

Contenido

Registro en la página Web de apoyo.....	xiv
Convenciones utilizadas en el texto.....	xv
¿Qué son las competencias?	xvi
Evaluación por competencias.....	xvi
Portafolio de evidencias	xvii
Prólogo	xviii

Primera parte

LA ORGANIZACIÓN, LOS GERENTES Y SU ENTORNO

Capítulo 1. Organizaciones, administración y gerentes	1
1.1. Introducción	4
1.2. Organización	5
1.3. Administración.....	9
1.4. Los gerentes.....	14
1.5. Gerentes o líderes.....	20
1.6. Los retos de los gerentes en el mundo globalizado.....	23
1.7. Autoevaluación	28
1.8. Evaluación final del capítulo	28
1.9. Portafolio de evidencias	29
1.10. Bibliografía	30
1.11. Material de la página Web de apoyo.....	31
Capítulo 2. Teorías y prácticas de la administración	33
2.1. Introducción	35
2.2. Enfoque clásico de la administración.....	36
2.3. Enfoque conductual o del comportamiento organizacional	43
2.4. Enfoque cuantitativo y otras teorías contemporáneas	46
2.5. Teorías de la administración y los objetivos de las organizaciones	50
2.6. Teorías de la administración, técnicas y resultados	53
2.7. Autoevaluación	59
2.8. Evaluación final del capítulo	59
2.9. Portafolio de evidencias	60
2.10. Bibliografía	61
2.11. Material de la página Web de apoyo.....	62
Capítulo 3. Elementos de la organización: el entorno.....	63
3.1. Introducción	66
3.2. Elementos de la organización.....	66
3.3. Entorno de la organización	71
3.4. Modelos de análisis de los factores del entorno	82
3.5. Grado de incertidumbre del entorno y toma de decisiones	92
3.6. El entorno y la cultura organizacional.....	94
3.7. Autoevaluación	97
3.8. Evaluación final del capítulo	97
3.9. Portafolio de evidencias	98
3.10. Bibliografía	99
3.11. Material de la página Web de apoyo.....	100
Capítulo 4. Administración en un entorno global.....	101
4.1. Introducción	104
4.2. La globalización: una perspectiva histórica.....	104
4.3. La globalización: factores explicativos.....	107

4.4.	El comercio internacional y las organizaciones	110
4.5.	Administración en un entorno global	116
4.6.	Autoevaluación	120
4.7.	Evaluación final del capítulo	120
4.8.	Portafolio de evidencias	121
4.9.	Bibliografía	121
4.10.	Material de la página Web de apoyo.....	123
Capítulo 5.	Responsabilidad social corporativa	125
5.1.	Introducción	127
5.2.	Responsabilidad social corporativa: concepto y evolución.....	128
5.3.	Ámbitos de actuación de la RSC.....	133
5.4.	La eficiencia económica en las organizaciones responsables.....	138
5.5.	La transformación de las organizaciones	142
5.6.	La ética en la organización	146
5.7.	Autoevaluación	151
5.8.	Evaluación final del capítulo	151
5.9.	Portafolio de evidencias	152
5.10.	Bibliografía	152
5.11.	Material de la página Web de apoyo.....	154

Segunda parte

LA TOMA DE DECISIONES Y LA PLANEACIÓN

Capítulo 6.	La toma de decisiones en las organizaciones	155
6.1.	Introducción	157
6.2.	El proceso de toma de decisiones y las etapas a seguir.....	158
6.3.	Modelos de toma de decisiones.....	161
6.4.	Estrategias para la toma de decisiones	165
6.5.	Errores en la toma de decisiones y sus enseñanzas.....	169
6.6.	Toma de decisiones en grupo	174
6.7.	Creatividad, innovación y la toma de decisiones.....	177
6.8.	Autoevaluación	181
6.9.	Evaluación final del capítulo	181
6.10.	Portafolio de evidencias	182
6.11.	Bibliografía	182
6.12.	Material de la página Web de apoyo.....	184
Capítulo 7.	Planeación: los objetivos, los planes y su desarrollo.....	185
7.1.	Introducción	188
7.2.	La planeación: niveles y responsables	188
7.3.	Las etapas del proceso de planeación	193
7.4.	La planeación, los objetivos y los planes	194
7.5.	Los grandes objetivos y la misión	198
7.6.	Métodos para establecer objetivos y desarrollar planes	200
7.7.	Consideraciones críticas a la planeación formal	205
7.8.	Autoevaluación	207
7.9.	Evaluación final del capítulo	207
7.10.	Portafolio de evidencias	208
7.11.	Bibliografía	209
7.12.	Material de la página Web de apoyo.....	210
Capítulo 8.	Administración estratégica: formulación e implementación de estrategias	211
8.1.	Introducción	214
8.2.	La administración estratégica: su importancia.....	214

8.3.	El proceso de administración estratégica: la planeación estratégica	218
8.4.	La formulación de estrategias a nivel corporativo	222
8.5.	Estrategias competitivas a nivel de línea o unidad de negocio	228
8.6.	La formulación de estrategias a nivel funcional	232
8.7.	La implementación de estrategias	236
8.8.	Autoevaluación	240
8.9.	Evaluación final del capítulo	240
8.10.	Portafolio de evidencias	241
8.11.	Bibliografía	241
8.12.	Material de la página Web de apoyo	243

Tercera parte

ORGANIZACIÓN DE ESTRUCTURAS Y DE RECURSOS HUMANOS

Capítulo 9. La gestión de la estructura organizativa	245
9.1. Introducción	248
9.2. Importancia de la estructura organizacional	248
9.3. Estructura formal e informal	251
9.4. Principios, organigrama y departamentalización	254
9.5. Estructuras organizacionales tradicionales	261
9.6. La estructura matricial	266
9.7. Estructuras organizacionales contemporáneas	267
9.8. Autoevaluación	274
9.9. Evaluación final del capítulo	275
9.10. Portafolio de evidencias	275
9.11. Bibliografía	276
9.12. Material de la página Web de apoyo	277
Capítulo 10. Administración de recursos humanos	279
10.1. Introducción	281
10.2. Administración de recursos humanos	282
10.3. Condicionantes de la provisión de vacantes	286
10.4. Reclutamiento y selección	291
10.5. Orientación, entrenamiento y desarrollo	295
10.6. Evaluación del personal y motivación	298
10.7. Remuneración de los empleados	302
10.8. Relaciones laborales	304
10.9. Autoevaluación	307
10.10. Evaluación final del capítulo	307
10.11. Portafolio de evidencias	308
10.12. Bibliografía	308
10.13. Material de la página Web de apoyo	310
Capítulo 11. Comités, grupos y equipos	311
11.1. Introducción	314
11.2. Los comités	314
11.3. Grupos y desarrollo de grupos	321
11.4. Desempeño y estructura de grupo	326
11.5. Cohesión de grupos y conflictos	328
11.6. Los equipos	333
11.7. Autoevaluación	338
11.8. Evaluación final del capítulo	339
11.9. Portafolio de evidencias	339
11.10. Bibliografía	340
11.11. Material de la página Web de apoyo	342

Capítulo 12. Administración del cambio y la innovación	343
12.1. Introducción	346
12.2. El proceso cambio y las fuerzas lo impulsan	346
12.3. El cambio organizacional: tipos de cambio	350
12.4. Manejo del cambio	356
12.5. El cambio, la competitividad y los líderes	365
12.6. Innovación y creatividad	368
12.7. Autoevaluación	374
12.8. Evaluación final del capítulo	374
12.9. Portafolio de evidencias	375
12.10. Bibliografía	375
12.11. Material de la página Web de apoyo.....	377

Cuarta parte

DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

Capítulo 13. El comportamiento individual y la motivación.....	379
13.1. Introducción	382
13.2. Comportamiento organizacional y comportamiento individual.....	382
13.3. La motivación: algunas teorías explicativas tradicionales	396
13.4. Teorías de la motivación laboral centradas por procesos	405
13.5. Teorías de la motivación basadas en las expectativas y en la relación esfuerzo-recompensa	410
13.6. La motivación en la práctica organizacional	412
13.7. Autoevaluación	416
13.8. Evaluación final del capítulo	416
13.9. Portafolio de evidencias	417
13.10. Bibliografía	417
13.11. Material de la página Web de apoyo.....	419
Capítulo 14. Los líderes en las organizaciones.....	421
14.1. Introducción	424
14.2. Las funciones directivas y el liderazgo	424
14.3. La naturaleza del liderazgo.....	427
14.4. Teorías del liderazgo basadas en los rasgos y en el comportamiento	433
14.5. Las teorías de contingencia sobre el liderazgo	439
14.6. El liderazgo en un entorno global y caracterizado por el cambio.....	442
14.7. Autoevaluación	448
14.8. Evaluación final del capítulo	449
14.9. Portafolio de evidencias	449
14.10. Bibliografía	450
14.11. Material de la página Web de apoyo.....	451
Capítulo 15. La comunicación en las organizaciones	453
15.1. Introducción	456
15.2. La comunicación: el entorno interno y el entorno externo	456
15.3. El proceso de comunicación y los agentes de la comunicación.....	460
15.4. La comunicación organizacional y los tipos de comunicación interna.....	463
15.5. Barreras a la comunicación y la comunicación efectiva	467
15.6. Política de comunicación a los clientes	473
15.7. Autoevaluación	477
15.8. Evaluación final del capítulo	478
15.9. Portafolio de evidencias	479
15.10. Bibliografía	479
15.11. Material de la página Web de apoyo.....	481

Quinta parte

CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

Capítulo 16. Control: procesos y técnicas	483
16.1. Introducción	485
16.2. ¿Qué es el proceso de control y por qué es importante?.....	485
16.3. Fases del proceso de control.....	488
16.4. Herramientas para medir el desempeño de la organización.....	492
16.5. <i>Benchmarking</i> de las mejores prácticas	499
16.6. Control de los directivos por parte de los accionistas: gobierno corporativo .	501
16.7. Autoevaluación	504
16.8. Evaluación final del capítulo	505
16.9. Portafolio de evidencias	505
16.10. Bibliografía	506
16.11. Material de la página Web de apoyo.....	507
Capítulo 17. Administración de operaciones.....	509
17.1. Introducción	511
17.2. La administración de operaciones y la cadena de valor.....	512
17.3. La administración de operaciones en empresas de servicios.....	515
17.4. Tipos de procesos de producción	516
17.5. Sistema de producción e inventarios <i>just in time</i>	519
17.6. Eficacia, eficiencia y productividad del proceso productivo	521
17.7. La calidad total: empresa como cadena de suministradores y clientes.....	525
17.8. Autoevaluación.....	530
17.9. Evaluación final del capítulo	531
17.10. Portafolio de evidencias	532
17.11. Bibliografía	532
17.12. Material de la página Web de apoyo.....	534
Índice de autores	535
Índice de términos.....	537