

CONTENIDO

<i>Prefacio a la serie</i>	XI
<i>Agradecimientos</i>	XIII
<i>Introducción: ¿por qué es importante triunfar a través de las personas?</i>	XV
1 Kaizen	1
El kaizen japonés	2
Historia del kaizen	3
Actitudes que identifican el kaizen	4
El kaizen y las compañías japonesas	5
El kaizen en la práctica	6
El kaizen en Occidente	7
Kaizen <i>versus</i> innovación	10
Un enfoque para Occidente	11
Resumen	17
2 Conectar la estrategia de negocios con la estrategia de recursos humanos (RH)	19
Estrategia de recursos humanos hacia el futuro	22
Estrategia de recursos humanos para triunfar a través de las personas	26
El rol de una declaración de la misión	27
Resumen	32
3 Comunicación	35
Comunicaciones internas de la compañía	37
¿Qué tan efectiva es la comunicación organizacional?	38
Probar lo que se dice	42
Comunicación ascendente	44
Comunicación interfuncional	46
Comunicaciones de la nueva era	51
Resumen	60
4 Reclutamiento e inducción	61
Preparar el perfil de reclutamiento	62

Contenido

Publicar avisos de reclutamiento	64
Entrevistas	65
Inducción	67
Resumen	77
5 Tutoría	79
Tutoría en la inducción	82
Tutoría para el desarrollo	84
El enfoque kaizen en la tutoría	84
Resumen	88
6 Trabajo en equipo	89
¿Qué es un equipo?	91
Compromiso de la gerencia senior	91
¿Por qué trabajar en equipo?	92
¿En la actualidad trabajamos en equipo?	95
Involucrar a toda la organización en los equipos	96
Fijar propósitos claros a los equipos	98
Introducción de equipos	99
Comprender los ciclos de vida	109
Resumen	112
7 Liderazgo del equipo	113
Cualidades necesarias en un líder de equipo	116
Conciliar diferencias en el equipo	119
¿Equipos sin liderazgo?	121
Resumen	124
8 Entrenamiento	125
El entrenamiento interno asegura la continuidad	127
Actividades específicas de entrenamiento	128
El gerente como instructor	130
Ejemplos de programas japoneses de entrenamiento	131
Aprovechar lo mejor de Oriente y Occidente	132
Medir la efectividad del entrenamiento	141
Entrenamiento integrado	142
Resumen	143
9 Desarrollo	145
Entrenamiento y desarrollo	146
Resumen	155
10 Evaluaciones	157
Método tradicional de evaluación	158

Una evaluación característica	159
Necesidad de emplear un nuevo método	160
Desarrollar nuevos procesos y sistemas	161
¿Quiénes deben involucrarse en las evaluaciones?	164
¿Qué aspectos deben evaluarse?	168
Presentar nuevos métodos en el sistema de evaluación	170
Resumen	172
11 Retribuir la gente de calidad	175
Pago al equipo	179
Retribuir las sugerencias de los empleados	186
Resumen	187
<i>Comentarios finales</i>	189
<i>Índice</i>	199