
Contenido

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

10 CONTENIDO

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