

# Índice

PRÓLOGO .....	11
PRIMERA PARTE	
<b>Organización y estrategia</b> .....	21
Introducción .....	23
I- El vasto mundo de los negocios .....	29
Capítulo 1: Los signos de los tiempos .....	31
Capítulo 2: Las tareas fundamentales de los ejecutivos de empresas .....	38
II- El rumbo de la empresa .....	49
Capítulo 3: Las claves del éxito: el proyecto estratégico .....	51
Capítulo 4: La estrategia basada en la fortaleza del vínculo con el cliente: el Modelo Delta .....	61
Capítulo 5: Apuntes sobre la implementación de la estrategia .....	78
III- La organización eficaz: alineada con la estrategia y operacionalmente eficiente .....	89
Capítulo 6: Los modelos clásicos de organización .....	91
Capítulo 7: Nuevas formas de organización .....	106
IV- Procesos político-sociales en el mundo de la empresa .....	119
Capítulo 8: Juegos de poder e influencia .....	121
Capítulo 9: Conflicto y negociación .....	130
Capítulo 10: Las comunicaciones: la representación de la empresa ante audiencias externas e internas .....	140

## SEGUNDA PARTE

<b>La persona en la organización</b> .....	151
Introducción .....	153
I- Comportamiento individual .....	161
Capítulo 11: Motivación y sentido del trabajo .....	163
Capítulo 12: Los límites de la racionalidad en la toma de decisiones .....	176
Capítulo 13: La forma en que tomamos decisiones .....	190
II- Comportamiento organizacional .....	201
Capítulo 14: Los atributos personales del líder .....	203
Anexo 1: Lo que el líder hace .....	211
Anexo 2: Liderazgo situacional .....	213
Capítulo 15: Liderazgo sensato .....	215
Anexo 1: Modelo de liderazgo de rango completo .....	221
Capítulo 16: Los desafíos del trabajo en equipo .....	223
Anexo 1: Alerta: ser miembros de un equipo cambia nuestra conducta .....	232
Capítulo 17: Confianza en las relaciones .....	235
Capítulo 18: Cultura y capital social .....	244
Anexo 1: Cultura chilena .....	252
III-Relación laboral .....	255
Capítulo 19: El mundo interior de la persona: hacia una teoría de la conducta en la empresa .....	257
Anexo 1: Lo que la empresa hace: reconocimiento y oportunidades de participación .....	263
Capítulo 20: Aspectos formales de la relación laboral: políticas de recursos humanos y responsabilidad legal .....	266

## TERCERA PARTE

<b>Ética y responsabilidad social</b> .....	273
Introducción .....	275
Capítulo 21: Apuntes sobre la ética en la empresa .....	276
Capítulo 22: Responsabilidad social de la empresa .....	282
Capítulo 23: La mujer en el mundo del trabajo .....	296
<b>Bibliografía</b> .....	303