

INDICE

Prologo	V
Acerca del autor	IX
Agradecimientos	XV
Presentación	XVII
Capitulo 1	
Las inteligencia emocional y su impacto en la globalización	1
1.1 Conceptos fundamentales de la inteligencia emocional	
1.1.1 ¿Cómo se expresa la inteligencia emocional en el comportamiento?	2
1.1.2 Un nuevo enfoque en nuestras actividades	3
1.1.3. Diversidad también de ser inteligente	5
1.2. Conceptos fundamentales del comportamiento	6
1.2.1. Naturaleza de las personas	7
1.3 Globalización	9
1.3.1 De la estabilidad a la flexibilidad	
1.4 Modelos de inteligencia	11
1.4.1 Modelo racional	13
1.4.2 Modelo emocional	18
Resumen	22
Cuestionario	
Caso: 1 ¿Qué es la administración científica?	23
Caso: 2 Inteligencia emocional	24
Capitulo 2	
Nuevos fundamentos del comportamiento	25
2.1. La personalidad y la emoción	
2.2 ¿Por que somos como somos?	26
2.2.1 Factores genéticos	27
2.2.2 Factores del entorno	31
2.2.3 Factores situacionales	33
2.3 La emoción y la personalidad	
2.3.1 Temas teóricos ¿Cómo debería conceptuarse la emocionalidad?	36
2.4 El proceso emocional	
2.4.1 Origen de la emoción	37
2.4.2 Función de la emoción	
2.4.3 Importancia de la emoción	38
2.4.4 El proceso fisiológico de la emoción	39
2.5 Rasgos de la personalidad	41
2.6 Predisposición al riesgo de la personalidad	43
2.7 Acomodar la personalidad al puesto	
Resumen	44
Cuestionario	
Caso: Juan González	46
Capitulo 3	51
Análisis de la percepción	
3.1 Conflicto en una mediana empresa de servicio	52
3.2 ¿Qué es la percepción y por que es importante?	
3.2.1 Factores que influyen sobre la percepción	53

3.2.2 Distorsiones de la percepción	55
3.2.3. ¿Que sentido practico tiene la percepción en las organizaciones?	
3.3 La importancia de la percepción en la toma de decisiones	56
3.3.1 Diferencias individuales: estilos de toma de decisiones	59
3.4 Influencia de la percepción en la memoria y en la inteligencia	60
3.4.1 Bases fisiológicas	62
3.4.2 Proceso de percepción	63
3.4.3 Percepción metaconsciente	64
3.4.4 Visión periférica	65
3.4.5 percibiendo realmente la realidad	66
3.4.6 El papel de la atención	
3.4.7 El sueño de la realidad	67
Resumen	69
Cuestionario	
Caso: Recasec, S.A.	70
Capitulo 4	
El aprendizaje	73
4.1. Proceso de aprendizaje	76
4.2 Condicionamiento clásico	77
4.2.1 Los estudios de Pavlov	
4.2.2 Estimulo de salvación	79
4.3 Condicionamiento operante	81
4.4 Aprendizaje por observación	82
4.5 Aprendizaje emocional	83
4.6 Aprendizaje inteligente	84
4.6.1 Aprendizaje en equipos inteligentes	88
4.7 El eslabón perdido: la practica	89
Resumen	
Cuestionario	92
Caso: El fuego bajo las cenizas	
Capitulo 5	95
El proceso de motivación	
5.1 La conducta del proceso motivación-frustración	96
5.2 Las necesidades o motivos	
5.2.1 Origen de la(s) necesidades(es) o motivos(s)	97
5.2.2 Características	109
5.2.3 Tipología	112
5.2.4 ¿Existe una jerarquía de las necesidades?	116
5.3 Frustración	
5.3.1 Concepto y, importancia	128
5.3.2 Origen	
5.3.3 Efectos	129
5.3.4 Características de la conducta	
5.3.5 tipos de conducta que se manifiestan durante la simulación de frustración	130
5.3.6 Técnicas de evitación	
5.3.7 Técnicas de extinción	135
5.3.8 La frustración y los movimientos sociales	136
Cuestionario	137

Caso: El culto de Bill en Microsoft Corporation	
Capítulo 6	
El grupo	139
6.1 El comportamiento de los grupos	141
6.2 La naturaleza de los grupos de trabajo	
6.2.1 ¿Por qué se forman los grupos de trabajo?	142
6.2.2 Tipos de grupos de trabajo	143
6.2.3 Características de los grupos de trabajo efectivos	144
6.2.4 Funcionamiento del grupo	145
6.2.5 Las bases del buen desempeño del grupo	
6.2.6 Las metas del grupo de trabajo	146
6.2.7 las normas del grupos de trabajo	147
6.2.8 Los roles del grupo de trabajo	148
6.2.9 La configuración estructural de os grupos de trabajo	149
6.3 Grupo de referencia	151
6.3.1 Grupo de referencia positivos y negativos	152
6.3.2 Grupo de referencia múltiples	
6.3.3 La función comparativa	153
6.3.4 La influencia de los grupos de referencia	
6.4 La interacción	154
6.5 Relaciones intergrupo-la hostilidad	156
6.6 Roles y estatus	157
6.6.1 Clasificación de roles	
6.7 Estructura de los grupos	158
6.8 Técnicas grupales para mejorar la toma de decisiones	
6.8.1 La lluvia de ideas	159
6.8.2 La técnica nominal de grupo	160
6.8.3 La técnica Delfos	162
6.8.4 Los mapas de consensos	
6.8.5 La toma de decisiones electrónica en grupos	163
Resumen	164
Cuestionario	
Caso: Consolidated Life	165
Capítulo 7	
Liderazgo y estilos de mando	169
7.1 Poder e influencia	170
7.2 Definición y liderazgo	171
7.2.1 Otra definición de liderazgo	172
7.3 La naturaleza del liderazgo	174
7.4 Habilidades del liderazgo	175
7.5 La emocionalidad y el liderazgo	176
7.6 Transición de las teorías del liderazgo	178
7.6.1 Teorías de los rasgos del liderazgo	179
7.7 Teoría de contingencia	
7.7.1 Modelo de continencia de Fiedler	180
7.7.2 Modelo del liderazgo situacional de Hersey y Blanchard	181
7.7.3 Modelo del liderazgo de trayectoria-meta	182
7.7.4 Modelo de liderzazo participativo	183
7.7.5 Comparación de los modelos de contingencia	184

7.8 Posiciones contemporáneas sobre liderazgo	185
7.9 ¿Existe, una base biológica para entender el liderazgo?	189
7.10 El líder, un constructor de la cultura organizacional	190
7.10.1 Tareas	191
7.10.2 Desafíos	192
7.11 El líder, promotor del capital intelectual de su organización	
7.11.1 Capital intelectual	194
7.11.2 Capital intelectual y competitividad organizacional	195
7.12 Consideraciones éticas del liderazgo	197
Resumen	198
Cuestionario	
Caso: Cheryl Womack, directora general de VCW, Inc.	199
Capítulo 8	
Gestión del cambio	201
8.1 Nociones del cambio	
8.1.1 Lo que queda atrás	202
8.1.2 Cambios y no cambios	
8.1.3 Continuidad del cambio	203
8.1.4 Ciclos vitales del cambio	204
8.2 Los cambios. Sus tipos y formas	
8.2.1 Cambios completos e incompletos	205
8.2.2 Cambios totales o parciales	207
8.2.3 Cambios planeados u obligados	
8.2.4 Cambios rápidos o lentos	208
8.2.5 ¿Dónde se cambia?	209
8.3 El cambio e la estructura organizacional	
8.3.1 Diseños de estructuras	210
8.3.2 El cambio estructural	212
8.4 Modelos de cambio en las organizaciones	213
8.4.1 Cambios planeados	214
8.4.2 Rediseño	216
8.4.3 Papel de la cultura	221
8.5 Cambio y dinámica del cambio	222
8.6 Mas que cambio, proceso de cambio	224
8.7 Cambio de enfoque	225
8.8 El cambio en el liderazgo y la administración	226
8.9 Cambio en una nueva dimensión: el tiempo	230
8.9.1 La velocidad del cambio y adición a lo urgente	231
8.9.2 Lo importante en la era del cambio	233
8.10 Una nueva lógica nace en el cambio	234
8.11 ¿Aceptamos el cambio? La lógica de la mente	236
Cuestionario	
Caso: las motos de Harley cabalغان de nuevo	240
Conclusiones	243
Bibliografía	247