

# Contenido

## PARTE 1

# Introducción a la administración 2

## 1 Administración 2

### 1-1 La administración es ... 3

### 1-2 Funciones administrativas 4

1-2a Planear 5 1-2b Organizar 5 1-2c Liderar 5  
1-2d Controlar 6

### 1-3 Tipos de gerentes 6

1-3a Gerentes de nivel superior 7 1-3b Gerentes de nivel  
medio 8 1-3c Gerentes de primera línea 8  
1-3d Líderes de equipo 9

### 1-4 Funciones administrativas 10

1-4a Funciones interpersonales 10 1-4b Funciones infor-  
mativas 11 1-4c Funciones de toma de decisiones 12

### 1-5 Qué buscan las empresas en los gerentes 13

### 1-6 Errores que cometen los gerentes 15

### 1-7 La transición hacia la administración: El primer año 16

### 1-8 Ventaja competitiva a través de la gente 18

## 2 Historia de la administración 22

### 2-1 Los orígenes de la administración 23

2-1a Ideas y prácticas administrativas a lo largo de la histo-  
ria 23 2-1b Por qué necesitamos gerentes en la actuali-  
dad 24

### 2-2 Administración científica 25

2-2a Padre de la administración científica: Frederick W.  
Taylor 26 2-2b Estudios de movimiento: Frank y Lillian  
Gilbreth 28 2-2c Gráficas: Henry Gantt 29

### 2-3 Gestión administrativa y burocrática 30

2-3a Gestión burocrática: Max Weber 30 2-3b Gestión  
administrativa: Henri Fayol 32

### 2-4 Administración de relaciones humanas 34

2-4a Conflicto constructivo y coordinación: Mary Par-  
ker Follett 34 2-4b Estudios de Hawthorne: Elton  
Mayo 36 2-4c Cooperación y aceptación de autoridad:  
Chester Barnard 37

### 2-5 Administración de operaciones, información, siste- mas y contingencias 37

2-5a Administración de operaciones 38 2-5b Adminis-  
tración de información 39 2-5c Administración de siste-  
mas 39 2-5d Administración por contingencias 41

## 3 Entorno y cultura organizacionales 42

### 3-1 Entornos cambiantes 43

3-1a Cambio ambiental 43 3-1b Complejidad ambien-

tal 45 3-1c Escasez de recursos 45 3-1d Incertidum-  
bre 46

### 3-2 Entorno general 46

3-2a Economía 47 3-2b Componente tecnológi-  
co 48 3-2c Componente sociocultural 48 3-2d Com-  
ponente político/jurídico 49

### 3-3 Entorno específico 50

3-3a Componente cliente 50 3-3b Componente competi-  
dor 51 3-3c Componente proveedor 51  
3-3d Componente de normatividad de la industria 52  
3-3e Grupos de apoyo 53

### 3-4 Dar sentido a los entornos cambiantes 55

3-4a Monitoreo del entorno 55 3-4b Interpretación de los  
factores ambientales 56 3-4c Actuar de acuerdo con las  
amenazas y las oportunidades 56

### 3-5 Culturas organizacionales: Creación, éxito y cambio 58

3-5a Creación y mantenimiento de culturas organizaciona-  
les 58 3-5b Culturas organizacionales exitosas 59  
3-5c Culturas organizacionales cambiantes 60

## 4 Ética y responsabilidad social 64

### 4-1 Desviación del lugar de trabajo 65

### 4-2 Directrices de la Comisión de Sentencias de los Estados Unidos para las Organizaciones 67

4-2a ¿Quién, qué y por qué? 67 4-2b Determinación del  
castigo 67

### 4-3 Influencias en la toma ética de decisiones 69

4-3a Intensidad ética de la decisión 70 4-3b Desarrollo  
moral 71 4-3c Principios de la toma ética de decisio-  
nes 72

### 4-4 Pasos prácticos para la toma ética de decisiones 74

4-4a Selección y contratación de empleados éti-  
cos 74 4-4b Códigos de ética 74 4-4c Capacitación  
en ética 74 4-4d Clima ético 75

### 4-5 ¿Ante quién son socialmente responsables las orga- nizaciones? 77

### 4-6 ¿De qué cosas son socialmente responsables las organizaciones? 79

### 4-7 Respuestas a las exigencias de responsabilidad social 81

### 4-8 Responsabilidad social y desempeño económico 82

