

Contenido

Facultad de Ciencias
UNER Económicas
ORTO. BIBLIOTECA-HEMEROTECA
"RAFA DIEBISCH"

LIBROS
PROA INFORMATICA
03142 - 431162 / 2477
ESPAÑA 14 - C. DEL URUGUAY - E. P.

Sobre los autores	XVII
Prefacio.....	XXI
Guía de esta obra.....	XXVI

Parte 1 El fundamento de la teoría y la práctica de la administración

1

Capítulo 1 Administración: ciencia, teoría y práctica.....

3

Definición de la administración: su naturaleza y propósito.....	4
Adelantos tecnológicos, tendencias de la globalización y enfoque en la innovación y el espíritu emprendedor para adaptarse a los cambios en el siglo XXI	9
Administrar: ¿ciencia o arte?.....	13
Evolución del pensamiento administrativo	13
Historia de una selección de innovaciones administrativas.....	18
Enfoques de la administración: ¿una jungla de teorías administrativas?	19
Enfoque sistémico y proceso administrativo	24
Funciones de los gerentes	28
Tres perspectivas de la administración: global, innovadora y de espíritu emprendedor	30
Modelo de sistemas administrativos y la organización de este libro	32
Resumen.....	32
Ideas y conceptos básicos.....	33
Para analizar	33
Ejercicios y actividades	34
Investigación en internet	34
Caso de innovación 1-1	35

Capítulo 2 Administración y sociedad: ambiente externo, responsabilidad social y ética

37

Operar en una sociedad plural	39
Entornos tecnológicos e innovadores	39
Entorno ecológico	41
Responsabilidad social de los administradores	43
Ética en la administración: un enfoque integrador.....	51
Teorías éticas.....	52
La confianza como base de la administración del cambio	59
Resumen.....	60
Ideas y conceptos básicos.....	60
Para analizar	61

Ejercicios y actividades	61
Investigación en internet	61
Caso global 2-1.....	62
Capítulo 3 Administración global, comparada y de calidad.....	63
Administración internacional y corporaciones multinacionales.....	64
Alianzas entre países y bloques económicos.....	71
Administración internacional: diferencias culturales entre países.....	75
La ventaja competitiva de las naciones de Porter	86
Índices de innovación global.....	87
Lograr una ventaja competitiva mundial mediante la administración de la calidad	88
Resumen.....	93
Ideas y conceptos básicos.....	93
Para analizar	94
Ejercicios y actividades	94
Investigación en internet	94
Caso global 3-1.....	95
Conclusiones de la parte 1	
Fundamento de la administración global y empresarial.....	97
Enfoque global.....	97
Enfoque empresarial	101
Caso de la industria automovilística global	103
Caso global 3-2.....	104
Parte 2 Planeación	107
Capítulo 4 Elementos esenciales de la planeación y la administración por objetivos.....	109
Tipos de planes	110
Etapas de la planeación.....	115
Objetivos.....	119
Conceptos en evolución de la administración por objetivos.....	124
Resumen.....	127
Ideas y conceptos básicos.....	127
Para analizar	128
Ejercicios y actividades	128
Investigación en internet	128
Caso emprendedor 4-1.....	129
Capítulo 5 Estrategias, políticas y premisas de la planeación.....	131
La naturaleza y el propósito de las estrategias y políticas	132
Proceso de planeación estratégica	133

Matriz FODA: herramienta moderna para el análisis de la situación	138
Estrategia de océano azul: en busca de oportunidades en un mercado sin oposición	140
Matriz de portafolios: una herramienta para asignar recursos	142
Principales tipos de estrategias y políticas.....	143
Jerarquía de las estrategias de la compañía	144
Análisis de la industria y estrategias competitivas genéricas de Porter.....	145
Premisas y pronósticos.....	146
Resumen.....	148
Ideas y conceptos básicos.....	149
Para analizar	149
Ejercicios y actividades	149
Investigación en internet	150
Caso de innovación 5-1	150
Capítulo 6 Toma de decisiones.....	153
Importancia y limitaciones de la toma racional de decisiones	154
Desarrollo de alternativas y el factor limitante.....	156
Heurística en la toma de decisiones	156
Evaluación de alternativas.....	157
Decisiones programadas y no programadas.....	161
Toma de decisiones en condiciones de certidumbre, incertidumbre y riesgo.....	163
Creatividad e innovación	165
Resumen.....	169
Ideas y conceptos básicos.....	170
Para analizar	170
Ejercicios y actividades	170
Investigación en internet	170
Caso de innovación 6-1	171
Conclusiones de la parte 2	173
Planeación global y de emprendimiento.....	173
Enfoque global	173
Perspectiva emprendedora.....	180
Caso de la industria automovilística global	184
Caso global 6-2.....	189
Parte 3 Organización.....	191
Capítulo 7 Naturaleza de la organización, el espíritu emprendedor y la reingeniería	193
Organización formal e informal	194
Ambiente organizacional para el espíritu emprendedor e intraemprendedor	200

Reingeniería de la organización	204
La estructura y el proceso de organizar	206
Preguntas básicas que debe hacerse una organización eficaz.....	208
Resumen.....	208
Ideas y conceptos básicos.....	209
Para analizar	209
Ejercicios y actividades	209
Investigación en internet	209
Caso de innovación 7-1	210
Capítulo 8 Estructura de la organización: departamentalización	213
Departamentalización por funciones de la empresa	214
Departamentalización por territorio o geográfica	216
Departamentalización por grupo de clientes	216
Departamentalización por producto	218
Organización matricial.....	219
Unidades estratégicas de negocio.....	220
Estructuras organizacionales de las empresas globales	221
La organización virtual	223
La organización sin fronteras	225
Elección del modelo de departamentalización	225
Resumen.....	227
Ideas y conceptos básicos.....	227
Para analizar	227
Ejercicios y actividades	228
Investigación en internet	228
Caso global 8-1.....	228
Capítulo 9 Autoridad de línea, personal de <i>staff</i>, delegación de poder de decisión (<i>empowerment</i>) y descentralización.....	231
Autoridad y poder.....	232
Delegación del poder de decisión	233
Conceptos de autoridad de línea, personal de <i>staff</i> y autoridad funcional	235
Descentralización de la autoridad	236
Delegación de autoridad	238
El arte de delegar	238
Recentralización de la autoridad y equilibrio como claves para la descentralización.....	240
Resumen.....	241
Ideas y conceptos básicos.....	242
Para analizar	242
Ejercicios y actividades	242

Investigación en internet	243
Caso global 9-1.....	243
Capítulo 10 Organización eficaz y cultura organizacional.....	245
Planear bien para evitar errores cuando se organiza	246
Hacer que el trabajo del personal de <i>staff</i> sea eficaz.....	249
Evitar conflictos mediante la aclaración	250
Garantizar la comprensión de la organización	253
Promover una cultura organizacional apropiada	255
Resumen.....	258
Ideas y conceptos básicos.....	259
Para analizar	259
Ejercicios y actividades	259
Investigación en internet	259
Caso global 10-1	260
Caso global 10-2.....	261
Conclusiones de la parte 3	
Organización global y empresarial	273
Enfoque global	263
Enfoque empresarial	264
Caso de la industria automovilística global	268
Parte 4 Integración (Staffing).....	269
Capítulo 11 Administración y selección de recursos humanos	271
Definición de integración	272
Enfoque sistémico de la administración de recursos humanos: introducción a la función de integración	272
Factores situacionales que afectan la integración	277
Selección: adecuar a la persona con el puesto.....	283
Introducción al enfoque sistémico de la selección.....	283
Requisitos del cargo y diseño del puesto.....	285
Habilidades y características personales necesarias en los administradores.....	287
Adecuación de las aptitudes con los requisitos del puesto	289
El proceso de selección, técnicas e instrumentos	290
Orientación y socialización de los nuevos empleados	293
Resumen.....	295
Ideas y conceptos básicos.....	295
Para analizar	296
Ejercicios y actividades	296
Investigación en internet	296
Caso global 11-1	297

Capítulo 12 Evaluación del desempeño y plan de la carrera	299
Elegir criterios de evaluación	300
Evaluar a los gerentes con base en objetivos cuantificables	301
Evaluación de los administradores como gerentes: un programa sugerido	307
Método de evaluación de equipos	309
Aplicación de software de revisión del desempeño	310
Las recompensas y el estrés de administrar	310
Formulación de la estrategia de la carrera profesional	312
Resumen	317
Ideas y conceptos básicos	318
Para analizar	318
Ejercicios y actividades	319
Investigación en internet	319
Caso global 12-1	319
Caso global 12-2	320
 Capítulo 13 Administrar el cambio mediante el desarrollo de los administradores y de la organización	 323
Proceso de capacitación y desarrollo del administrador	324
Enfoques sobre el desarrollo del administrador: capacitación en el puesto	326
Enfoques del desarrollo de administradores: capacitación interna y externa	328
Evaluación y relevancia de los programas de capacitación y desarrollo	334
Administrar el cambio	335
Conflicto organizacional	338
Desarrollo organizacional	339
La organización que aprende	341
Resumen	342
Ideas y conceptos básicos	343
Para analizar	343
Ejercicios y actividades	343
Investigación en internet	344
Caso global 13-1	344
 Conclusiones de la parte 4	
Integración global y empresarial	347
Enfoque global	347
Enfoque emprendedor	350
Caso de la industria automovilística global	352

Parte 5 Dirección	355
Capítulo 14 Factores humanos y motivación.....	357
Factores humanos en la administración	358
Motivación.....	360
Uno de los primeros modelos de comportamiento: teoría X y teoría Y de McGregor	361
Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow	363
Teoría ERG de Alderfer	365
Teoría de la motivación-higiene de Herzberg	365
Teoría de las expectativas de la motivación	366
Teoría de la equidad	369
Teoría de la motivación por objetivos.....	370
Teoría del refuerzo de Skinner	371
Teoría de la motivación basada en las necesidades de McClelland.....	372
Técnicas especiales de motivación.....	373
Enriquecimiento del puesto	376
Enfoque sistémico y contingente de la motivación	378
Resumen.....	379
Ideas y conceptos básicos.....	379
Para analizar	380
Ejercicios y actividades	380
Investigación en internet	380
Caso global 14-1	381
Capítulo 15 Liderazgo	383
Definir el liderazgo	385
Ingredientes del liderazgo.....	385
Enfoques de las características del liderazgo	388
Enfoque del liderazgo carismático.....	388
Conducta y estilos de los líderes	389
Enfoque situacional o de contingencia del liderazgo.....	396
Liderazgo transaccional y transformacional	402
Otras teorías y enfoques del liderazgo.....	402
Resumen.....	403
Ideas y conceptos básicos.....	403
Para analizar	403
Ejercicios y actividades	404
Investigación en internet	404
Caso de innovación 15-1	404

Capítulo 16 Comités, equipos y toma grupal de decisiones	407
Naturaleza de los comités y los grupos	408
Razones para formar comités y grupos	410
Desventajas y mal uso de los comités.....	413
Operación exitosa de comités y grupos.....	413
Conceptos adicionales de grupo	415
Equipos.....	418
Conflicto en comités, grupos y equipos	420
Resumen.....	421
Ideas y conceptos básicos.....	421
Para analizar	422
Ejercicios y actividades	422
Investigación en internet	422
Caso global 16-1	423
Capítulo 17 Comunicación	425
Propósito de la comunicación	426
Proceso de la comunicación	427
Ruido que entorpece la comunicación	428
Comunicación en la organización.....	429
Barreras e interrupciones en la comunicación	436
Hacia una comunicación eficaz.....	440
Resumen.....	445
Ideas y conceptos básicos.....	445
Para analizar	446
Ejercicios y actividades	446
Investigación en internet	446
Caso global 17-1.....	447
Caso emprendedor 17-2.....	448
Conclusiones de la parte 5	
Liderazgo empresarial y global.....	451
Enfoque global.....	451
Enfoque emprendedor	454
Caso de la industria automovilística global	456
Parte 6 Control.....	459
Capítulo 18 Sistema y proceso de control	461
Proceso básico de control.....	462
Analítica de los negocios para controlar los resultados	464
Puntos críticos de control, estándares y puntos de referencia	465
Control como sistema de realimentación	468

Información y control en tiempo real.....	469
Control preventivo o anticipativo.....	470
Control del desempeño general	472
Auditorías administrativas y despachos de contadores	476
Control burocrático y de clan.....	476
Requisitos de los controles eficaces	476
Resumen.....	479
Ideas y conceptos básicos.....	479
Para analizar	480
Ejercicios y actividades	480
Investigación en internet	480
Caso global 18-1	481
Capítulo 19 Técnicas de control y tecnologías de la información	485
Presupuesto como instrumento de control.....	486
Instrumentos tradicionales de control extrapresupuestal.....	487
Análisis de redes de sucesos-tiempos.....	487
Cuadro de mando integral	493
Tecnología de la información para el control organizacional.....	494
Oportunidades y retos creados por la tecnología de la información.....	497
Economía digital, <i>e-commerce</i> y comercio móvil.....	499
Administración de las relaciones con los clientes (CRM)	501
Resumen.....	502
Ideas y conceptos básicos.....	503
Para analizar	503
Ejercicios y actividades	503
Investigación en internet	504
Caso de innovación 19-1	504
Capítulo 20 Productividad, administración de operaciones y gestión de la calidad.....	507
Problemas de la productividad y su medición.....	508
Administración de la producción y de las operaciones: manufactura y servicio	509
Medición de la calidad en la era de la información	510
Sistema de administración de operaciones	511
Herramientas y técnicas para mejorar la productividad	517
Administración de la calidad total.....	522
Administración de la cadena de suministro y la de valor	524
Resumen.....	527
Ideas y conceptos básicos.....	527
Para analizar	528

Ejercicios y actividades	528
Investigación en internet	528
Caso global 20-1.....	529
Conclusiones de la parte 6	
Control y desafíos globales y control empresarial.....	531
Enfoque global.....	531
Enfoque emprendedor	535
Caso de la industria automovilística global	538
Apéndice A: Resumen de principios o lineamientos fundamentales para las funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y control.....	541
Apéndice B: Encuesta de la excelencia en la administración.....	551
Glosario.....	559
Índice analítico	569