

Contenido

El aprendizaje basado en competencias .. XVII

Capítulo 1

Ingeniería y humanismo	1
Generalidades sobre la ingeniería.....	1
Contexto de la ingeniería	2
Origen de la ingeniería	3
Definición de ingeniería	4
Ingeniería y humanismo	6
Conclusiones.....	13
Evaluación final	14

Capítulo 2

Desarrollo humano	17
Introducción	17
Autoconocimiento	22
Autoestima, y asertividad	24
Inteligencia emocional.....	32
Relaciones humanas empáticas.....	37
Manejo del estrés.....	41
Administración efectiva del tiempo	48
Conclusiones.....	52
Evaluación final	53

Capítulo 3

Administración estratégica

del desarrollo organizacional	55
Introducción.....	55
Definición de administración estratégica, funciones, atributos, habilidades gerenciales, y habilidades directivas	58
Tipos de sociedades mercantiles.....	63
Diseño y estructuras organizacionales	65
Cambio y desarrollo organizacionales.....	70
Inteligencia estratégica económica.....	71
Conclusiones	74
Evaluación final	74

Capítulo 4

Planeación estratégica del

desarrollo organizacional	77
Introducción.....	77
Introducción: definición de planeación estratégica, y su aplicación en la organización	78
Matriz foda organizacional	79
El modelo pestel.....	84
El lienzo canvas.....	89

El proceso de la planeación estratégicas en la organización..... 93

El cuadro de mando integral (*balance scorecard*)..... 97

Conclusiones.....102

Evaluación final103

Capítulo 5

Ambiente y desarrollo directivo.....105

Introducción105

El entorno directivo de las organizaciones del siglo XXI.....107

Liderazgo.....108

El trabajo inteligente: la suma del trabajo colaborativo y del trabajo cooperativo112

Orientación a resultados120

Visión estratégica122

Negociación124

La comunicación organizacional efectiva.126

Ética y responsabilidad del directivo128

Competencias multiculturales del directivo del siglo XXI.....130

El perfil ideal del directivo del siglo XXI132

Modelado del directivo del siglo XXI.....134

Conclusiones.....135

Evaluación final137

Análisis e interpretación de los Estados Financieros137

Capítulo 6

Liderazgo y efectividad directivos en las organizaciones.....145

Introducción145

Liderazgo: paradigmas, modelos y tipos de liderazgo en las organizaciones148

Factores que influyen en el liderazgo 153

Establecimiento de metas y uso efectivo del tiempo..... 155

Efectividad organizacional..... 163

Desarrollo de actitudes proactivas 165

Las habilidades blandas en las organizaciones 166

Retos del liderazgo en las organizaciones del siglo XXI 168

Creatividad e innovación 176

Conclusiones 179

Evaluación final 179

Capítulo 7

Negociación efectiva 183

Introducción..... 183

Concepto de negociación y tipos de negociación 184

Requisitos para una negociación efectiva 186

Bases fundamentales de la negociación.. 188

Las inteligencias múltiples 193

La inteligencia emocional en el proceso de la negociación 194

Cierre en la negociación 196

El principio de Lawrence Peter..... 199

Conclusiones 200

Evaluación final 200

Capítulo 8

Asertividad 203

Introducción..... 203

Conceptos sobre asertividad 204

Evaluación del comportamiento del personal en una organización 206

El papel de las emociones y los sentimientos en la asertividad 209

Tácticas y técnicas para desplegar
 el comportamiento asertivo en
 las organizaciones210
 La asertividad en las negociaciones en
 la organización.....213
 Conclusiones.....213
 Evaluación final213

El modelo de Earl Sasser..... 257
 La medición de la calidad en el servicio... 259
 El modelo Serqual de calidad en
 el servicio..... 263
 Conclusiones 267
 Evaluación final268

Anexo I 269
 Referencias..... 273

Capítulo 9

Toma de decisiones y

desarrollo organizacional215
 Introducción215
 La toma de decisiones en la organización216
 Herramientas para el análisis de problemas
 y la efectiva toma de decisiones217
 Métodos y modelos directivos para la toma
 de decisiones229
 El análisis de las decisiones231
 Etapas en el análisis, solución de problemas
 y la efectiva toma de decisiones235
 Errores frecuentes en la toma de
 decisiones238
 Conclusiones.....240
 Evaluación final241

Capítulo 10

El servicio al cliente243
 Introducción243
 Antecedentes y definiciones sobre la
 calidad en el servicio al cliente.....244
 Calidad en el servicio246
 El modelo de Kano248
 El modelo de Jan Carlzon.....252
 El modelo de Karl Hans Albrecht
 (el triángulo del servicio).....256