

Contenido

Introducción ix

Parte I Las razones ocultas del incumplimiento de los empleados 1

- 1 No saben por qué deberían hacerlo 3**
(No parece importarles, porque no saben por qué deberían hacerlo. Ofrézcales una perspectiva amplia y convierta eso en algo personal.)
- 2 No saben cómo hacerlo 9**
(Decir no es enseñar, y suponer que ellos saben le cuesta dinero a usted. Cómo asegurarse de que conocen la forma de trabajar.)
- 3 No saben qué es lo que se supone que deben hacer 14**
(Por extraño que parezca, les pagamos para que adivinen muchas cosas. La forma más sencilla de mejorar el desempeño: hágase los saber.)

- 4 Piensan que los métodos de usted no darán resultado 22**
(Lograr que las personas cambien es un gran problema. Cómo convencerlos; no basta con pedirlo.)
- 5 Piensan que los métodos de ellos son mejores 25**
(Las personas inteligentes en ocasiones piensan cosas erróneas. Lo bueno y lo malo de la innovación. Cómo impedir que inventen el fracaso.)
- 6 Piensan que hay algo más que es más importante 30**
(Resulta muy costoso trabajar en las cosas indebidas. Cómo asegurarse de que conozcan sus prioridades.)
- 7 Para ellos no hay ninguna consecuencia positiva por hacerlo 34**
(Las personas se sienten motivadas por las recompensas, pero los gerentes no recurren a ellas lo suficiente. Es necesario comprender cómo funcionan las recompensas. Cómo usar las recompensas más económicas y las mejores para asegurar el desempeño.)
- 8 Piensan que lo están haciendo 40**
(Una vez que lo han hecho mal, ya es demasiado tarde para decírselos. Cómo usar la retroalimentación para prevenir los fracasos.)
- 9 Reciben una recompensa por no hacerlo 46**
(Los gerentes lo hacen y no lo saben. Cómo modificar su enfoque.)
- 10 Reciben un castigo por hacer lo que supuestamente deben hacer 50**
(Los gerentes no tienen intención de hacerlo; pero lo hacen. Cómo comprender el punto de vista de los empleados en lo referente al castigo. Cómo eliminar el castigo o cómo compensarlo.)
- 11 Anticipan una consecuencia negativa por hacerlo 56**
(El problema del temor. Cómo comprender lo que ellos esperan. Cómo enviar el mensaje adecuado.)

12 No hay ninguna consecuencia negativa para ellos por su mal desempeño 60

(Por qué los gerentes no toman medidas correctivas. Qué se debe hacer antes de la disciplina progresiva. Cómo ayudar a que mejoren quienes tienen un mal desempeño.)

13 Los obstáculos fuera del control de ellos 65

(Ignorar los obstáculos no hará que desaparezcan. El papel de usted para ayudar a eliminar los obstáculos.)

14 Las limitaciones personales de los empleados obstaculizan su desempeño 71

(La confusión de los gerentes acerca de las limitaciones de las personas. Cómo evitar la clasificación errónea de los empleados. Cómo enfrentarse con las limitaciones permanentes y temporales.)

15 Problemas personales 77

(La diferencia entre los problemas personales y los problemas del gerente. Cómo evitar que los problemas personales causen problemas de desempeño.)

16 Nadie pudo hacerlo 84

(La falta de comprensión del problema por parte de los gerentes. Cómo saber cuáles son las alternativas limitadas.)

Parte II Un nuevo enfoque administrativo que le dará los mejores resultados 87

17 El uso de la administración preventiva para asegurar un buen desempeño 89

(La administración es una intervención. Cómo usar el mantenimiento del desempeño para mejorarlo. La importancia de la amabilidad.)

18 Preguntas y respuestas 100

Índice analítico 107

