

INDICE

Presentación	IX
Introducción	XI
Objetivos	XI
Del libro	XI
Para el alumno	XI
I. Habilidades Directivas	1
Objetivos	2
Introducción	2
Administración y habilidades directivas	2
Administración	2
Dirección	4
Habilidad	4
Diferencia entre administración y liderazgo	5
El administrador	5
El ejecutivo	6
Misión y visión	7
Misión	7
Visión	8
Recomendaciones para determinar la visión	8
Papel de los valores en las habilidades del directivo	9
Ejercicio	10
Bibliografía	11
II. Comunicación	13
Objetivo	14
Introducción	14
La comunicación	15
La comunicación como proceso	15
Modelo de los siete pasos de la comunicación	16
Funciones de la comunicación grupal y organizacional	17
Comunicación intrapersonal, interpersonal, grupal y organizacional	17
Mejore sus habilidades para la comunicación	19
Características de la persona asertiva	22
Técnicas para el desarrollo de habilidades asertivas	22
Estabilizador	22
Guión deec	22
Disco rayado	23
Banco de niebla	23
Aserción negativa	23
Aserción positiva	23
Interrogación confrontativa	23
Compromiso viable	23
Autorrelevación	24
Información gratuita	24
Transmisión bilateral	24
Recepción activa	24
Habilidades para la comunicación no verbal	24
El arte de escuchar	25

Habilidades para la comunicación escrita	26
Habilidades para hablar en público	27
Ejercicios	28
Bibliografía	36
III. Liderazgo	37
Objetivo	38
Introducción	38
Liderazgo y dirección	39
Implicaciones de liderazgos	39
Estilos de liderazgos o mando	39
Dirigente autocrático	40
Dirigente democrático	40
Dirigente laissez – faire	40
Funciones del líder	41
Papel del poder y la autoridad en el desempeño del líder	43
Clasificación del poder de las relaciones interpersonales	43
Características del líder	44
Estilos de liderazgo	45
Liderazgo estructurados	45
Usos y abusos	46
Liderazgo entrenador	46
Cuándo no usar un estilo entrenador	46
Usos y abusos	47
Liderazgo alentador	47
Cuándo no usar un estilo alentador	47
Usos y abusos	47
Liderazgo delegador	47
Cuándo no usar un estilo delegador	48
Usos y abusos	48
Liderazgo carismático	48
Cuatro muletas del liderazgo	49
Personalidad de los líderes	50
Personalidad del líder resuelto	50
Personalidad del líder persistente	51
Personalidad del líder arriesgado	51
Liderazgo femenino	51
Ejercicios	52
Bibliografía	56
IV. Creatividad	57
Objetivo	58
Introducción	58
Creatividad...cosa de genios	59
Fases del pensamiento creativo	62
¡Al rescate del espíritu creativo!	64
Inhibidores de la creatividad	65
Inhibidores individuales de la creatividad	65
Inhibidores organizacionales de la creatividad	65
La actividad directiva: una deliciosa aventura creativa	65

Cómo descubrir el espíritu creativo laboral	66
Principios rectores del cerebro	67
Ejercicios	68
Bibliografía	74
V. Toma de decisiones	75
Objetivo	76
Introducción	76
Naturaleza de la decisión	77
Etapas del proceso decisional	77
Descripción de los pasos del proceso decisional	78
Toma de decisiones en equipo	79
El papel de las matemáticas en las toma de decisiones	81
Solución del problema y toma de decisiones	82
Toma de decisiones y la teoría de la decisión	83
Clasificación de los problemas en la toma de decisiones	85
Ejercicios	87
Bibliografía	88
VI. Equipos de trabajo y manejo de conflictos	89
Objetivo	90
Introducción	90
La cultura organizacional y el trabajo	90
Las organizaciones en busca de la competitividad, ¿mito o realidad?	91
Qué es el equipo de trabajo	94
Responsabilidad compartida entre la dirección y su personal	95
Metodología para la sensibilización del trabajo en equipo	96
Dificultades que enfrentan los equipos de trabajo	98
Qué se entiende como conflicto	98
Los conflictos en las organizaciones son algo inevitable	98
Fallas en el manejo de conflictos	100
Estrategias para favorecer el manejo de conflictos	101
Técnicas para el manejo de conflictos	101
Ejercicios	102
Bibliografía	107
VII. Administración de tiempo	109
Objetivo	110
Administración de tiempo	110
Tiempo n	110
Administración de tiempo	111
Manejo de tiempo	111
Lo principal en la administración del tiempo	113
Crear un marco de toma de decisiones para la semana	114
Ejercer la integridad en el momento de la elección	114
Evaluar	114
Enfoques sobre administración del tiempo	115
Enfoque organícese (orden)	115
Enfoque 101 (Habilidades)	116
Los enemigos del tiempo	119
Ladrones del tiempo del directivo	119

Mitos acerca del tiempo	121
La personalidad del ejecutivo que tiene éxito al administrar el tiempo	121
Reuniones de trabajo	121
Ejercicios	123
Bibliografía	125
Índice	127