

---

---

# Contenido

---

---

Al lector		5
Al instructor de grupos		7
Introducción		13
Capítulo 1	<b>COMPRENDIENDO LA CONDUCTA DEL EMPLEADO</b>	15
	Conducta de grupo, 21	
	Fracaso y frustración, 25	
Capítulo 2	<b>COMO INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD</b>	29
	Causas de bajo rendimiento, 31	
	Motivando a los empleados, 36	
	Reforzamiento positivo/sistemas de retroalimentación, 43	
Capítulo 3	<b>COMO COMUNICARSE EFICAZMENTE</b>	49
	Los propósitos de la comunicación, 50	
	El proceso de la comunicación, 52	
	Barreras de la comunicación, 54	
	Guía para una comunicación efectiva, 57	
Capítulo 4	<b>COMO MANEJAR LAS ENTREVISTAS DE RENDIMIENTO</b>	63
	La entrevista de rendimiento, 65	
	Técnicas de la entrevista, 68	
Capítulo 5	<b>COMO MANEJAR PROBLEMAS DE DISCIPLINA</b>	77
	Estableciendo una política disciplinaria, 78	
	Guías para la administración de la disciplina, 81	
	La disciplina bajo un contrato sindicalizado, 85	
Capítulo 6	<b>COMO PLANEAR Y ORGANIZAR</b>	91

---

**10 CONTENIDO**

---

Capítulo 7	<b>COMO TOMAR DECISIONES Y RESOLVER PROBLEMAS</b>	<b>107</b>
	El proceso de toma de decisiones, 108	
Capítulo 8	<b>COMO REDUCIR COSTOS</b>	<b>123</b>
	Oportunidades de reducción de costos, 125	
	Causas de problemas de costos, 131	
Capítulo 9	<b>COMO INCREMENTAR LA SEGURIDAD</b>	<b>143</b>
	Causas de los accidentes, 145	
	Acta de seguridad ocupacional y salud, 153	
	Programas de incremento de seguridad, 156	
Capítulo 10	<b>RESUMIENDO</b>	<b>159</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>165</b>
	<b>ESTUDIO DE CASOS Y DISCUSION</b>	<b>167</b>
	<b>INDICE</b>	<b>187</b>

---