

Índice

PRÓLOGO	11
PRIMERA PARTE	
Organización y estrategia	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

La persona en la organización	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

Ética y responsabilidad social	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
Bibliografía	303