
Índice

AGRADECIMIENTOS	xi
ACERCA DEL AUTOR	xii
Introducción.....	xiii
Parte 1 Planeación.....	1
Capítulo 1 Misión, Visión y Objetivos.....	5
1. MISIÓN	7
2. VISIÓN.....	8
3. OBJETIVOS.....	8
PREGUNTAS DE REPASO	11
Capítulo 2 Estrategias.....	13
1. LA ESTRATEGIA	13
2. MATRIZ EFE.....	14

3.	MATRIZ EFI.....	17
4.	MATRIZ FODA.....	19
5.	MATRIZ DE OPCIONES ESTRATÉGICAS.....	20
6.	TAXONOMÍAS.....	21
	PREGUNTAS DE REPASO	24
	APÉNDICE.....	25
 Capítulo 3 Políticas, Cronogramas y Presupuestos.....		31
1.	LAS POLÍTICAS.....	31
2.	EL CRONOGRAMA.....	33
3.	LOS PRESUPUESTOS.....	34
	PREGUNTAS DE REPASO	37
 Capítulo 4 Planeación y Toma de Decisiones.....		39
1.	CONCEPTO.....	39
2.	TAXONOMÍA.....	41
3.	PROCESO.....	42
4.	INTUICIÓN O RAZÓN EN LAS DECISIONES ADMINISTRATIVAS.....	43
	PREGUNTAS DE REPASO	45
	 Casos de Planeación.....	47
	CASO 1: EL RÁPIDO TRANSPORT.....	47
	CASO 2: PORTAFOLIO DE NEGOCIOS.....	49
	CASO 3: LA CAJA REGIONAL DEL CUZCO.....	50
	CASO 4: SELECCIONANDO UN NUEVO GERENTE DE ADMINISTRACIÓN PARA LA AGENCIA NACIONAL ADMINISTRADORA DE IMPUESTOS (ANAI).....	51
 Parte 2 Organización.....		53
 Capítulo 5 Modelos Organizacionales.....		57
1.	MODELO FUNCIONAL.....	58
2.	MODELO GEOGRÁFICO.....	59
3.	MODELO POR CLIENTES (MERCADO O SEGMENTOS).....	60
4.	MODELO POR PRODUCTOS.....	61
5.	MODELO POR TURNOS.....	62

6.	MODELO POR PROCESO PRODUCTIVO.....	63
7.	MODELO POR CANTIDAD.....	64
8.	MODELO POR DIVISIÓN.....	65
9.	MODELO POR PROYECTOS.....	66
10.	MODELO MATRICIAL.....	67
11.	MODELO DE REDES.....	69
	PREGUNTAS DE REPASO.....	74

Capítulo 6 Organigramas Clásicos..... 75

1.	CONCEPTO.....	75
2.	CARACTERÍSTICAS.....	76
3.	UNIDADES ORGÁNICAS.....	77
4.	NOMENCLATURA.....	78
5.	ELEMENTOS.....	79
	5.1 Las formas o figuras.....	80
	5.2 Las líneas.....	85
6.	CLASIFICACIÓN DE ORGANIGRAMAS.....	97
	6.1 Organigramas según la información que proporcionan.....	98
	6.2 Organigramas según la forma (figura) de diseño.....	103
	PREGUNTAS DE REPASO.....	117

Capítulo 7 Organigramas de Red..... 119

1.	TIPOS DE ORGANIGRAMAS DE ESTRUCTURAS EN RED.....	122
2.	LOS PROCESOS DE NEGOCIOS COMO BASE PARA EL DISEÑO DE ESTRUCTURAS EN RED.....	127
	PREGUNTAS DE REPASO.....	132

Capítulo 8 Manuales Organizacionales..... 133

1.	CONCEPTO.....	133
2.	CARACTERÍSTICAS.....	133
3.	VENTAJAS Y DESVENTAJAS.....	134
4.	TAXONOMÍA DE MANUALES.....	135
5.	ELEMENTOS DEL MANUAL ORGANIZACIONAL.....	136
6.	PRINCIPALES MANUALES SEGÚN EL CONTENIDO.....	138
	PREGUNTAS DE REPASO.....	150

Capítulo 9 Condicionantes y Componentes Organizacionales	151
9.1 Condicionantes organizacionales	152
9.2 Componentes organizacionales	156
PREGUNTAS DE REPASO	162
Casos de Organización	163
CASO 5: DISEÑANDO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE FOOD PERÚ	163
CASO 6: CORPORACIÓN EDUCATIVA PERUANA	165
CASO 7: UNITED BANK	167
CASO 8: NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN “COMIENDO PERÚ”	168
CASO 9: REDES DE SALUD	170
Parte 3 Dirección	173
Capítulo 10 Individuos	177
1. PERSONALIDAD	177
2. ACTITUDES	181
3. PERCEPCIÓN	183
PREGUNTAS DE REPASO	184
Capítulo 11 Equipos	185
1. CONCEPTO	185
2. TAXONOMÍA	186
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS	188
4. CICLO DE VIDA DE LOS EQUIPOS	189
5. ROLES EN EL EQUIPO	192
PREGUNTAS DE REPASO	195
Capítulo 12 Liderazgo	197
1. CONCEPTO	197
2. TAXONOMÍA	200
3. COMPETENCIAS DEL LÍDER	205
PREGUNTAS DE REPASO	209

Capítulo 13 Motivación	211
1. CONCEPTO.....	211
2. TAXONOMÍA.....	212
3. PROCESO MOTIVACIONAL.....	214
4. MOTIVACIÓN Y ESTRÉS.....	214
PREGUNTAS DE REPASO.....	217
Capítulo 14 Comunicación	219
1. CONCEPTO.....	219
2. TAXONOMÍA.....	220
3. BARRERAS A LA COMUNICACIÓN.....	222
4. COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO CLAVE DE LAS RELACIONES HUMANAS.....	222
5. COMUNICACIONES MODERNAS.....	224
PREGUNTAS DE REPASO.....	225
Capítulo 15 Negociación y Conflictos	227
1. CONCEPTO.....	227
2. POSTURAS.....	231
3. PROCESO.....	232
4. CONDICIONES BÁSICAS DE NEGOCIACIÓN.....	234
PREGUNTAS DE REPASO.....	237
Capítulo 16 Clima y Cultura Organizacionales	239
1. CONCEPTO.....	239
2. DIMENSIONES PARA DESCUBRIR (Y GESTIONAR) LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	243
3. DIMENSIONES PARA DESCUBRIR (Y GESTIONAR) EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	246
4. TAXONOMÍA DE CULTURA ORGANIZACIONAL.....	249
5. TAXONOMÍA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	250
PREGUNTAS DE REPASO.....	256
Casos de Dirección	257
CASO 10: EL DIFERENTE.....	258
CASO 11: EL SUPERVISOR INDOLENTE.....	259
CASO 12: CONFLICTOS INTERNOS.....	260
CASO 13: BATERÍAS UNIDAS.....	261

Parte 4 Control	263
Capítulo 17 Control	267
1. CONCEPTO.....	267
2. PERÍODOS.....	270
3. ETAPAS.....	271
4. INDICADORES.....	272
PREGUNTAS DE REPASO	274
Casos de Control	275
CASO 14: INDICADORES DE CANTIDAD Y CALIDAD.....	275
CASO 15: EL BANCO SOL.....	277
Referencias Bibliográficas	279