

INDICE DE MATERIAS

• Prólogo	11
• Introducción	13

■ 1

Calidad y Competitividad	15
Calidad Total: Garantía de futuro	16
La Calidad es competitividad	17
Calidad es cosa de todos	20
¿Cambiar... y, por qué cambiar?	22
El manifiesto de la calidad	25

■ 2

La Empresa y su funcionamiento	27
La organización empresarial	28

■ 3

Motivaciones y comportamientos	35
Teoría de Mc Clelland	36
Las motivaciones presentes en las personas que participan en grupos de trabajo	37
Las motivaciones y la actuación de los subordinados	38
Las motivaciones y la actuación de los mandos	40

■ 4

La personalidad en acción	43
La personalidad en acción	44
Los estados de la personalidad	45
Definiciones	45
Aprendiendo a reconocer los estados de la personalidad	49
Enfrentando las objeciones	53

■ 5

Los estilos de mando	55
Los estilos de mando	56
Mando autoritario absolutista	57
Mando autoritario paternalista	57
Mando Laissez-Faire	58
Mando participativo	59

■ 6

Funciones de los mandos	65
Origen y tratamiento de los problemas en la organización	66
Desarrollo organizacional	67
El mando en la organización	67
Fijación de objetivos	68
Política	72
Planificación	74
Organización	79
Coordinación	81
Información y comunicación	82
Control	83
Conducción del equipo humano	84
El proceso de la formación	87
Consideraciones especiales y sugerencias	89
Papel del tiempo en la formación	89

Labor del consultor	89
Los consultores, la psicología y la organización	90
La confección del programa	90
La desmotivación	91

■ 7

Participación y Calidad Total	93
Dirección participativa	94
El liderazgo.	99
El poder está en las personas	101
Mando y liderazgo	103
Gestión eficaz vs. gestión errónea	107
Desarrollo y subdesarrollo empresarial	108

■ 8

Comunicación y coordinación	111
Conceptos técnicos de la comunicación	112
Elementos de la comunicación	112
Proceso técnico	114
Fundamentos de la comunicación	116
Aspecto material de la comunicación	117
Aspectos semánticos de la comunicación	117
Barreras en la comunicación	119
Mando y comunicación	120
Transacciones y comunicaciones humanas	122

■ 9

Reconocimiento y motivación	131
Necesidades humanas	132
Los mandos y las motivaciones	136

Motivaciones, un nuevo enfoque	138
Factores motivantes	141
Cómo llevar las motivaciones a la práctica desde el cargo de jefe	145

■ 10

Mejora-control y compromiso	149
Mejora control.....	150

■ 11

Comportamiento del mando, errores y virtudes	155
El factor K	156
Frecuentes errores de mando y cómo evitarlos	158

■ 12

Ejercicios	175
20 errores del mando	176
El comportamiento positivo del mando	180

■ 13

Despedida	185
------------------------	-----

■ 14

Bibliografía	187
---------------------------	-----