

# CONTENIDO

<b>PREFACIO .....</b>	<b>XV</b>
<b>PARTE 1. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1. La administración y sus perspectivas .....</b>	<b>6</b>
Objetivos .....	6
Contenido y objeto de estudio de la administración .....	8
Estado actual de la teoría general de la administración, (TGA) .....	10
La administración en la sociedad moderna .....	12
Perspectivas futuras de la administración .....	14
Resumen .....	16
Preguntas y temas de repaso y análisis.....	17
Método de casos .....	17
<b>PARTE 2. LOS ORÍGENES DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO 2. Antecedentes históricos de la administración .....</b>	<b>25</b>
Objetivos .....	25
Influencia de los filósofos .....	26
Influencia de la organización de la Iglesia Católica .....	28
Influencia de la organización militar .....	29
Influencia de la revolución industrial .....	30
Influencia de los economistas liberales .....	35
Influencia de los pioneros industriales y de los empresarios .....	38
Resumen .....	42
Preguntas y temas de repaso y análisis.....	42

<b>PARTE 3. ENFOQUE CLÁSICO DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>44</b>
Orígenes del enfoque clásico .....	46
<b>CAPÍTULO 3. La administración científica .....</b>	<b>49</b>
Objetivos .....	49
La obra de Taylor .....	50
La administración como ciencia .....	53
Organización Racional del Trabajo (ORT) .....	55
Principios de la administración científica .....	67
Evaluación crítica de la teoría de la administración científica .....	72
Resumen .....	80
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	81
El caso de la Industria San Pedro, Autopartes S. A. ....	82
El caso de Alfa S. A. ....	85
<b>CAPÍTULO 4. Teoría clásica de la administración .....</b>	<b>88</b>
Objetivos .....	88
La obra de Fayol .....	89
Teoría de la organización .....	95
Elementos de la administración .....	100
Principios de administración .....	102
Evaluación crítica de la teoría clásica .....	103
Resumen .....	109
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	110
El caso de la Fundación Río Negro .....	110
<b>PARTE 4. ENFOQUE HUMANÍSTICO</b>	
<b>DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>113</b>
<b>CAPÍTULO 5. Teoría de las relaciones humanas .....</b>	<b>117</b>
Objetivos .....	117
Orígenes de la teoría de las relaciones humanas .....	118
El experimento de Hawthorne .....	119
La civilización industrial y el hombre .....	129
Funciones básicas de la organización industrial .....	132
Resumen .....	134
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	135
El caso de Helny S. A., Industria y Comercio de Empaques Especiales .....	136
El caso de Constructora de Inmuebles S. A. ....	138

<b>CAPÍTULO 6. Implicaciones de la teoría de las relaciones humanas .....</b>	<b>141</b>
Objetivos .....	141
Influencia de la motivación humana .....	143
Liderazgo .....	150
Comunicación .....	162
Organización informal .....	165
Dinámica de grupo .....	169
Evaluación crítica de la teoría de las relaciones humanas .....	176
Resumen .....	188
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	189
El caso de Productos Alimenticios Celeste .....	190
El caso de la Tienda Independencia .....	193
El caso de la Compañía de Telas .....	195
<b>PARTE 5. ENFOQUE NEOCLÁSICO DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>197</b>
<b>CAPÍTULO 7. Teoría neoclásica de la administración .....</b>	<b>201</b>
Objetivos .....	201
Características principales de la teoría neoclásica .....	202
Administración como técnica social .....	206
Principios básicos de la organización .....	209
Centralización <i>versus</i> descentralización .....	218
Funciones del administrador .....	225
Resumen .....	244
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	246
El caso de Textim S. A., Productos Textiles .....	247
El caso de Detex .....	249
<b>CAPÍTULO 8. Implicaciones del enfoque neoclásico: tipos de organización .....</b>	<b>251</b>
Objetivos .....	251
Racionalidad de la organización formal .....	252
Organización lineal .....	253
Organización funcional .....	257
Organización de tipo línea- <i>staff</i> .....	262
Comités .....	273
Resumen .....	278
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	280
El caso de la Compañía Açotec-Industria y Comercio de Acero .....	281
El caso de la Compañía Manufacturera K .....	283
El caso de la Compañía Montebello .....	286

<b>CAPÍTULO 9. Implicaciones del enfoque neoclásico: departamentalización .....</b>	<b>288</b>
Objetivos .....	288
Concepto de departamentalización .....	289
Tipos de departamentalización .....	291
Departamentalización por funciones .....	292
Departamentalización por productos o servicios .....	296
Departamentalización geográfica .....	300
Departamentalización por clientela .....	302
Departamentalización por proceso .....	303
Departamentalización por proyectos .....	307
Departamentalización por otros criterios .....	312
Selección de alternativas de departamentalización .....	312
Resumen .....	313
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	314
El caso de Joly Muebles S. A. ....	314
<b>CAPÍTULO 10. Enfoque neoclásico: proceso administrativo .....</b>	<b>317</b>
Planeación .....	320
Organización .....	344
Principios de la administración aplicados a la organización .....	348
Técnicas relacionadas con la organización .....	351
Dirección .....	371
Principios generales de administración aplicados a la dirección .....	376
Control .....	385
Alcance del control .....	391
Principios generales de administración aplicados al control .....	391
Técnicas relacionadas con la función de control .....	393
Resumen .....	394
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	395
El caso de Vidrios Planos S. A. ....	397
El caso de la Empresa J. B. Barros S. A. ....	399
El caso de Tutankamon Ltda. ....	401
<b>CAPÍTULO 11. Administración por objetivos (APO) .....</b>	<b>404</b>
Objetivos .....	404
Orígenes de la administración por objetivos .....	405
Características de la APO .....	406
Fijación de objetivos .....	410
Planeación estratégica y planeación táctica .....	416

Ciclo de la APO .....	425
Desarrollo de ejecutivos o gerentes .....	428
Evaluación crítica de la APO .....	431
Resumen .....	438
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	439
El caso de Herramientas Franco S. A. ....	440

## **PARTE 6. ENFOQUE ESTRUCTURALISTA DE LA ADMINISTRACIÓN ..... 444**

### **CAPÍTULO 12. Modelo burocrático de organización ..... 449**

Objetivos .....	449
Orígenes de la teoría de la burocracia .....	450
Orígenes de la burocracia .....	451
Características de la burocracia, según Weber .....	458
Disfunciones de la burocracia .....	468
Modelo burocrático de Merton .....	473
Interacción de la burocracia con el ambiente .....	474
Grados de burocratización en las organizaciones .....	479
Las dimensiones de la burocracia .....	485
Evaluación crítica de la teoría de la burocracia .....	487
Resumen .....	496
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	497
El caso de la Fábrica de Muebles S. A. ....	498
El caso del supervisor Enriqueito .....	499

### **CAPÍTULO 13. Teoría estructuralista de la administración ..... 502**

Objetivos .....	502
Orígenes de la teoría estructuralista .....	504
Una sociedad de organizaciones .....	506
Análisis de las organizaciones .....	512
Tipología de las organizaciones .....	519
Objetivos organizacionales .....	528
Ambiente organizacional .....	531
Conflictos organizacionales .....	536
Sátiras contra la organización .....	543
Evaluación crítica del estructuralismo .....	552
Resumen .....	557
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	558
El caso de la Empresa de Calzado Nueva York Ltda. ....	559

Resumen .....	737
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	737
El caso de la Empresa Farmacéutica Remedio S. A. ....	738
<b>CAPÍTULO 17. Teoría matemática de la administración .....</b>	<b>740</b>
Objetivos .....	740
Orígenes de la teoría matemática en la administración .....	741
El proceso decisorio .....	742
Necesidad de emplear modelos matemáticos en administración .....	746
Investigación de operaciones (IO) .....	748
Apreciación crítica de la teoría matemática .....	759
Resumen .....	762
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	762
El caso de la Compañía de Navegación del Río San Francisco .....	763
<b>CAPÍTULO 18. Teoría de sistemas .....</b>	<b>767</b>
Objetivos .....	767
Orígenes de la teoría de sistemas .....	768
Concepto de sistemas .....	771
La organización como sistema abierto .....	779
Modelos de organización .....	785
Evaluación crítica de la teoría de sistemas .....	796
Resumen .....	802
Preguntas y temas de repaso y análisis .....	803
El caso de Inpel, Industria Nacional de Papeles S. A. ....	804
<b>PARTE 9. ENFOQUE SITUACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>806</b>
<b>CAPÍTULO 19. Teoría situacional .....</b>	<b>813</b>
Objetivos .....	813
Orígenes de la teoría situacional .....	814
Ambiente .....	848
Ambiente general .....	853
Tecnología .....	873
Las organizaciones y sus niveles .....	889
Diseño organizacional .....	898
Nuevas perspectivas del diseño organizacional .....	899
Estructura matricial .....	911
Organización por equipos .....	919
Enfoque en redes .....	921

El hombre complejo .....	922
Evaluación crítica de la teoría situacional .....	951
Conclusiones .....	969
Resumen .....	973
Preguntas y temas de repaso y análisis.....	974
Informes para análisis y discusión .....	975
El caso de la Compañía de Taladros Carneiro S. A. ....	993
 BIBLIOGRAFÍA.....	 997
 ÍNDICE ONOMÁSTICO .....	 1038
 ÍNDICE ANALÍTICO .....	 1042