


Contenido

Sobre los autores	XVII
Prefacio	XX
Prólogo a la decimoquinta edición	XXVI

Parte 1 El fundamento de la teoría

y la práctica de la administración.....	1
Capítulo 1 Administración: ciencia, teoría y práctica	4
Definición de la administración: su naturaleza y propósito.....	5
Administrar: ¿ciencia o arte?	16
Evolución del pensamiento administrativo	17
Historia de una selección de innovaciones administrativas	22
Modelos de análisis administrativo: ¿una jungla de teorías administrativas?	23
Enfoque sistémico y proceso administrativo	28
Insumos y solicitantes	29
Funciones de los gerentes	31
Tres perspectivas de la administración: global, innovadora y de espíritu emprendedor	34
Modelo de sistemas administrativos y la organización de este libro	35
Resumen	37
Ideas y conceptos básicos	37
Para analizar	37
Ejercicios y actividades	38
Investigación en internet	38
Caso de innovación 1.1: La publicación <i>Fast Company</i> identificó unas 50 empresas en el mundo que son conocidas por ser innovadoras, entre las cuales están desde Google hasta Philips	38
Capítulo 2 Administración y sociedad: ambiente externo, responsabilidad social y ética	41
Operar en una sociedad plural	43
Entornos tecnológicos e innovadores	44
Entorno ecológico	46
Responsabilidad social de los administradores	48
Ética en la administración: un enfoque integrador	56
La confianza como base de la administración del cambio	65
La Revolución digital afecta los ambientes tecnológico, económico, ecológico, social y ético	66
Resumen	68
Ideas y conceptos básicos	68
Para analizar	68
Ejercicios y actividades	69
Investigación en internet	69
Caso global 2.1: Espiritualidad en el centro de trabajo	69

▶ Capítulo 3 Administración global, comparada y de calidad	71
Administración internacional y corporaciones multinacionales	72
Administración emprendedora en Silicon Valley	78
Alianzas entre países y bloques económicos	79
Administración internacional: diferencias culturales y entre países	84
La ventaja competitiva de las naciones de Porter	94
Índices de innovación global	95
Resumen	101
Ideas y conceptos básicos	102
Para analizar	102
Ejercicios y actividades	102
Investigación en internet	103
Caso global 3.1: Starbucks: la calidad más la conciencia social venden en todo el mundo	103
Conclusiones de la parte 1: El fundamento de la administración global y empresarial	105
Enfoque global: China: el nuevo gigante económico	105
Enfoque empresarial: Silicon Valley y el entorno de la administración empresarial	109
Caso de la industria automovilística global: ¿Será el auto chino de Geely el siguiente Nano indio?	111
Caso global 3.2: Aplicación de la teoría neoclásica al Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia (IHADFA)	112
 Parte 2 Planeación	115
▶ Capítulo 4 Elementos esenciales de la planeación y la administración por objetivos	118
Tipos de planes	119
Pasos de la planeación	124
Objetivos	129
Conceptos en evolución de la administración por objetivos	135
Resumen	137
Ideas y conceptos básicos	138
Para analizar	138
Ejercicios y actividades	138
Investigación en internet	139
Caso global 4.1: Desarrollo de metas verificables	139
▶ Capítulo 5 Estrategias, políticas y premisas de la planeación	141
La naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas	142
Proceso de planeación estratégica	143
Matriz FODA: herramienta moderna para el análisis de la situación	149
Matriz de portafolios: una herramienta para asignar recursos	156
Principales tipos de estrategias y políticas	156
Jerarquía de las estrategias de la compañía	158
Análisis de la industria y estrategias competitivas genéricas de Porter	159
Premisas y pronósticos de planeación	160
Resumen	162
Ideas y conceptos básicos	163

Para analizar	163
Ejercicios y actividades	163
Investigación en internet	163
Caso de innovación 5.1: El auto Nano de \$2 500 de TATA, ¿revolución o error?	164
▶ Capítulo 6 Toma de decisiones	165
Importancia y limitaciones de la toma de decisiones racional	166
Desarrollo de alternativas y el factor limitante	168
Evaluación de alternativas	170
Seleccionar una alternativa: tres enfoques	173
Decisiones programadas y no programadas	176
Toma de decisiones en condiciones de certidumbre, incertidumbre y riesgo	177
Creatividad e innovación	179
Resumen	183
Ideas y conceptos básicos	184
Para analizar	184
Ejercicios y actividades	184
Investigación en internet	184
Caso global 6.1: Carrefour: ¿hacia dónde ir?	185
Conclusiones de la parte 2: Planeación global y empresarial	186
Enfoque global: Análisis FODA de las ventajas y desventajas competitivas de la India ...	186
Prácticas de planeación y toma de decisiones en Japón, Estados Unidos, China, México y Colombia	193
Enfoque empresarial: Elaborar un plan de negocios para un proyecto empresarial	200
Caso de la industria automovilística global: La fusión Daimler-Chrysler: ¿un nuevo orden mundial?	204
Caso global 6.2: Heladería Bon: en busca de nuevos mercados	209
Parte 3 Organización	211
▶ Capítulo 7 Naturaleza de la organización, espíritu emprendedor y reingeniería	214
Organización formal e informal	215
División organizacional: el departamento	217
Niveles organizacionales y gestión administrativa	218
Ambiente organizacional para el espíritu emprendedor e intraemprendedor	221
Reingeniería de la organización	225
La estructura y el proceso de organizar	228
Preguntas básicas que debe hacerse una organización efectiva	229
Resumen	230
Ideas y conceptos básicos	230
Para analizar	230
Ejercicios y actividades	230
Investigación en internet	231
Caso global 7.1: Expandir una empresa de capital de riesgo desde Silicon Valley hasta Bangalore	231
▶ Capítulo 8 Estructura de la organización: departamentalización	233
Departamentalización por funciones de la empresa	234
Departamentalización por territorio o geográfica	236

Departamentalización por grupo de clientes	237
Departamentalización por producto	238
Organización matricial	239
Unidades estratégicas de negocio	240
Estructuras organizacionales del ambiente global	243
La organización virtual	244
La organización sin fronteras	245
Elección del modelo de departamentalización	246
Resumen	247
Ideas y conceptos básicos	247
Para analizar	248
Ejercicios y actividades	248
Investigación en internet	248
Caso global 8.1: GM (General Motors): motores generales, motores generosos o motores del gobierno	248
Capítulo 9 Autoridad de línea, personal de <i>staff</i> , delegación de poder de decisión y descentralización	251
Autoridad y poder	252
Delegación del poder de decisión	254
Conceptos de autoridad de línea, personal de <i>staff</i> y autoridad funcional	256
Descentralización de la autoridad	257
Delegación de autoridad	259
El arte de delegar	260
Recentralización de la autoridad y equilibrio como claves de la descentralización	263
Resumen	264
Ideas y conceptos básicos	264
Para analizar	264
Ejercicios y actividades	265
Investigación en internet	265
Caso global 9.1: Amazon.com, el más gran minorista de Estados Unidos	265
Capítulo 10 Organización efectiva y cultura organizacional	267
Evitar errores al organizar mediante la planeación	268
Evitar la inflexibilidad organizacional	269
La necesidad de reajuste y cambio	270
Hacer efectivo el trabajo del personal de <i>staff</i>	271
Comprender las relaciones de autoridad	271
Evitar conflictos mediante la aclaración	273
Garantizar la comprensión de la organización	276
Promover una cultura organizacional apropiada	277
Resumen	281
Ideas y conceptos básicos	281
Para analizar	281
Ejercicios y actividades	282
Investigación en internet	282
Caso global 10.1: Reestructuración de la compañía coreana Daewoo	282
Conclusiones de la parte 3: Organización global y empresarial	284
Prácticas organizativas en Japón, Estados Unidos, China, México y Colombia	284
Enfoque global: ¿Quiénes son los campeones del servicio a clientes?	287

Enfoque global: Tipos legales de organización y propiedad intelectual de nuevos proyectos	288
Caso de la industria automovilística global: El futuro de la industria automotriz global	291
Caso global 10.2: Tu zapato	292
Parte 4 Integración	295
▶ Capítulo 11 Administración y selección de recursos humanos	298
Definición de la integración	299
Enfoque sistémico de la administración de recursos humanos: introducción a la función de la integración	300
Factores situacionales que afectan la integración	304
Promoción interna en compañías grandes	311
Los medios sociales y la función de integración	313
Selección: hacer coincidir a la persona con el puesto	314
Introducción al enfoque sistémico en la selección	314
Requisitos del cargo y diseño del puesto	315
Habilidades y características personales necesarias en los administradores	318
Confrontar las aptitudes con los requisitos del puesto	320
El proceso de selección, técnicas e instrumentos	323
Orientación y socialización para los nuevos empleados	327
Administrar los recursos humanos de camino hacia el 2020	329
Resumen	330
Ideas y conceptos básicos	330
Para analizar	330
Ejercicios y actividades	331
Investigación en internet	331
Caso global 11.1: Reclutamiento de talento en Infosys	331
▶ Capítulo 12 Evaluación de desempeño y plan de carrera	333
Elegir criterios de evaluación	334
Evaluar a los gerentes con base en objetivos cuantificables	335
Evaluación de los administradores como gerentes: sugerencias de un programa	341
Un método de evaluación de equipos	343
Aplicación de <i>software</i> de revisión del desempeño	344
Las recompensas y el estrés de administrar	345
Formulación de la estrategia de la carrera profesional	348
Resumen	354
Ideas y conceptos básicos	354
Para analizar	354
Ejercicios y actividades	354
Investigación en internet	355
Caso global 12.1: Directora ejecutiva administra conforme al libro de texto	355
Caso global 12.2: Incentivos: aliento a la productividad	355
▶ Capítulo 13 Administrar el cambio mediante el desarrollo de los administradores y la organización	357
Proceso de capacitación y desarrollo del administrador	358
Aproximaciones al desarrollo del administrador: capacitación en el puesto	361
Enfoques del desarrollo de administradores: capacitación interna y externa	363

Evaluación y relevancia de los programas de capacitación y desarrollo	371
Administrar el cambio	371
Conflicto organizacional	375
Desarrollo organizacional	376
La organización que aprende	378
Resumen	380
Ideas y conceptos básicos	380
Para analizar	381
Ejercicios y actividades	381
Investigación en internet	381
Caso global 13.1: Jack Welch dirige el cambio organizacional en GE	381
Conclusiones de la parte 4: Integración global y empresarial	383
Práctica de integración en Japón, Estados Unidos, República Popular China, México y Colombia	383
Enfoque global: Capacitación y desarrollo en el mercado global: el modelo alemán-europeo	387
Enfoque empresarial: Atraer talento para la nueva empresa de alta intensidad	390
Caso de la industria automovilística global: Las trayectorias profesionales de los directores generales de Toyota, Volkswagen (VW), Ford y General Motors (GM)	392
Caso global 13.2: Impresiones FISA	395
Parte 5 Dirección	397
▶ Capítulo 14 Factores humanos y motivación	400
Factores humanos en la administración	401
Motivación	403
Uno de los primeros modelos de comportamiento: teoría X y teoría Y de McGregor	404
Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	406
Teoría ERG de Alderfer	408
Teoría de la motivación-higiene de Herzberg	408
Teoría de la expectativa de la motivación	409
Teoría de la equidad	412
Teoría del establecimiento de metas de la motivación	413
Teoría del reforzamiento de Skinner	414
Teoría de las necesidades de la motivación de McClelland	415
Técnicas especiales de motivación	416
Enriquecimiento del puesto	421
Enfoque sistémico y contingente de la motivación	422
Resumen	423
Ideas y conceptos básicos	423
Para analizar	423
Ejercicios y actividades	424
Investigación en internet	424
Caso global 14.1: ¿Cómo motiva Google a sus empleados?	424
▶ Capítulo 15 Liderazgo	427
Definir el liderazgo	428
Componentes del liderazgo	430
Enfoques en las características del liderazgo	432
Enfoque en el liderazgo carismático	433

Comportamiento y estilos de liderazgo	433
Enfoque situacional o de contingencia del liderazgo	440
Liderazgo transaccional y transformacional	446
Otras teorías y enfoques de liderazgo	448
Resumen	448
Ideas y conceptos básicos	448
Para analizar	449
Ejercicios y actividades	449
Investigación en internet	449
Caso de innovación 15.1: Perfiles de dos visionarios: Bill Gates y Steve Jobs	449
► Capítulo 16 Comités, equipos y toma grupal de decisiones	453
Naturaleza de los comités y grupos	454
Motivos para utilizar comités y grupos	456
Desventajas y mal uso de los comités	459
Operación exitosa de comités y grupos	459
Conceptos adicionales de grupo	461
Equipos	464
Conflicto en comités, grupos y equipos	466
Resumen	467
Ideas y conceptos básicos	467
Para analizar	467
Ejercicios y actividades	467
Investigación en internet	468
Caso global 16.1: Fusionarse o no fusionarse: ésa es la cuestión para HP, Compaq y Fiorina, directora ejecutiva de HP	468
► Capítulo 17 Comunicación	471
Propósito de la comunicación	472
Proceso de comunicación	473
Comunicación en la organización	475
Barreras e interrupciones a la comunicación	483
Hacia la comunicación efectiva	487
Medios electrónicos en la comunicación	491
Resumen	493
Ideas y conceptos básicos	493
Para analizar	494
Ejercicios y actividades	494
Investigación en internet	494
Caso global 17.1: ¿Se pudo haber evitado el accidente del <i>Challenger</i> ?	494
Caso global 17.2: Maderazza: los retos de una empresa familiar	495
Conclusiones de la parte 5: Liderazgo global y empresarial	498
Prácticas de dirección en Japón, Estados Unidos, República Popular China, México y Colombia	498
Enfoque global: Dirigir en culturas distintas	501
Enfoque empresarial: Características de los líderes empresariales y comunicación mediante un discurso breve pero convincente	503
Caso de la industria automovilística global: ¿Quién será el líder en la industria automotriz?	506

Parte 6 Control	511
Capítulo 18 Sistema y proceso de control	514
Proceso de control básico	515
Análisis del negocio	516
Puntos de control clave, estándares y puntos de referencia	517
Control como sistema de realimentación	520
Información y control en tiempo real	521
Control preventivo o anticipativo	523
Control del desempeño general	526
Control de pérdidas y ganancias	527
Control mediante el rendimiento de la inversión	528
Auditorías administrativas y empresas contables	528
Control burocrático y de clan	529
Requisitos de los controles efectivos	529
Resumen	532
Ideas y conceptos básicos	532
Para analizar	532
Ejercicios y actividades	533
Investigación en internet	533
Caso global 18.1: Walmart en Estados Unidos y en todo el mundo	533
Capítulo 19 Técnicas de control y tecnologías de la información	537
Presupuesto como dispositivo de control	538
Dispositivos tradicionales de control no presupuestal	539
Análisis de red tiempo-suceso	539
Cuadro de mando integral	545
Tecnologías de la información	546
Oportunidades y retos creados por las tecnologías de la información	550
Economía digital, <i>e-commerce</i> y comercio móvil	557
Resumen	561
Ideas y conceptos básicos	562
Para analizar	562
Ejercicios y actividades	563
Investigación en internet	563
Caso de innovación 19.1: Amazon.com: una de las empresas más innovadoras bajo el liderazgo del emprendedor Jeff Bezos	563
Capítulo 20 Productividad, administración de operaciones y gestión de la calidad	565
Problemas de la productividad y su medición	566
Administración de la producción y de las operaciones: manufactura y servicio	567
Medición de la calidad en la era de la información	568
Sistema de administración de operaciones	568
Herramientas y técnicas para mejorar la productividad	576
Administración de las cadenas de suministros y valor	583
Integración de la cadena de valor con las funciones gerenciales	586
Resumen	586
Ideas y conceptos básicos	587
Para analizar	587
Ejercicios y actividades	588

Investigación en internet	588
Caso global 20.1: La estrategia de producción global de Toyota	588
Conclusiones de la parte 6: Control y retos globales, y control empresarial	590
Prácticas de control en Japón, Estados Unidos, China, México y Colombia	590
Enfoque global: El futuro de la administración global	592
Enfoque empresarial: Administración en situaciones de rápido crecimiento y liquidez ..	596
Caso de la industria automovilística global: ¿Qué auto del futuro desea?	599
Caso global 20.2: Unidad de Estudio de Materiales Instituto Tecnológico Superior Salvadoreño	600
Apéndice A: Resumen de principios o lineamientos fundamentales para las funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y control	603
Apéndice B: Encuesta de la excelencia en la administración	613
Glosario	621
Créditos	630
Índice onomástico	633
Índice analítico	636