
Índice

AGRADECIMIENTOS	I
AGRADECIMIENTOS A LA TERCERA EDICIÓN	II
ACERCA DEL AUTOR.....	III
INTRODUCCIÓN	V
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
Casos de Planeación		39
	CASO 1: EL RÁPIDO TRANSPORT.....	39
	CASO 2: PORTAFOLIO DE NEGOCIOS.....	41
	CASO 3: LA CAJA REGIONAL DEL CUZCO.....	42
	CASO 4: SELECCIONANDO UN NUEVO GERENTE DE ADMINISTRACIÓN PARA LA AGENCIA NACIONAL ADMINISTRADORA DE IMPUESTOS (ANAI).....	43
Parte 2 Organización		45
Capítulo 4 Modelos Organizacionales		49
1.	MODELO FUNCIONAL.....	51
2.	MODELO GEOGRÁFICO.....	52
3.	MODELO POR CLIENTES (MERCADO O SEGMENTOS).....	53
4.	MODELO POR PRODUCTOS.....	54
5.	MODELO POR TURNOS.....	55
6.	MODELO POR PROCESO PRODUCTIVO.....	56
7.	MODELO POR CANTIDAD.....	57
8.	MODELO POR DIVISIÓN.....	58
9.	MODELO POR PROYECTOS.....	60
10.	MODELO MATRICIAL.....	61
11.	MODELO DE REDES.....	62
	PREGUNTAS DE REPASO	67
Capítulo 5 Organigramas Clásicos		69
1.	CONCEPTO.....	69
2.	CARACTERÍSTICAS.....	70
3.	UNIDADES ORGÁNICAS.....	71
4.	NOMENCLATURA.....	72
5.	ELEMENTOS.....	73
6.	CLASIFICACIÓN DE ORGANIGRAMAS.....	93
	PREGUNTAS DE REPASO	115

Capítulo 6 Organigramas de Red	117
1. TIPOS DE ORGANIGRAMAS DE ESTRUCTURAS EN RED	120
2. LOS PROCESOS DE NEGOCIOS COMO BASE PARA EL DISEÑO DE ESTRUCTURAS EN RED	125
PREGUNTAS DE REPASO	130
Capítulo 7 Manuales Organizacionales	131
1. CONCEPTO	131
2. CARACTERÍSTICAS	131
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS	132
4. TAXONOMÍA DE MANUALES	133
5. ELEMENTOS DEL MANUAL ORGANIZACIONAL	134
6. PRINCIPALES MANUALES SEGÚN EL CONTENIDO	136
PREGUNTAS DE REPASO	148
Capítulo 8 Condicionantes y Componentes Organizacionales	149
1. CONDICIONANTES ORGANIZACIONALES	150
2. COMPONENTES ORGANIZACIONALES	154
PREGUNTAS DE REPASO	160
Casos de Organización	161
CASO 5: DISEÑANDO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE FOOD PERÚ	161
CASO 6: CORPORACIÓN EDUCATIVA PERUANA	163
CASO 7: UNITED BANK	165
CASO 8: NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CORPORACIÓN “COMIENDO PERÚ”	166
CASO 9: REDES DE SALUD	168
Parte 3 Dirección	171
Capítulo 9 Sensación y Percepción	175
1. CONCEPTO DE SENSACIÓN Y PERCEPCIÓN	175
2. ATENCIÓN PERCEPTUAL	176
3. SELECCIÓN PERCEPTUAL	177
4. ANÁLISIS Y CODIFICACIÓN SENSORIAL	178
5. ORGANIZACIÓN PERCEPTUAL	178
6. PERCEPCIÓN EXTRASENSORIAL	181
PREGUNTAS DE REPASO	182
Capítulo 10 Personalidad y Actitud	183
1. CONCEPTO DE PERSONALIDAD	183
2. ENFOQUES SOBRE PERSONALIDAD	183
3. CONCEPTO DE ACTITUDES	194

4.	ATRIBUCIÓN CONDUCTUAL.....	194
5.	COMPONENTES DE LA ACTITUD.....	195
	PREGUNTAS DE REPASO.....	196
Capítulo 11 Aprendizaje		197
1.	CONCEPTO DE APRENDIZAJE.....	197
2.	ENFOQUES DE APRENDIZAJE.....	197
3.	PROGRAMAS DE REFORZAMIENTO DE APRENDIZAJE.....	201
	PREGUNTAS DE REPASO.....	202
Capítulo 12 Pensamiento, Lenguaje, Memoria e Inteligencia		203
1.	CONCEPTO DE PENSAMIENTO.....	203
2.	CLASES DE CONCEPTOS.....	204
3.	CONCEPTO DE LENGUAJE.....	205
4.	COMPONENTES DEL LENGUAJE.....	205
5.	CONCEPTO DE MEMORIA.....	206
6.	NIVELES DE LA MEMORIA.....	206
7.	CONCEPTO DE INTELIGENCIA.....	208
8.	TEORÍAS SOBRE LA INTELIGENCIA.....	209
9.	ENFOQUES PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	211
10.	BARRERAS PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	212
11.	ETAPAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	212
	PREGUNTAS DE REPASO.....	214
Capítulo 13 Toma de Decisiones		215
1.	CONCEPTO.....	215
2.	TAXONOMÍA.....	217
3.	PROCESO.....	218
4.	INTUICIÓN O RAZÓN EN LAS DECISIONES ADMINISTRATIVAS.....	219
	PREGUNTAS DE REPASO.....	221
Capítulo 14 Conciencia y Trastornos mentales		223
1.	CONCEPTO DE CONCIENCIA.....	223
2.	ESTADOS DE CONCIENCIA.....	223
3.	DROGAS Y CONCIENCIA.....	224
4.	CONCEPTO DE TRASTORNOS MENTALES.....	226
5.	PERSPECTIVAS DE LA ANORMALIDAD.....	226
6.	TAXONOMÍA DE TRASTORNOS PSICOLÓGICOS.....	227
	PREGUNTAS DE REPASO.....	230

Capítulo 15 Equipos	231
1. CONCEPTO	231
2. TAXONOMÍA	232
3. VENTAJAS Y DESVENTAJAS	240
4. CICLO DE VIDA DE LOS EQUIPOS	241
5. ROLES EN EL EQUIPO	244
PREGUNTAS DE REPASO	247
Capítulo 16 Liderazgo	249
1. CONCEPTO	249
2. TAXONOMÍA	252
3. COMPETENCIAS DEL LÍDER	259
PREGUNTAS DE REPASO	263
Capítulo 17 Motivación, Estrés y Emoción	265
1. CONCEPTO	265
2. TAXONOMÍA	266
3. PROCESO MOTIVACIONAL	268
4. MOTIVACIÓN Y ESTRÉS	269
5. CONCEPTO DE EMOCIONES	272
6. IDENTIFICACIÓN DE EMOCIONES	273
7. TEORÍAS SOBRE LAS EMOCIONES	274
PREGUNTAS DE REPASO	277
Capítulo 18 Comunicación	279
1. CONCEPTO	279
2. TAXONOMÍA	281
3. BARRERAS A LA COMUNICACIÓN	283
4. COMUNICACIÓN COMO ELEMENTO CLAVE DE LAS RELACIONES HUMANAS	285
5. COMUNICACIONES MODERNAS	286
PREGUNTAS DE REPASO	287
Capítulo 19 Negociación y Conflictos	289
1. CONCEPTO	289
2. POSTURAS	293
3. PROCESO	294
4. CONDICIONES BÁSICAS DE NEGOCIACIÓN	296
PREGUNTAS DE REPASO	299

Capítulo 20	Clima y Cultura Organizacionales	301
1.	CONCEPTO	301
2.	DIMENSIONES PARA DESCUBRIR (Y GESTIONAR) LA CULTURA ORGANIZACIONAL	305
3.	DIMENSIONES PARA DESCUBRIR (Y GESTIONAR) EL CLIMA ORGANIZACIONAL	308
4.	TAXONOMÍA DE CULTURA ORGANIZACIONAL	311
5.	TAXONOMÍA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	312
	PREGUNTAS DE REPASO	318
	Casos de Dirección	319
	CASO 10: CRISTIAMO ROMUALDO Y LIONY PEZZIDURI	319
	CASO 11: EL DOMADOR DE ELEFANTES	320
	CASO 12: EL MÁS INTELIGENTE	321
	CASO 13: DECISIONES DE VIDA	322
	CASO 14: LA POSESIÓN DE CARLA	323
	CASO 15: EL DIFERENTE	324
	CASO 16: EL SUPERVISOR INDOLENTE	325
	CASO 17: CONFLICTOS INTERNOS	326
	CASO 18: BATERÍAS UNIDAS	327
Parte 3	Control	329
Capítulo 21	Control	333
1.	CONCEPTO	333
2.	PERÍODOS	336
3.	ETAPAS	337
4.	INDICADORES	338
	PREGUNTAS DE REPASO	340
	Casos de Control	341
	CASO 19: INDICADORES DE CANTIDAD Y CALIDAD	341
	CASO 20: EL BANCO SOL	343
	Referencias Bibliográficas	345