

# Contenido

<b>PREFACIO</b> .....	XV
Fundamentos didácticos de la obra .....	XV
Estructura .....	XVI
Casos .....	XVI
Material de apoyo .....	XVII
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	XIX
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	XXI
<b>PRIMERA UNIDAD</b>	
<b>la administración y la profesión del licenciado en administración</b> .....	2
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	3
<i>Sinopsis</i> .....	3
Introducción a la administración .....	4
Conceptos de administración .....	5
La administración y los organismos sociales .....	5
La administración y su relación con otras disciplinas .....	6
La administración y el método científico .....	7
Historia de la profesión del licenciado en administración en México .....	9
La universalidad de la teoría e idiosincrasia regional .....	10
Campos de trabajo del licenciado en administración .....	12
Roles y funciones del administrador .....	13
Legislación normativa y regulatoria de las profesiones en México .....	21
Asociaciones profesionales .....	22
Ética profesional .....	22
<i>Resumen</i> .....	24
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	24
<i>Bibliografía</i> .....	25
<b>SEGUNDA UNIDAD</b>	
<b>Orígenes de la administración</b> .....	28
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	29
<i>Sinopsis</i> .....	29
Antecedentes históricos de la administración .....	30
La Iglesia católica y la época medieval .....	31

Compra

Nacimiento de la ética capitalista y la revolución industrial .....	33
Tecnología y la revolución industrial .....	37
Liberalismo, reacciones sociales y utopías .....	40
La administración en México y Latinoamérica .....	41
<i>Resumen</i> .....	45
<i>Ejercicio práctico</i> .....	46
<i>Ejercicio</i> .....	46
<i>Preguntas</i> .....	47
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	47
<i>Bibliografía</i> .....	48

### TERCERA UNIDAD

<b>Enfoque clásico de la administración (escuela científica de Frederick Taylor)</b> .....	50
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	51
<i>Sinopsis</i> .....	51
Enfoque clásico de la administración científica .....	52
Frederick Winslow Taylor .....	53
Los postaylorianos .....	56
Henry Ford (1863-1947) .....	58
Henri Fayol (1841-1925) .....	59
Wilfredo Pareto (1848-1923) .....	64
<i>Resumen</i> .....	65
<i>Preguntas</i> .....	65
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	66
<i>Bibliografía</i> .....	67

### CUARTA UNIDAD

<b>Las relaciones humanas en la administración</b> .....	68
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	69
<i>Sinopsis</i> .....	69
Antecedentes y origen .....	70
Enfoque psicológico de la administración .....	70
Mary Parker Follett .....	71
Elton Mayo y los estudios de Hawthorne .....	73
Escuelas posteriores a Mayo .....	77
Kurt Lewin .....	78
<i>Resumen</i> .....	80
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	81
<i>Bibliografía</i> .....	81

### QUINTA UNIDAD

<b>Estructuralismo: enfoque sociológico</b> .....	82
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	83
<i>Sinopsis</i> .....	83
Introducción a la escuela estructuralista .....	84
Conceptos básicos .....	84

Max Weber .....	85
Chester Barnard .....	88
Ralph Dahrendorf .....	89
Amitai Etzioni .....	90
Renate Mayntz .....	92
<i>Resumen</i> .....	94
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	95
<i>Bibliografía</i> .....	95
<b>SEXTA UNIDAD</b>	
<b>Escuela de sistemas</b> .....	96
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	97
<i>Sinopsis</i> .....	97
Orígenes de la Teoría General de Sistemas (TGS) .....	98
Premisas y marco conceptual de la TGS .....	98
Clasificación de los sistemas .....	99
Elementos de los sistemas .....	100
Las organizaciones como sistemas .....	104
Modelos de organizaciones bajo el enfoque de sistemas .....	105
Modelo de Katz y Kahn .....	106
Modelo sociotécnico de Tavistock .....	107
Modelo de Kast y Rosenzweig .....	108
Modelo de Peter Senge y la empresa inteligente .....	109
<i>Resumen</i> .....	110
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	110
<i>Bibliografía</i> .....	111
<b>SÉPTIMA UNIDAD</b>	
<b>Escuela cuantitativa</b> .....	112
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	113
<i>Sinopsis</i> .....	113
Escuela matemática .....	114
Investigación de operaciones .....	116
Teoría de colas, esperas y restricciones .....	119
Teoría de las probabilidades .....	120
Toma de decisiones (TD) .....	121
Solución de problemas .....	121
<i>Resumen</i> .....	127
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	127
<i>Bibliografía</i> .....	128
<b>OCTAVA UNIDAD</b>	
<b>El hombre, autorrealización y trabajo: el nuevo humanorrelacionismo</b> .....	130
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	131
<i>Sinopsis</i> .....	131
Abraham Maslow .....	132

Chris Argyris .....	134
Frederick Herzberg .....	135
David McClelland .....	136
Douglas McGregor .....	136
Strauss y Sayles .....	140
Rensis Likert .....	140
Blake y Mouton .....	142
<i>Resumen</i> .....	144
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	145
<i>Bibliografía</i> .....	145

### NOVENA UNIDAD

<b>Administración por objetivos</b> .....	146
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	147
<i>Sinopsis</i> .....	147
Peter Drucker y la administración por objetivos .....	148
Administración por objetivos "AxO" .....	149
Fundamentos de la "AxO" .....	150
Clasificación de objetivos .....	151
Mecánica de funcionamiento .....	154
<i>Resumen</i> .....	156
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	156
<i>Bibliografía</i> .....	157

### DÉCIMA UNIDAD

<b>Desarrollo organizacional (DO) y la teoría de la contingencia o situacional</b> ..	158
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	159
<i>Sinopsis</i> .....	159
Desarrollo organizacional (DO) .....	160
Planificación del cambio .....	162
Objetivos del DO .....	163
Condiciones que demandan esfuerzos de DO .....	164
Relación entre el DO y otros esfuerzos de cambio .....	165
Diseño de una estrategia para DO .....	165
Teoría de la contingencia o situacional .....	166
Teoría alfa-omega .....	168
<i>Resumen</i> .....	170
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	170
<i>Cuestionario guía para aplicación de DO</i> .....	171
<i>Bibliografía</i> .....	175

### DECIMOPRIMERA UNIDAD

<b>Enfoques de liderazgo</b> .....	176
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	177
<i>Sinopsis</i> .....	177
Introducción .....	178

Liderazgo y situación .....	179
Poder y liderazgo .....	180
Estilos de liderazgo .....	180
Estilo, situación, dinámica y liderazgo .....	181
Estructura y surgimiento del liderazgo .....	183
Modelo matricial de Fiedler .....	184
Modelo de Hersey y Blanchard .....	184
Subordinados y toma de decisiones .....	186
<i>Resumen</i> .....	187
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	187
<i>Bibliografía</i> .....	188
<b>DECIMOSEGUNDA UNIDAD</b>	
<b>Introducción al proceso administrativo</b> .....	190
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	191
<i>Sinopsis</i> .....	191
Introducción .....	192
Universalidad del PA .....	192
La ciencia en el PA .....	193
Premisas y principios .....	193
Principios administrativos aplicados al PA .....	194
Beneficios de la aplicación del PA .....	194
Conceptuación del PA .....	195
El PA como sistema .....	196
Visión y misión en el PA .....	196
Clasificaciones y principales autores del PA .....	197
<i>Resumen</i> .....	201
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	202
<i>Bibliografía</i> .....	202
<b>DECIMOTERCERA UNIDAD</b>	
<b>Previsión, visión y misión</b> .....	204
<i>Objetivos generales y misión de la unidad</i> .....	205
<i>Objetivos específicos</i> .....	205
<i>Sinopsis</i> .....	205
Introducción .....	206
Qué es previsión .....	207
Elementos y procesos de la previsión .....	207
Propósitos .....	209
Investigación .....	209
Análisis de problemas y diagnósticos organizacionales .....	210
Generación de alternativas .....	211
Toma de decisiones .....	214
<i>Resumen</i> .....	216
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	217
<i>Bibliografía</i> .....	217

**DECIMOCUARTA UNIDAD**

<b>Planeación</b> .....	218
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	219
<i>Sinopsis</i> .....	219
Conceptualización de la planeación .....	220
Universalidad de la planeación .....	221
Premisas y axiomas de la planeación .....	222
Principios de la planeación .....	223
Clasificación de los tipos de planes .....	225
Herramientas de la planeación .....	226
Documentación de procesos .....	231
Programa .....	234
Presupuestación de inversión y flujos financieros ( <i>cash flow</i> ) .....	236
Planeación estratégica .....	239
Diferencias entre estrategia, táctica y operación .....	240
Proceso estratégico y áreas funcionales .....	241
<i>Resumen</i> .....	250
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	252
<i>Bibliografía</i> .....	253

**DECIMOQUINTA UNIDAD**

<b>Organización</b> .....	256
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	257
<i>Sinopsis</i> .....	257
Introducción .....	258
Propósitos de la organización .....	259
Dinámica y aprendizaje de las organizaciones .....	259
Principios de la organización .....	260
Bases para la departamentalización .....	263
Proceso clásico de la organización .....	265
Agrupamiento de tareas .....	265
Estructura jerárquica .....	266
Organigramas lineofuncionales .....	267
Definición de funciones .....	268
Perfil del ocupante .....	268
Descripción de puestos vs. Descripción de funciones .....	270
Reestructuración .....	270
Cambio y reorganización .....	271
Crecimiento horizontal y vertical .....	272
Organización formal e informal .....	272
<i>Resumen</i> .....	274
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	275
<i>Bibliografía</i> .....	276

**DECIMOSEXTA UNIDAD**

<b>Integración</b> .....	278
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	279
<i>Sinopsis</i> .....	279
Equipos de trabajo .....	280
Planeación de recursos humanos .....	281
Reclutamiento .....	281
Selección .....	282
Principio de orientación .....	284
Contratación .....	284
Contratos colectivos .....	285
Inducción .....	285
Evaluación del desempeño .....	287
Capacitación y desarrollo .....	288
<i>Resumen</i> .....	291
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	292
<i>Bibliografía</i> .....	293

**DECIMOSEPTIMA UNIDAD**

<b>Dirección</b> .....	294
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	295
<i>Sinopsis</i> .....	296
Elementos y medios de la dirección .....	296
Autoridad .....	298
Liderazgo .....	300
Comunicación .....	310
Clasificación de la comunicación .....	317
Habilidades de comunicación de una autoridad formal .....	320
Motivación .....	325
<i>Resumen</i> .....	336
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	339
<i>Bibliografía</i> .....	340

**DECIMOCTAVA UNIDAD**

<b>Control</b> .....	342
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	343
<i>Sinopsis</i> .....	343
Introducción .....	344
Premisas del control .....	347
Cibernética y control .....	348
Mecánica y proceso de los controles de administración .....	348
Clarificación del propósito del control .....	349
Parámetros, estándares, indicadores .....	350
Sistemas de medición e información .....	354
Medición y evaluación del desempeño organizativo .....	357

Medidas correctivas previas .....	358
Evaluación general del control .....	359
<i>Resumen</i> .....	361
<i>Autoevaluación-retroalimentación del aprendizaje</i> .....	362
<i>Bibliografía</i> .....	363

## DECIMONOVENA UNIDAD

<b>Enfoque de la calidad</b> .....	364
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	365
<i>Sinopsis</i> .....	365
El enfoque de la calidad .....	366
W. Edwards Deming y la administración de la calidad .....	366
Joseph M. Juran .....	369
Philip B. Crosby .....	375
Enfoque Z de William Ouchi .....	377
Kobayashi: Administración creativa .....	379
Kaoru Ishikawa: El enfoque de la calidad total .....	381
La calidad del servicio en la empresa .....	390
Karl Albretch: El triángulo del servicio .....	392
C. K. Prahalad: Los factores básicos de la satisfacción del cliente .....	394
<i>Resumen</i> .....	397
<i>Autoevaluación</i> .....	398
<i>Bibliografía</i> .....	398

## VIGÉSIMA UNIDAD

<b>Posmodernismo administrativo</b> .....	400
<i>Objetivos y misión de la unidad</i> .....	401
<i>Sinopsis</i> .....	401
Reingeniería (BPR: <i>Business Process Reengineering</i> ) .....	402
<i>Outsourcing</i> .....	406
<i>Empowerment</i> .....	410
Justo a tiempo ( <i>just in time, JIT</i> ) .....	410
<i>Benchmarking</i> .....	412
Competencias laborales .....	415
Capital intelectual .....	418
<i>Resumen</i> .....	422
<i>Autoevaluación-retroalimentación de aprendizaje</i> .....	423
<i>Bibliografía</i> .....	424

## APÉNDICE

<b>Pensamiento administrativo en Latinoamérica</b> .....	426
<i>Sinopsis</i> .....	427
Prácticas precolombinas .....	428
La dependencia tecnológica, cultural y económica, factor limitante del desarrollo de la administración en América Latina .....	431



Principales autores de administración en Latinoamérica .....	432
Decálogo del desarrollo .....	436
<b>GLOSARIO</b>	
<b>(inglés-español)</b> .....	451
Glosario de términos contable-administrativos en náhuatl .....	462
<b>ÍNDICE ANALÍTICO</b> .....	465