciones del futuro	503
Administración en el futuro	504
Reto final	507
Preguntas a considerar después de leer el capitulo 24	507
Casos relacionados con el capitulo	508
Lecturas complementarias	508
Caso adicionales	509
Benito Salas, un administrador sin autoridad	509
Martín Williams, un director de empleados disidentes	513
Sergio López, un líder con un problema de brecha generacional	516
H. Gerardo Preudes, el pronosticador del tiempo durante los fines de semana	525
Edith Carpio y Juana Tudor, dos compañeras que no pueden trabajar juntas	529
Ernesto Fernández, un supervisor independiente	535
Benjamín Contreras, al administrador renueve	541
Bartolomé, un nuevo administrador que se autofirma	547
Susana Lara, una administradora de oficina que consultó con su trabajadores	561
Bill Cadena, el asesor que pierde su oficina	563
Ricardo Jiménez, el guardia que trabajo en el día del trabajo	569
Walter Gómez, el aspirante sensible	573
Abigail Santos y Trinidad Pérez, escuchados en la cafetería	577
Alejandro Puerto, el jefe de sección que es ignorado	579
Índice	581