



Fundamentos de  
**ADMINISTRACIÓN**

Teoría general y proceso administrativo

**PEARSON**

Prentice  
Hall

®

**Antonio Cesar Amaru**

## Contenido breve

### parte I Historia del pensamiento administrativo 2

Capítulo 1	Significado de administración 4
Capítulo 2	De la Revolución urbana a la Revolución Industrial 18
Capítulo 3	Taylor y Ford 34
Capítulo 4	Fayol y la escuela del proceso de administración 45
Capítulo 5	Max Weber y la teoría de las organizaciones 62
Capítulo 6	Evolución de la escuela clásica 74

### parte II Organizaciones, ética y responsabilidad social 86

Capítulo 7	Nuevos modelos de las organizaciones 88
Capítulo 8	Teorías de la administración. Tendencias contemporáneas 104
Capítulo 9	Organizaciones y áreas funcionales 118
Capítulo 10	Ética y responsabilidad social 125
Capítulo 11	Papel de los gerentes 139

### parte III Planeación 154

Capítulo 12	Pensamiento sistémico 156
Capítulo 13	Proceso de planeación 169
Capítulo 14	Planeación estratégica 182
Capítulo 15	Planeación operativa 199
Capítulo 16	Selección e implantación de estrategias 210

### parte IV Organización 222

Capítulo 17	Proceso de organización 224
Capítulo 18	Estructura organizacional 237
Capítulo 19	Modelos de organización 254
Capítulo 20	Cultura organizacional 264

## **parte V** Dirección 278

---

Capítulo 21	Desempeño de las organizaciones 280
Capítulo 22	Enfoque del comportamiento en la administración 289
Capítulo 23	Motivación 301
Capítulo 24	Liderazgo 312
Capítulo 25	Grupos 327
Capítulo 26	Comunicación gerencial 342
Capítulo 27	Proceso de decisión y resolución de problemas 356

## **parte VI** Control 372

---

Capítulo 28	Dirección y control 374
Capítulo 29	Administración de proyectos 387
Capítulo 30	Administración de la calidad 399
Capítulo 31	Modelo japonés de administración 416
Capítulo 32	La administración en la era digital 427

## **parte VII** Desarrollo emprendedor 440

---

Capítulo 33	Capacidad empresarial 442
-------------	---------------------------

# Contenido

## parte I

# Historia del pensamiento administrativo 2

---

## CAPÍTULO 1 ■ ■ ■ Significado de administración 4

Organizaciones 5

Eficiencia y eficacia 5

Administración: concepto e importancia 6

Administración y organizaciones 6

Importancia social de la administración 7

Teorías de la administración 7

¿Qué idea es mejor? 8

Cronología de la administración 9

Administración en la actualidad 13

Estudio de caso A fin de cuentas, ¿quién manda aquí? 15

## CAPÍTULO 2 ■ ■ ■ De la Revolución urbana a la Revolución Industrial 18

Revolución urbana 19

Las primeras organizaciones y sus administradores 19

Egipto 20

Babilonia y Asiria 20

China 21

Sun Tzu 21

Confucio y Mencio 21

Grecia 22

Democracia y ética 22

Método 23

Calidad 23

Roma 23

Construcción y administración del Imperio 24

Fuerzas armadas 25

Periodo medieval 25

Sistema feudal	25
Organización del trabajo	25
Renacimiento	26
Capitalismo mercantil	27
Venecia	27
Maquiavelo	27
Reforma	28
Revolución Industrial	28
Sistema de maquila domiciliaria	28
Sistema fabril	29
Condiciones de trabajo y sindicatos	29
El inicio de la teoría administrativa	30
Eficiencia	30
Fundición Soho	30
Robert Owen y New Lanark	31
Charles Babbage	31
Estudio de caso Consejos de Jetró	32

## CAPÍTULO 3 ■ ■ ■ Taylor y Ford 34

Taylor y el movimiento de la administración científica	35
Inicio del movimiento de la administración científica	36
Segunda fase de la administración científica	37
Tercera fase de la administración científica	38
Integrantes del movimiento	38
Frank y Lillian Gilbreth y el estudio de movimientos	39
Henry Gantt	39
Hugo Munsterberg	40
Críticas a la administración científica	40
Expansión del movimiento	41
Producción en masa y línea de montaje	41
Principios de la producción en masa	41
La línea de montaje móvil	42
Innovaciones de Ford	42

Expansión del modelo Ford 42

Estudio de caso Taylor resuelve un problema 43

## CAPÍTULO 4 ■ ■ ■ Fayol y la escuela del proceso de administración 45

Henry Fayol 46

El proceso administrativo según Fayol 46

La función administrativa 46

Papel de los gerentes 47

Drucker y la administración por objetivos 48

Visión general de la administración contemporánea 50

Planeación 50

Organización 52

Dirección 56

Control 58

Liderazgo y comportamiento organizacional 59

Estudio de caso Telelatina 60

## CAPÍTULO 5 ■ ■ ■ Max Weber y la teoría de las organizaciones 62

Max Weber y la burocracia 63

Formalidad 63

Impersonalidad 64

Profesionalismo 64

Amitai Etzioni y el poder 64

Organizaciones coercitivas 65

Organizaciones utilitarias 65

Organizaciones normativas 65

Estructura dual de obediencia 66

Modelo de Peter Blau y Richard Scott 66

Miembros de la organización 67

Propietarios o dirigentes 67

Clientes de la organización 67

Público en general 67

Disfunciones de la burocracia 67

Disfunciones según Perrow 68

Particularismo	68
Disfunciones según Roth	69
Disfunciones según Merton	70
Modelos de organización	71
Tipo mecanicista	71
Estudio de caso Creatividad <i>versus</i> reglamentación	72

## CAPÍTULO 6 ■■■ Evolución de la escuela clásica 74

Grandes estructuras	75
Daniel McCallum	75
Harrington Emerson	75
Grandes organizadores	76
Pierre Du Pont	76
Alfred Sloan	77
Teoría y práctica de la estructura organizacional	79
Mooney y Reiley	79
Gulick y Urwick	80
Graicunas	81
Estructuras organizacionales en el tercer milenio	81
Estudio de caso MST Sociedad Anónima	82

## parte II

# Organizaciones, ética y responsabilidad social 86

## CAPÍTULO 7 ■■■ Nuevos modelos de las organizaciones 88

Nuevos modelos	89
Las organizaciones según Mintzberg	89
Organización empresarial	89
Organización máquina	90
Organización profesional	91
Organización diversificada	91
Organización innovadora	92

Organización misionaria	92
Organización política	92
Las organizaciones según Handy	93
Zeus	93
Apolo	93
Atenea	94
Dionisio	94
Las organizaciones según Morgan	94
Máquina	94
Organismo vivo	95
Cerebro	95
Cultura	95
Sistema político	96
Prisión psíquica	96
Sistema en flujo y transformación	96
Instrumento de dominación	96
Aprendizaje organizacional	96
Cyert y March	97
Argyris y Schon	98
Peter Senge	98
Estudio de caso La nueva economía social	100

## CAPÍTULO 8 ■ ■ ■ Teorías de la administración. Tendencias contemporáneas 104

Evolución de la escuela clásica	105
Estructuración de las grandes corporaciones	105
Evolución del proceso administrativo	106
Administración por objetivos	106
Escuela de calidad	107
La calidad total de Feigenbaum	108
La calidad total de Ishikawa	109
Aseguramiento de la calidad	109
Modelo japonés de administración	110

	Eliminación de desperdicios 111
	Producción con calidad 111
	Producción esbelta 111
	Calidad de vida en el trabajo 111
	Aprendizaje organizacional 112
	Administración emprendedora 113
	Administración del conocimiento 114
	Estudio de caso La teoría frente a la práctica 115

## CAPÍTULO 9 ■ ■ ■ Organizaciones y áreas funcionales 118

Organizaciones 119
Objetivos 119
Recursos 119
Procesos de transformación 120
División del trabajo 120
Áreas funcionales 120
Producción (u operaciones) 120
Marketing 120
Investigación y desarrollo 121
Finanzas 121
Recursos humanos 121
Eficiencia y eficacia 122
Estudio de caso DEHC, S.A. 122

## CAPÍTULO 10 ■ ■ ■ Ética y responsabilidad social 125

Ética: ¿de qué se trata? 126
Alcance de la ética en la administración 126
Nivel social de la ética 126
Nivel de partes interesadas 127
La ética en la administración y política internas 127
La ética en el nivel individual 128
Creación de sistemas de valores 128
Evolución ética 128
Ética relativa y absoluta 129

Ética relativa	129
Ética absoluta	129
Etapas de desarrollo moral	130
Etapa preconvencional de desarrollo moral	130
Etapa convencional de desarrollo moral	131
Etapa posconvencional de desarrollo moral	131
Responsabilidad social	132
Doctrina de la responsabilidad social	132
Doctrina del interés del accionista	133
Códigos de ética	133
Las empresas del tercer sector	134
Las empresas y el ambiente	134
Desarrollo sustentable	135
Legislación ambiental en Brasil	135
Auditoría ambiental	136
Estudio de caso   Los miserables	137

<b>CAPÍTULO 11 ■ ■ ■ Papel de los gerentes</b>	<b>139</b>
Chester Barnard y las funciones del ejecutivo	140
Herbert Simon y el proceso de decisión	140
Henry Mintzberg y los papeles gerenciales	141
Papeles interpersonales	142
Papeles de información	142
Papeles de decisión	142
Rosemary Stewart y las elecciones gerenciales	143
Exigencias	143
Restricciones	143
Elecciones	144
Fred Luthans y el desempeño de los gerentes	144
Principios de Andrew Grove	145
Producción	145
Trabajo en equipo	145
Desempeño individual	146

Niveles de administración	146	
Alta gerencia	146	
Supervisores de primera línea	146	
Gerencia intermedia	147	
Habilidades gerenciales	148	
Habilidades según Katz	148	
Habilidades según Mintzberg	149	
Estudio de caso	Selección de un ejecutivo	150

## parte III

# Planeación 154

---

## CAPÍTULO 12 ■ ■ ■ Pensamiento sistemático 156

Complejidad: ¿de qué se trata?	157	
Situaciones complejas	157	
Problemas complejos de la sociedad moderna	157	
Organizaciones que enfrentan problemas complejos	158	
Soluciones complejas para problemas complejos	158	
La idea de sistema	158	
Estructura de los sistemas	159	
Entradas	159	
Proceso	160	
Salidas	160	
Retroalimentación	160	
Teoría general de los sistemas	161	
Organizaciones como sistemas	162	
Análisis y planeación de sistemas	162	
Ambiente	163	
Objetivos	163	
Componentes	163	
Proceso	164	
Administración y control	164	
Estudio de caso	La reinvención del automóvil	164

## CAPÍTULO 13 ■ ■ ■ Proceso de planeación 169

- Definición de planeación 170
- Actitudes con respecto a la planeación 170
  - Actitud proactiva 170
  - Actitud reactiva 171
  - Equilibrio de fuerzas 171
- Componentes de un plan 171
  - Objetivos (y metas) 172
  - Medios de realización 173
  - Medios de control 173
- Tipos de planes 173
  - Planes temporales 173
  - Planes permanentes 174
- Técnicas para estudiar el futuro 175
  - Cómo lidiar con la incertidumbre 175
- Niveles de planeación organizacional 177
  - Planes estratégicos 177
  - Planes funcionales 178
  - Planes operativos 178
- Estudio de caso Acme Alimentos 178

## CAPÍTULO 14 ■ ■ ■ Planeación estratégica 182

- Estrategia y planeación estratégica. Definiciones 183
  - Estrategia empresarial 183
  - Planeación estratégica 183
- Proceso de planeación estratégica. Visión panorámica 184
- Análisis de la situación estratégica 185
  - Misión o negocio 185
  - Ánálisis del desempeño 185
  - Participación en el mercado 187
- Análisis del ambiente 188
  - Ramo de negocios 188
  - Cambios tecnológicos 188

- Acción y control del gobierno 188
- Situación económica 189
- Sociedad 189
- Análisis interno 189
  - Análisis de las áreas funcionales 189
  - Benchmarking 190
- Elaboración del plan estratégico 190
  - Definición de la misión o negocio 190
  - Definición de objetivos estratégicos 191
  - Ventajas competitivas 191
- Estrategias 192
  - Estrategias de crecimiento según Ansoff 192
  - Estrategias competitivas según Porter 193
  - Otras estrategias genéricas 194
- Estudio de caso El profesor que transformó

## CAPÍTULO 15 ■ ■ ■

### Planeación operativa 199

- Planeación operativa. Definición 200
- Análisis de los objetivos 200
- Planeación del uso del tiempo 201
  - Identificación de las actividades 201
  - Programación 201
- Planeación de recursos 205
  - Identificación de los recursos 205
  - Preparación del presupuesto 206
- Evaluación de los riesgos 206
- Políticas y procedimientos 207
- Estructura organizacional 207
- Previsión de los medios de control 208
- Estudio de caso Las prácticas de María Aparecida 208

## CAPÍTULO 16 ■ ■ ■

### Selección e implantación de estrategias 210

- Selección de estrategias 211
- Ciclo de vida del producto 211

BCG	211
Implantación de la estrategia	213
Planeación en las áreas funcionales	213
Producto	214
Plaza	214
Precio	215
Promoción	215
Políticas y planes operativos	216
Proyectos	217
Estructura organizacional	217
Seguimiento y control de la estrategia	218
Reinicio del ciclo	219
Estudio de caso Negocio de China	219

## parte IV

# Organización 222

### CAPÍTULO 17



#### Proceso de organización 224

Proceso de organización 225

División del trabajo 225

    Identificación de las unidades de trabajo 225

    Denominación de las unidades de trabajo 226

Definición de responsabilidades 226

Autoridad 228

    Jerarquía 228

    Amplitud de control 230

Centralización y descentralización de autoridad 231

Estructura organizacional y organigrama 232

    Diseño del organigrama 232

    Línea y asesoría 233

    Estudio de caso La comisión de estudios 233

### CAPÍTULO 18



#### Estructura organizacional 237

Organización funcional 238

Aplicaciones del modelo funcional	239
Características de la organización funcional	240
Organización territorial	240
Aplicaciones del modelo territorial	240
Características del modelo territorial	241
Organización por producto	242
Aplicaciones de la organización por producto	242
Características de la organización por producto	242
Organización por cliente	242
Aplicaciones de la organización por cliente	243
Características de la organización por cliente	243
Organización por áreas de conocimiento	244
Aplicaciones del modelo de las áreas de conocimiento	244
Características del modelo de las áreas de conocimiento	245
Organización por proyectos	245
Aplicaciones de la organización de proyecto	246
Características de las organizaciones de proyectos	246
Organización por procesos	248
Aplicaciones de la organización por procesos	248
Características de la organización por procesos	249
Unidades de negocios	250
Aplicaciones del modelo de las unidades de negocios	250
Características de las unidades de negocios	250
Estudio de caso   Organización de ventas de Pluribiz	252

## CAPÍTULO 19 ■ ■ ■ Modelos organizacionales 254

Modelos de organización	255
Modelo mecanicista	255
Modelo orgánico	255
Condicionantes de la estructura organizacional	256
Estrategia y estructura	256
Tecnología y estructura	257

Ambiente y estructura	258
Factor humano y estructura	259
Análisis y cambio de la estructura organizacional	260
Estudio de caso Empaques y etiquetas Arco-Íris <sup>1</sup>	262
<b>CAPÍTULO 20 ■ ■ ■ Cultura organizacional 264</b>	
Cultura organizacional	265
Componentes de la cultura organizacional	265
Artefactos	266
Tecnología	267
Símbolos	267
Valores	268
Funciones de la cultura organizacional	268
Convivencia interna	269
Reglas de conducta en las relaciones con el mundo exterior	269
Disfunciones de la cultura organizacional	269
Sociología de las organizaciones	270
Mecanismos de socialización	270
Etapas de socialización	270
Singularidad y diversidad cultural	271
Diversidad	271
Singularidad	271
Indicadores de culturas	272
Distancia del poder	272
Lenguaje	273
Relaciones humanas	273
Actitudes relacionadas con el futuro	273
Universalismo contra particularismo	273
Orientación hacia el ambiente	273
Propensión al riesgo	274
Mecanicismo y organicismo	274
Estudio de caso Movimiento contra la globalización	274

## parte V

# Dirección 278

---

### CAPÍTULO 21 ■ ■ ■ Desempeño de las organizaciones 280

- Desempeño de la organización 281
- Eficiencia o desperdicio 281
- Productividad 282
  - Productividad de factores aislados 283
  - Productividad de factores múltiples 283
- Productividad y calidad combinadas 283
- Eficiencia en el uso del tiempo 284
- Eficacia 284
  - Satisfacción de los clientes 284
  - Satisfacción de los accionistas 285
  - Impacto en la sociedad 285
  - Aprendizaje organizacional 286
- Competitividad 286
- Estudio de caso Un banco sin fines de lucro<sup>1</sup> 287

### CAPÍTULO 22 ■ ■ ■ Enfoque del comportamiento en la administración 289

- Raíces del enfoque del comportamiento 290
  - El movimiento por el bienestar de los trabajadores 290
  - El estudio del factor humano en el papel de los gerentes 292
  - Psicología industrial 292
  - Dinámica de grupo y liderazgo 293
  - Escuela de las relaciones humanas 293
  - Ciencias del comportamiento 295
  - Características individuales 296
  - Comportamiento colectivo 297
    - Dinámica de los grupos 297
    - Cultura organizacional 297
    - Sentimientos y clima organizacional 298
    - La empresa como sistema social 298
  - Estudio de caso Elton Mayo hace unas preguntas 299

## CAPÍTULO 23 ■ ■ ■ Motivación 301

- Motivación en el trabajo: ¿de qué se trata? 302
- Motivos internos y externos 302
- Necesidades humanas 303
  - Jerarquía de Maslow 303
  - Frustración 304
- Características individuales 305
- Teoría de los dos factores 306
- Impacto de los factores sociales 308
- Juntar las piezas: teoría de la expectativa 309
- Prácticas motivacionales 310
  - Estudio de caso ¿Qué salió mal? 311

## CAPÍTULO 24 ■ ■ ■ Liderazgo 312

- ¿Qué es liderazgo? 313
- Liderazgo como proceso social 313
  - Motivación de los seguidores 313
  - Tarea o misión 313
  - El líder 315
  - Situación 315
- Estilo de liderazgo 315
  - Liderazgo orientado a la tarea 316
  - Liderazgo orientado a las personas 316
  - La regla del liderazgo 317
  - Liderazgo bidimensional 318
  - ¿Cuál estilo es más eficaz? 319
- Liderazgo situacional 320
  - Modelo de Tannenbaum y Schmidt 320
  - Modelo de Fiedler 320
  - Modelo de Hersey-Blanchard 321
- Bases motivacionales del liderazgo 323
  - Liderazgo carismático 323
  - Liderazgo transaccional 324

¿Cuál recompensa es más eficaz? 324
Más allá del liderazgo 325
Estudio de caso CooperMambrini 325

## CAPÍTULO 25 ■ ■ ■ Grupos 327

Tipos de grupos 328
Grupos formales 328
Grupos informales 329
Etapas en el desarrollo de un grupo 329
Dinámica y desempeño del grupo 331
Personas 331
Proceso 332
Resultados 333
Características de los grupos de alto rendimiento 333
Desafíos en los equipos de trabajo 334
Cohesión excesiva 334
Conformidad social 335
Desarrollo de equipos 335
Decisiones en grupo 336
Procesos básicos de decisión 336
Desempeño de papeles 337
Estudio de caso Cómo implantar grupos autodirigidos 338

## CAPÍTULO 26 ■ ■ ■ Comunicación gerencial 342

Proceso de comunicación 343
Emisor y receptor 343
Ruidos 344
Retroalimentación 344
Medios de comunicación 344
Comunicación oral 344
Comunicación escrita 344
Recursos visuales 345
Lenguaje corporal 345
Obstáculos en la eficiencia de la comunicación 345

Dificultades con el emisor	345
Dificultades con el receptor	346
Dificultades con el proceso de comunicación	347
Desarrollo de las competencias del emisor	347
Comprendión del receptor	348
Articulación de ideas	348
Estructura	348
Codificación eficaz	349
Objetivos al inicio	349
Contrato psicológico con el destinatario	349
Uso de ilustraciones	350
Desarrollo de las competencias del receptor	350
Análisis de la calidad del mensaje	350
Eficacia en el papel de oyente	351
Comunicación organizacional	351
Comunicación hacia abajo	351
Comunicación hacia arriba	352
Comunicación lateral	353
Estudio de caso La primera gerencia de Hamilton Dutra	354

## CAPÍTULO 27 ■ ■ ■ Proceso de decisión y resolución de problemas 356

Decisiones	357
Principales tipos de decisiones	357
Decisiones programadas	357
Decisiones no programadas	357
Proceso de resolución de problemas	358
Identificación del problema u oportunidad	359
Diagnóstico	359
Generación de opciones	359
Elección de una opción	360
Evaluación de la decisión	365
Racionalidad e intuición en el proceso de tomar decisiones	366
Racionalidad	366

Intuición	366
¿Quién debe tomar decisiones?	366
Decisiones autocráticas	367
Decisiones compartidas	367
Decisiones delegadas	368
Problemas en el proceso de resolver problemas	368
Dificultades en el proceso de resolver problemas	368
Estudio de caso Comandante Fred	369

## parte VI Control 372

---

### CAPÍTULO 28 ■ ■ ■ Dirección y control 374

Proceso de dirección	375
Planeación, organización y dirección	375
Proceso de control	376
Control por niveles jerárquicos	377
Control estratégico	377
Controles administrativos	377
Control operativo	378
Componentes de un sistema de control	378
Patrones de control	378
Adquisición de información	379
Comparación y acción correctiva	380
Reinicio del ciclo de planeación	380
Eficacia de los sistemas de control	381
Enfoque en los puntos estratégicos	381
Precisión	381
Rapidez	382
Objetividad	382
Economía	382
Aceptación de las personas	382
Énfasis en la excepción	382

Factor humano en el proceso de control	382
Tipos de control sobre las personas	383
Resistencia al control	383
Evaluación del desempeño	384
Autocontrol	384
Estudio de caso Indicadores de desempeño	385

## CAPÍTULO 29 ■ ■ ■ Administración de proyectos 387

Proyectos	388
Ciclo de vida del proyecto	389
Inspiración y transpiración	389
Fases del ciclo de vida	389
Administración de un proyecto	390
Planeación del proyecto	391
Planeación del objetivo	392
Planeación operativa	393
Dirección del proyecto	394
Gerente del proyecto	395
Responsabilidades	395
Competencias	396
Cómo preparar una propuesta de proyecto	396
Defina los objetivos del proyecto	396
Defina los medios para alcanzar los objetivos	397
Estudio de caso El gran viaje a la Luna	397

## CAPÍTULO 30 ■ ■ ■ Administración de la calidad 399

¿Cómo definir calidad?	400
Excelencia	400
Valor	400
Especificaciones	401
Conformidad con las especificaciones	401
Regularidad	401
Adecuación al uso	401
Costos de calidad	402

Costos de la falta de calidad	403
Eras de la historia de la calidad	403
Era de la inspección	404
La era del control estadístico	404
La era de la calidad total	404
La escuela japonesa de la calidad total	406
La JUSE encuentra a Deming	406
Juran	407
Ishikawa y la calidad total	408
Los 14 puntos de Deming	408
La era de la calidad total alcanza la madurez	410
Garantía de calidad y auditoría del sistema	410
Auditoría del sistema de calidad	411
Normas ISO 9000	411
Premios de calidad	411
Premio Deming	411
Premio Baldrige	413
Premio Europeo	413
Estudio de caso   Fantástica, la fábrica de chocolates	415

## CAPÍTULO 31 ■ ■ ■ **Modelo japonés de administración** 416

Sistema Toyota de producción	417
Eliminación de desperdicios	417
Fabricación con calidad	419
Metodologías de los círculos de calidad	420
Principio de Pareto	420
Diagrama de Ishikawa	422
El factor cultural en la administración japonesa	422
Combate al desperdicio	423
Trabajo en equipo	423
Universalización del modelo japonés	424
Estudio de caso   Ohno-San va al supermercado	424

## CAPÍTULO 32 ■ ■ ■ La administración en la era digital 427

- Procesos organizacionales 428
- Administración de procesos 429
  - Tipos de procesos 429
  - Administración de procesos 430
- Mejoría de procesos 431
  - Reingeniería 431
  - Críticas a la reingeniería 431
  - Metodología del rediseño de procesos 432
- Evaluación comparativa: copiar las mejores prácticas 432
- Tecnología de la información 434
  - Evolución de la tecnología de la información 434
  - Organizaciones virtuales 435
  - Redes virtuales de colaboración 435
  - Trabajadores virtuales 436
- Estudio de caso Volkswagen de Brasil, fábrica de Resende 437

## parte VII

## Desarrollo emprendedor 440

### CAPÍTULO 33 ■ ■ ■ Capacidad empresarial 442

- Emprendedores 443
  - Visión de los economistas 443
  - Perfil del emprendedor 444
- Capacidad empresarial en México 445
- Qué es una empresa 446
  - Compromiso con el cliente 447
  - Utilidad 447
- Ideas de negocios 448
  - Nuevo negocio con base en un nuevo concepto 448
  - Nuevo negocio con base en el concepto existente 449
  - Necesidades de los consumidores 449
  - Perfeccionamiento del negocio 449

## CAPÍTULO 32 ■ ■ ■ La administración en la era digital 427

- Procesos organizacionales 428
- Administración de procesos 429
  - Tipos de procesos 429
  - Administración de procesos 430
- Mejoría de procesos 431
  - Reingeniería 431
  - Críticas a la reingeniería 431
  - Metodología del rediseño de procesos 432
- Evaluación comparativa: copiar las mejores prácticas 432
- Tecnología de la información 434
  - Evolución de la tecnología de la información 434
  - Organizaciones virtuales 435
  - Redes virtuales de colaboración 435
  - Trabajadores virtuales 436
- Estudio de caso Volkswagen de Brasil, fábrica de Resende 437

## parte VII

## Desarrollo emprendedor 440

### CAPÍTULO 33 ■ ■ ■ Capacidad empresarial 442

- Emprendedores 443
  - Visión de los economistas 443
  - Perfil del emprendedor 444
- Capacidad empresarial en México 445
- Qué es una empresa 446
  - Compromiso con el cliente 447
  - Utilidad 447
- Ideas de negocios 448
  - Nuevo negocio con base en un nuevo concepto 448
  - Nuevo negocio con base en el concepto existente 449
  - Necesidades de los consumidores 449
  - Perfeccionamiento del negocio 449