

INDICE

Prefacio	5
Introducción	9
Parte I. El Individuo	
Cap. 1. El ser humano	15
Cap. 2. Calidad en la persona	19
Cap. 3. Valores	23
3.1. Importancia del ser humano, saber y hacer.	26
3.2. Madurez	30
Cap. 4. Percepción	35
Cap. 5. Comunicación	41
5.1. El concepto	41
5.2. Idea	42
5.3. Medios básicos	43
5.4. Idioma	43
5.5. Habla	44
5.6. Comunicación no verbal	44
Cap. 6. Motivación	49
6.1. Reconocimiento	51
6.2. Participación	52
6.3. Respuestas	55
Parte II. El Grupo	
7.1. Evolución de los grupos	60
7.2. Grupos de alto rendimiento	63
7.3. Equipo	64
7.4. Equipos autodirigidos	65
Cap. 8. Liderazgo	69
8.1. Antecedentes	70
8.2. Modelos	70
Cap. 9. Poder	91
9.1. Poder coercitivo	93
9.2. Poder de recompensa	94
9.3. Poder de experto	95
9.4. Poder de referencia	96
9.5. Poder legítimo	97
9.6. Facultamiento o empowerment,	99
9.7. Confianza	101
9.8. Respeto	102
9.9. Definición de responsabilidades	102
9.10. Definición de límites de autoridad	103
9.11. Definición de estándares de calidad	103
9.12. Otorgar reconocimiento al logro	104
Parte III. Organización	
Cap. 10. Estructura	107
Cap. 11. Políticas	111
Cap. 12. Cultura Organizacional	115
12.1. Concepto	115
12.2. Los elementos de la cultura organizacional	115

Cap. 13. Conflicto	121
13.1. Concepto	121
13.2. Tipos de conflicto	122
1.3.3. Algunas causas de los conflictos	122
13.4. El conflicto y la persona	123
13.5. Métodos para solucionar conflictos	125
Cap. 14. Estrés	129
14.1. Concepto	129
14.2. Cómo se clasifica	130
14.3. Causas del estrés	130
14.4. Cómo enfrentarlo	131
14.5. Conclusión	132
Índice onomástico	133
Índice analítico	135