

INDICE

Prefacio	XVI
Acerca del autor	XX
Parte Uno. Introducción	2
Capítulo 1. Bienvenido al Cambiante Mundo del Trabajo	2
La Nueva Economía	4
Globalización	5
Cambio tecnológicos	7
Tres olas: crecimiento y declive en los sectores de trabajo	7
Diversidad cultural	8
Cambio de las expectativas sociales	9
En las Noticias: Hay muchos solicitantes, y aun así los patrones no pueden cubrir los puestos de trabajo	9
Espíritu emprendedor	10
“El consumidor es el rey:” calidad, rapidez y bajo costo	10
La Nueva Organización	11
Flexibilidad y temporaneidad	11
Diversidad de la fuerza de trabajo	12
Administración de calidad total	13
Adelgazamiento de la empresa	14
En las Noticias: IBM aprendió una lección: En Europa no es fácil llevar a cabo el adelgazamiento	14
Reingeniería	15
Apuesta a favor de las fortalezas: Las competencias criticas	16
Desmantelamiento de la jerarquías	16
La muertes del “9 a 5”: El día laboral flexible	17
Remuneración flexible	18
La eliminación de puestos de trabajo y la pérdida de la seguridad tradicional en el trabajo	18
Facultación de los empleados	19
Responsabilidad social y ética	20
El Nuevo Empleado	21
La división bimodal	22
Falta de permanencia	23
Carreras autodirigidas	23
Ser u jugador de equipo	23
El manejo de estrés	24
Resumen	24
Repaso y preguntas de discusión	25
Caso para ejercicio: ¿Qué pasó co Sears Roebuck?	25
Reseña de caso: Los sindicatos de trabajadores y el cambio en el lugar de trabajo	26
Ejercicio de habilidad: Identificación de las diferencias transculturales	27
Capítulo 2. Administración de Organizaciones y de Personal:	30
¿Quién y por qué?	
Los Gerentes y su Terreno	32
¿Qué es un gerente?	32
¿Por qué tenemos gerentes?	33

¿Cómo clasificamos típicamente a los gerentes?	33
En las Noticias: El Gerente de \$4.7 mil millones	34
¿Qué es una organización?	35
¿Por qué tenemos organizaciones?	35
Enlace de los gerentes y las organizaciones al comportamiento organizacional	36
Múltiples Perspectivas Acerca de lo que hacen los Gerentes	36
Funciones de la administración	36
Los papeles del gerente	37
Habilidades gerenciales	38
Área de competencia del gerente	39
El gerente como la persona que toma las decisiones	41
El gerente como agente de cambio	41
En las noticias: ¿La tendencia a facultar al personal está eliminando los trabajos gerenciales?	43
Sintetizar y mirar adelante	44
Evaluación de la Efectividad Gerencial	45
Definiciones	45
Grupos de interés de la organización	45
Criterio popular de efectividad	46
Un marco de integración	49
Próximas Atracciones: Una Guía del Libro	50
Resumen	52
Repaso y preguntas de discusión	53
Caso para Ejercicio A: Un día en la vida de Chuck Stoneman	53
Caso para Ejercicio B: UPS: Donde la eficiencia es una obsesión	55
Ejercicio de habilidades: Evaluación de la efectividad de las universidades de Estados Unidos	57
Parte Dos. Sistemas de decisión y Monitoreo	60
Capítulo 3. Toma de Decisiones	60
¿Cómo deberían Tomarse las Decisiones?	62
El proceso racional de toma de decisiones	62
Incertidumbre y riesgo	64
Creatividad	65
Análisis cuantitativo	66
En las Noticias: La lucha de Japón por ser una nación creativa	66
¿Quién debe Tomar las Decisiones?	70
El individuo versus los grupos	70
Nivel de toma de decisiones	71
¿Cómo se Toman en Realidad las Decisiones en las Organizaciones	72
Racionalidad limitada	73
Intuición	75
Identificación del problema	76
Desarrollo de alternativas	78
Puesta en práctica de las soluciones	79
Hacer una elección	79
Diferencias individuales	80
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Cuál es su estilo de toma	82

de decisiones?	
Restricciones organizacionales	84
Diferencias culturales	85
¿Qué Pueden hacer los Gerentes para Mejorar su Toma de Decisiones?	86
Analice la situación	86
Esté consciente de los prejuicios	87
Combine el análisis racional simplificado con la institución	87
Compagine el estilo de toma de decisiones con los requerimientos del trabajo	87
Uso de técnicas de estimulación de la creatividad	87
Aplice guías éticas de decisión	87
En las noticias: El estilo de Ursula Burns se adaptan a su trabajo en Xerox	88
Resumen	89
Repaso y preguntas de discusión	89
Ejercicio de caso A: Time Warner: el flap sobre el rap	90
Ejercicio de caso B: La debacle del aeropuerto internacional de Denver	91
Ejercicio de habilidad: Estimulación de la creatividad	93
Capítulo 4. Valoración del Ambiente	96
Definición del Ambiente	98
Principales Fuentes de Incertidumbre Ambiental	100
Clientes	100
Competidores	100
Proveedores	100
Gobierno	101
Los medios de difusión	101
Interese especiales	102
En las noticias: Activistas protestan contra las nuevas tiendas de Wal – Mart	102
Exploración del Ambiente	103
Herramientas de exploración del Ambiente	103
Inteligencia competitiva	103
Desarrollo de escenarios	104
Pronósticos	104
Benchmarking	107
Asuntos Éticos en la Exploración del Ambiente	108
Estrategias para Administrar el Ambiente	108
Clasificación de las estrategias	109
Estrategias internas	109
Estrategias externas	111
En las noticias: Unión d3e fuerzas en otro " Dream Team"	113
Aplicaciones	114
Temas Actuales: Organización Ambiente	115
Cómo ajustar las prácticas de administración a las diferencias culturas	116
Responsabilidad social	118
Satisfacción del consumidor	121
Calidad e ISO 9000	122
Resumen	122

Repaso y preguntas de discusión	123
Ejercicio de caso A: Andy Jehl es transferido a México	123
Ejercicio de caso B: American Eagle y la inmovilización del ATR – 42 y ATR - 72	124
Ejercicio de habilidad: Exploración ambiental	125
Capítulo 5. Sistemas de Planeación	128
¿Qué es Planeación?	130
Tipos de Planes	130
Planes estratégicos versus operacionales	130
Planes a corto, mediano y largo plazo	131
Planeación en un Ambiente de Incertidumbre	131
¿Por qué planean los gerentes?	132
Críticas contra la planeación	132
Análisis de resultados: ¿La planeación mejora el desempeño organizacional?	133
El Punto de Partida: Definir el propósito de una Organización	134
Creación de una estrategia	136
Tipos de estrategias	136
El análisis FDOA	137
Un marco estratégico	136
En las Noticias: Bombardier: Desde trineos motorizados hasta jets	140
Puesta en Práctica de una estrategia	141
Características de la puesta en práctica exitosa de una estrategia	141
La importancia de sustentar una ventaja competitiva	142
Ética de la Estrategia: ¿Cuán lejos es demasiado lejos?	142
Administración de proyectos: Una herramienta para los noventa	143
En las noticias: Una nueva especie: el gerente de proyectos	144
El espíritu emprendedor: Un caso especial de planeación estratégica	145
¿Qué es el espíritu emprendedor?	145
¿Es usted del tipo emprendedor?	146
¿En qué difieren los emprendedores y los gerentes tradicionales?	148
Objetivos: Uso y mal Uso en la Planeación	149
Las organizaciones tienen múltiples objetivos	149
Objetivos reales versus objetivos establecidos	149
El valor de los objetivos	150
De los conceptos a las habilidades: administración por objetivos (APO)	151
El lado negativo de los objetivos	151
Resumen	152
Repaso y preguntas de discusión	153
Ejercicio de caso: Burgerworld	153
Reseña de caso: La estrategia global de Ford	154
Ejercicio de habilidades: Establecimiento del objetivo	154
Capítulo 6. Evaluación del Desempeño a Través de Sistemas de Control	158
El Proceso de Control	160
Medición	161
Comparación	162
Tomar medidas gerenciales	163
En las noticias: Granite Rock cree en la medición	163

Lo que los gerentes buscan controlar	164
Comportamiento humano	164
Finanzas	166
Operaciones	168
Información	170
Cómo está cambiando el SIG los Sistemas de Control	172
¿Qué es un sistema de información gerencial?	172
La evolución del SIG	173
Implicaciones éticas de los controles basados en computadora	175
En las noticias: Él ve todo, él sabe todo	176
Las Desventajas de los controles	177
Herramientas de control	178
Presupuestos	178
Análisis de red PERT	180
Gráficas de control	182
Resumen	185
Repaso y preguntas de discusión	186
Ejercicio de caso: ¿Le gustaría trabajar para Ron Edens?	186
Reseña de caso: ¿Controles (o ausencia de controles) en el gobierno federal de Estados Unidos	187
Ejercicio de habilidad: Elaboración de un presupuesto	188
Parte Tres. Organización de Tareas y Formación de la Cultura de la Organización	190
Capítulo 7. Diseño de la Organización: El Dilema de Eficiencia o Flexibilidad	190
¿Qué es la Estructura de la Organización?	192
Especialización del trabajo	193
Departamentalización	194
Cadena de mando	196
Tramo de control	197
Centralización y descentralización	198
Formalización	199
El Enfoque de Contingencias para el Diseño de la Organización	199
Diseños mecánicos y orgánicos: eficiencia versus flexibilidad	199
Estrategia	201
Tamaño de la organización	201
Tecnología	202
Incertidumbre en el ambiente	203
Explicar la popularidad cada vez mayor de la estructura orgánica	204
El Enfoque Evolutivo para el Diseño de la Organización	204
La estructura simple	204
En las Noticias: Motorola: ¿La compañía mejor administrada del mundo?	205
La burocracia	206
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Qué tan bien capacitado está usted para trabajar en una burocracia?	208
La estructura matricial	209
Estructuras basadas en equipos	210
En las Noticias: Equipos, estructuras horizontal y procesos de trabajo	211

Unidades autónomas internas	211
La organización virtual	213
La organización sin fronteras	215
Resumen	216
Repaso y preguntas de discusión	217
Ejercicio de caso A: Cómo venció Wal – Mart a Kmat6	217
Ejercicio de caso B: Home Depot, Inc	218
Ejercicio de habilidad: Cómo seleccionar el diseño adecuado de organización	219
Capítulo 8. La Tecnología y el Diseño de los Procesos de Trabajo	222
Tecnología y Productividad	224
Tecnología de operaciones	225
Diseño	226
Producción	227
En las noticias: Ross Operating Valve Co.: Creando válvulas a la medida a precios de producción en masa	229
Servicio al cliente	229
Distribución	230
Procesos de mejoramiento continuo	231
Reingeniería de los procesos de trabajo	232
En las Noticias: Reingeniería en Racing Strollers	234
Tecnología de la información	234
El flujo de trabajo en la oficina	235
Comunicaciones internas	235
Apoyo a toma de decisiones	237
La Tecnología y la Obsolescencia del Trabajador	239
Diseño del trabajo	240
Definición de las dimensiones clave en un trabajo	241
Las dimensiones de trabajo: ¿Percepción o realidad?	243
Diseño de los trabajos individuales para maximizar el desempeño del empleado	245
Diseño del trabajo basado en grupos	245
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿El trabajo enriquecido es para usted?	246
Las opciones del horario de trabajo	247
Resumen	250
Repaso y preguntas de discusión	250
Ejercicio de Caso A: Terry Gallinsky mira hacia atrás al futuro	251
Ejercicio de caso B: La experiencia de Greyhound con la reingeniería: ¡Un verdadero perro!	251
Ejercicio de habilidad: Diseñar trabajos motivante	253
Capítulo 9. La Administración de Recursos Humanos, Los Gerentes y el Departamento	256
De recursos humanos	258
El proceso de administración de recursos humanos	259
El Ambiente Regulador: ¿Qué Leyes y Regulaciones Dan Forma a las Prácticas de ARH?	260
Estados Unidos	260
Canadá	261

Australia	262
Europa Occidental	262
La Planeación de los Recursos Humanos: ¿Cuáles son sus necesidades de Administración de Recursos Humanos?	262
Evaluación actual	263
Evaluación futura	263
Desarrollo de un programa futuro	263
Reclutamiento: ¿Dónde los gerentes?	264
¿Candidatos calificado los gerentes?	264
Selección: ¿Cómo puede los gerentes escoger al candidato mejor calificado para el trabajo?	265
Bases de la selección	266
En las Noticias: Un buen caso para verificar la información de la solicitud	267
Habilidades para las entrevistas de selección	270
Capacitación: ¿Cómo pueden los gerentes asegurarse de que las habilidades del empleado son actuales?	271
La importancia creciente de la capacitación	272
Evaluación de las necesidades de capacitación	272
Tipos de capacitación	273
En las noticias: “Ve a la escuela, que yo la pagaré”	275
Métodos de capacitación	275
Capacitación individualizada. Diferentes trazos para diferentes personas	276
Evaluación del Aprendizaje: ¿Cuál es la Mejor Manera de Evaluar el desempeño de un Empleado?	277
¿Qué evaluamos?	277
¿Quién debería realizar la evaluación?	278
Métodos de evaluación del desempeño	279
Cómo proporcionar retroalimentación sobre el desempeño	281
Evaluaciones del desempeño en equipo	282
Licenciamiento: ¿Qué opciones existen para manejar el exceso de personal?	
Temas Actuales de la Administración de los Recursos Humanos	284
¿Cómo pueden los gerentes limitar el acoso sexual?	284
¿Qué función deben desempeñar las organizaciones en el desarrollo de la carrera del empleado?	284
¿Qué sucede si hay un sindicato?	286
Resumen	286
Repaso y preguntas de discusión	287
Ejercicio de caso A: La contratación en Southwest Airlines	287
Reseña de caso: Capacitación diversificada en la FAA	288
Ejercicio de habilidad: Conducción de entrevista efectivas	289
Capítulo 10. Entendimiento de los Grupos y Desarrollo de Equipos Efectivos	292
Grupos versus equipos	294
Conceptos básicos de grupo	295
Papeles	295
Normas	296

En las noticias: La ética en los grupos: las trampas entre estudiantes universitarios	297
Cohesión	298
Tamaño	298
Composición	300
Comunicación informal: Los rumores	301
Estatus	302
Conflicto	304
La toma de decisiones en grupos, otra vez	304
¿Qué Explicación existe para la reciente popularidad de los grupos?	308
Tipos de equipos	309
Los equipos de solución de problemas	309
Equipos de trabajo autoadministrado	309
Equipos interfuncionales	310
Creación de Equipos de Alto Desempeño	311
El tamaño de lo equipos de trabajo	311
Las capacidades de los miembros	312
Distribuir los papeles y promover la diversidad	312
Tener un compromiso con un propósito común	313
Establecer metas específicas	313
Holgazanería social y responsabilidad	313
Sistemas adecuados de evaluación del desempeño y sistemas de recompensas	314
Transformar individuos en jugadores de equipo	314
Moldear los jugadores del equipo	315
En las noticias: Cómo seleccionar el plan correcto de compensación para los equipos	316
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Tiene una mentalidad de Equipo?	317
Resumen	318
Repaso de preguntas de discusión	318
Ejercicio de caso A: K Shoes, Ltd	319
Ejercicio de caso B: El programa 777 de Boeing	320
Ejercicio de habilidad: Evaluación de la efectividad del equipo	321
Capítulo 11. Creación y Sustentamiento de la Cultura de la Organización	324
¿Qué es una cultura organizacional?	326
Una definición	326
¿Las organizaciones tienen culturas uniformes?	327
Culturas fuertes versus culturas débiles	328
La cultura como la personalidad de la organización	328
La cultura organizacional comparada con la cultura nacional	331
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Qué clases de cultura de acomoda mejor a usted?	332
¿Cómo se crea una cultura?	332
En las noticias: Patagonia ha sido modelada a imagen de su fundador	333
¿Cómo aprenden los empleados la cultura de su organización	334
Historia	3324
Rituales	334

Símbolos materiales	335
El lenguaje	335
¿Cómo interpreta usted la cultura de una organización	336
Técnicas para administrar la cultura de una organización?	337
Sustentamiento de una cultura organizacional	338
Cómo cambiar la cultura de una organización	341
En las noticias: Un intento por rehacer la cultura de Eastman Kodak	343
Mezclando las culturas organizacionales	344
Las Amenazas a la diversidad: El Punto Débil de las Culturas Fuertes	346
Resumen	346
Repaso y preguntas de discusión	347
Ejercicio de caso A: Una cultura discriminatoria y de acoso: La CIA	347
Ejercicio de caso B: Cabletron Systems, Inc.	348
Ejercicio de habilidad: Interpretar la cultura de una organización	349
Parte Cuatro. Dirigir y facultar a la Gente	352
Capítulo 12. Entender el Principio del Comportamiento Humano	352
Personalidad: Clasificar las Diferencias Individuales	354
Predecir el comportamiento a partir de las Características de la Personalidad	354
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: Evalúe su ubicación de control	355
El marco Myers – Briggs	359
Emparejamiento de personalidades con trabajos	359
Implicaciones para los gerentes	360
Percepción y Atribuciones: Interpretar el mundo a nuestro Alrededor	361
Factores que influyen en la percepción	361
Teoría de la atribución	362
Atajos de percepción o errores que hacemos al juzgar a otros	364
Implicaciones para los gerentes	365
Expectativas: lo que usted ve es lo que usted obtiene	365
Actitudes: Sentimientos que influyen en el comportamiento	366
Actitudes populares relacionadas con el trabajo	367
En las noticias: Los empleados estadounidenses manifiestan una satisfacción cada vez menor	367
Hacer frente a la disonancia cognitiva	368
¿Un trabajador feliz es u trabajador productivo?	369
En las Noticias: Una fuerza laboral feliz puede trae buenos rendimiento financieros	370
Implicaciones para los gerentes	371
Aprendizaje: Cómo se adapta la gente	371
Maneras en que la gente aprende	371
Administración del aprendizaje mediante el moldeamiento	372
Implicaciones para los gerentes	376
Diferencias Culturales en el Comportamiento Humano	377
Culturas diferentes	377
Implicaciones para los gerentes	379
Resumen	379
Repaso y preguntas de discusión	380
Ejercicio de caso: La personalidad de Jack Welch	380

Reseña de caso: Inteligencia emocional	381
Ejercicio de habilidad: Moldear el comportamiento de un empleado	381
Capítulo 13. La Motivación y las Recompensas de Trabajo	384
Algunas Concepciones Populares Erróneas sobre la Motivación y las Recompensas	388
La motivación básica y los temas de Recompensa	389
¿Qué necesidades básicas busca satisfacer la gente?	389
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Qué lo motiva a usted?	393
En las Noticias: Necesidades del nivel menor dominan en Europa Oriental	394
¿La gente básicamente es responsable o irresponsable?	395
¿Qué lleva a la satisfacción o insatisfacción?	395
¿Tener “metas específicas” mejora la motivación?	397
¿De qué manera el reforzamiento afecta la motivación?	398
¿Qué sucede cuando los empleados creen que están siendo retribuidos injustamente?	399
¿Cómo influyen las expectativas en la motivación?	401
¿Cuáles son las implicaciones de la motivación en el nuevo acuerdo empleado – patrón?	403
Un modelo de integración para la motivación	405
Aplicaciones contemporáneas	406
El comportamiento del empleado	406
Programas salario variables	407
En las Noticias: Plomeros facultades que ganan cantidades de seis dígitos al año	408
Planes de pago basadas en la habilidad	408
Lugares de trabajo con prestaciones enfocados en la familia	409
Programas de salarios variables	410
Programas de reconocimiento para empleados	410
Resumen	411
Repaso y preguntas de discusión	411
Ejercicio de caso A: Lantech: Incentivos de salario enciende una guerra de pandilla	412
Ejercicio de caso B: Realización de las ventas en Pier 1’s Store No. 398	412
Ejercicio de habilidad: Motivar un equipo de profesionistas	413
Capítulo 14. Temas Básicas sobre Liderazgo	416
¿Qué es el Liderazgo	418
Identificación de los temas básicos del liderazgo	419
La efectividad del liderazgo	420
Las características y el estilo del líder	421
¿Los líderes tienen características comunes?	421
En las Noticias: Un líder que hizo la diferencia: Roger Penske en Detroit Diesel	422
¿La experiencia hace a los líderes más efectivos?	423
¿Los líderes efectivos utilizan un estilo de liderazgo?	423
Desarrollo del conocimiento de un mismo: ¡Cuál es su estilo bidimensional de liderazgo?	425
Si usted no puede ser un líder, ¿Cuándo menos puede parecer que lo	427

es?	
Características de los seguidores	428
¿Importan los seguidores?	428
¿Qué características de los seguidores parecen ser importantes?	428
¿Puede un gran liderazgo superar a seguidores mediocre?	429
¿Los líderes tratan igual a todos los seguidores?	429
El comportamiento del Líder	431
¿Cómo influyen las características del seguidor en la efectividad del estilo del líder?	431
¿Cuánto se les debe involucrar a los seguidores?	431
Contexto del Liderazgo	432
¿Qué factores situacionales influyen en la efectividad del líder?	433
En las Noticias: El presidente Michael Ying de Esprit Asia	436
¿Cuándo los líderes formales carecen de relativa importancia?	437
El viaje del Liderazgo: ¿Dónde hemos estado?	438
Resumen	439
Repaso y preguntas de discusión	440
Ejercicio de caso: Chistopher Steffen: ¿Líder o tanteador?	440
Reseña de caso: El doctor David Kessler en la F.D.A	441
Ejercicio de habilidad: Selección de un estilo de liderazgo efectivo	442
Capítulo 15. Temas de Liderazgo para el Siglo XXI	446
Creación de Líderes Transformacionales	448
Líderes carismático	449
En las Noticias: Bob Woods transforma a Zeneca Agricultural Product	450
Liderazgo visionario	452
Papeles contemporáneos del Liderazgo	455
Fomentar la credibilidad y la confianza	455
Adquisición de poder	457
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Cuán orientado al poder está usted?	459
Proporcionar liderazgo de equipo	461
Mentor	463
en las Noticias: Saint June Proporciona un fuerte liderazgo de equipo en Lotus	463
Institución (coaching)	465
El Tema del género: ¿Dirigen de manera diferente los hombres de las mujeres?	466
El tema de la ética: ¿Hay una dimensión moral en el liderazgo?	467
Encuentro y creación de líderes efectivos	468
Selección	468
Capacitación	469
Resumen	470
Repaso y preguntas de discusión	471
Ejercicio de caso A: Stanley Gault en Goodyear	471
Ejercicio de caso B: ¿Es Sherm Hayes un líder?	472
Ejercicio de habilidad: Institución (coaching)	472
Capítulo 16. Desarrollo de Habilidades Interpersonales	478
La importancia de las habilidades interpersonales	478
La comunicación interpersonal	478

En las noticias: El secreto de Tonya Nelson para tener éxito en Toys “R” Us	479
¿Qué es comunicación?	479
El proceso de comunicación	480
Temas contemporáneos de comunicación	483
Habilidades clave de comunicación	483
Habilidades en el manejo de conflictos	486
¿Qué es el manejo de conflictos?	486
¿Por qué es importante el manejo de conflictos?	487
Desarrollo de habilidades efectivas para la solución de conflictos	487
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Cuál es su estilo predominante de manejo de conflicto?	490
Habilidades de Negociación	491
Estrategias de negociación	492
Desarrollo de habilidades efectivas de negociación	494
Habilidades para Delegar	495
¿Qué es delegar?	495
Barreras para delegar	495
Desarrollar habilidades efectivas de delegación	496
Habilidades de asesoramiento	497
Habilidades efectivas de asesoramiento	499
Habilidades Políticas	500
¿Qué es hacer política?	500
¿Por qué hay política en las organizaciones?	500
Habilidades efectivas de política	501
¿Es antiético actuar políticamente?	504
Resumen	505
Repaso y preguntas de discusión	506
Ejercicio de caso: El problema de Stan Whitley	506
Reseña de caso: ¿Es un estorbo para las mujeres su estilo de comunicación en los negocios?	507
Ejercicio de habilidad: Escucha activa	508
Parte Cinco. La Renovación Organizacional	510
Capítulo 17. Administración del Cambio: Nueva Visita al Cambiante Mundo del Trabajo	510
El Mundo Cambiante del Trabajo, una vez más Resistencia al Cambio	
La resistencia individual	513
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Qué tan bueno es usted para enfrentar al cambio relacionado con el trabajo?	515
Resistencia organizacional	516
Los Gerentes como Agentes de Cambio	518
Administración del Cambio Planeado	518
El cambio de primer orden versus el de segundo orden	518
Superación de la resistencia al cambio	519
En las noticias: Compaq Computer: Construyendo una destrucción creativa	520
Las políticas de cambio	522
¿Qué pueden Cambiar los Gerentes?	523

Cambiar la estructura	523
Cambiar la cultura	524
Cambiar la tecnología	525
Cambiar la distribución física	525
Cambiar a las personas	526
Técnicas para Hacer Cambiar a las Personas	526
Desarrollo organizacional	526
Encuesta de la retroalimentación	526
Formación del equipo	527
Desarrollo intergrupar	528
Temas Contemporáneos para Administrar el Cambio	528
Manejar el cambio necesita reflejar la cultura nacional	528
La revolución de la reingeniería	529
Reducción del estrés del empleado	530
Desarrollo del conocimiento de uno mismo: ¿Cuál es su nivel de estrés?	531
Construir una organización innovadora	532
En las noticias: Rubbermaid sabe cómo innovar	534
Crear una organización de aprendizaje	535
Resumen	538
Repaso y preguntas de discusión	539
Ejercicio de caso A: El cambio llega lentamente en Westinghouse	539
Ejercicio de caso B: Los alemanes llegan a Alabama	540
Ejercicio de habilidad: Administrara la resistencia al cambio	541
Apéndice A: Las Raíces Históricas de la Práctica Actual de la Gerencia	544
Contribuciones clásicas	546
La gerencia científica	546
Teóricos de la administración general	548
El Enfoque de los Recursos Humanos	549
Contribuciones tempranas	549
Los estudios Hawrhome	551
El movimiento de las relaciones humanas	552
Contribuciones de la ciencia del comportamiento	553
Enfoques cuantitativos	554
Enfoques Actuales	554
La perspectiva de los sistemas	554
La perspectiva de la contingencia	555
La perspectiva cultural	555
Análisis: Cómo el Tiempo da Forma a los Enfoques de Gerencia	556
¿Qué estimuló el enfoque clásico?	556
¿Qué estimuló el enfoque de los recursos humanos?	556
¿Qué estimuló los enfoques cuantitativos?	557
¿Qué estimuló la perspectiva de los sistemas abiertos?	557
¿Qué estimuló la perspectiva cultural?	557
Apéndice B: Claves de clasificación para los cuadros de “Desarrollo del Conocimiento de uno Mismo”	560
Índice de nombres y organizaciones	567
Índice temático/Glosario	573