

Índice

Introducción.	11
1. Cambiar la organización	13
1.1. Vivir en la tabla de surf	13
1.2. El proceso de cambio	16
1.3. ISO 9004-4. Mejora de la calidad	21
1.4. Los métodos de cambio	26
2. Tomar de decisiones	31
2.1. Decisión y formación de la personalidad	31
2.2. Comprenderse a sí mismo	34
2.3. Decisiones a tres niveles	37
3. El método M.O.S.	41
3.1. La necesidad de un método	41
3.2. Patología del proceso	44
3.3. Recobrar el equilibrio	48
3.4. Decidir y redecidir	49
3.5. Decisiones eficaces	49
3.6. Opciones y alternativas	51
3.7. El sistema en la práctica	52
4. Estilos de mando. Decisiones y cambio personal	55
4.1. Estilos de mando	55
4.2. ¿Por qué insistimos en estos temas?	59

4.3. Resúmenes y ejercicios	60
4.4. Experiencias de la vida	63
5. Resolución de problemas	65
5.1. La falta de un método	65
5.2. Metodología S.P.S.	67
5.3. El sistema S.P.S. y las normas ISO 9000	77
6. Métodos de análisis	81
6.1. Recoger y analizar datos	82
6.2. Diagrama causa-efecto	91
6.3. Diagrama de Pareto	95
6.4. Los seis interrogantes	99
6.5. Metodología gestalt	102
6.6. Análisis FODA	103
7. Directivos comprometidos, empresas exitosas	105
7.1. Directivos comprometidos	105
7.2. Personas y empresas exitosas	109
8. Actitudes y conductas que generan problemas	117
9. Despedida	125
Bibliografía	127