

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

XIII

## **CAPÍTULO 1**

### **ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS**

**1**

CONTRA LA TENTACIÓN DE CAMBIOS RÁPIDOS	2
ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS	5
LA MEJOR MANERA DE INTRODUCIR POLÍTICAS	8
CÓMO HACER ELECCIONES ADMINISTRATIVAS DIFÍCILES	10
MANERAS ACCESIBLES DE REVISAR SU CULTURA EMPRESARIAL	13
ADMINISTRAR EL CAMBIO EMPRESARIAL SIN ALTERACIONES	16
FOMENTAR EL CAMBIO: LO QUE ES POSIBLE HACER DE OTRA MANERA... Y MEJOR	20
MANTENER LA MORAL ALTA MIENTRAS SUCEDEN LOS CAMBIOS	22

## **CAPÍTULO 2**

### **MANEJO DE PERSONAL Y FUNCIONES DE SOPORTE**

**27**

MANERAS PRÁCTICAS DE APROVECHAR LOS RECURSOS INTERNOS	28
EMPLEO EFECTIVO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL	31
COOPERACIÓN DE OTROS ADMINISTRADORES	34
CONTRA LOS RIESGOS DE LA COMPETENCIA INTERNA	36
MANEJO DE LA CRÍTICA DE LOS IGUALES Y DE LOS SUPERIORES	40
CÓMO ENFRENTAR EL TRASLADO DE CARGAS DE TRABAJO	44
LOS CUELLOS DE BOTELLA ADMINISTRATIVOS	47
COMUNICACIÓN EFECTIVA EN AMBAS DIRECCIONES	50

<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>PARA OBTENER GANANCIAS EN PRODUCTIVIDAD</b>	<b>55</b>
ASPECTOS CLAVE DEL ÉXITO COMPETITIVO	56
PROMOCIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO	59
ENFOQUE EN LA CAPACITACIÓN PARA OBTENER RESULTADOS DE COSTOS EFECTIVOS	62
CÓMO LOGRAR GRANDES BENEFICIOS DEL PROGRESO DE LOS EMPLEADOS	65
LA CAPACITACIÓN EFECTIVA EN COMPUTACIÓN	68
CÓMO MEJORAR LA CAPACITACIÓN EN EL SITIO DE TRABAJO	71
CAPACITACIÓN CRUZADA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD	74
LOS DETALLES PRÁCTICOS DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA OFICINA	78
PRÁCTICAS BÁSICAS PARA IMPONER LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	82
<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>ADMINISTRAR RECURSOS EXTERNOS</b>	<b>87</b>
PLANEACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE EXPERTOS EXTERNOS	87
LOS OBSTÁCULOS DE LAS COMPUTADORAS	92
QUÉ BUSCAR EN UN ASESOR DE COMPUTACIÓN	95
ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES EFICACES CON LOS PROVEEDORES	98
TÉCNICAS DE MANEJO DE INVENTARIOS JUSTO A TIEMPO	100
ALTAS Y BAJAS DE LA TECNOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN	103
PROS Y CONTRAS DEL EQUIPO ARRENDADO	106
CONTRATACIÓN DE AGENCIAS DE PUBLICIDAD	109
TRABAJO CON UNA AGENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS	112
TRABAJO CON —NO CONTRA— SUS CONTADORES	115
<b>CAPÍTULO 5</b>	
<b>ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO EN LA FUERZA LABORAL</b>	<b>119</b>
EL FONDO DEL LIDERAZGO	119
ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS DE LA FUERZA LABORAL	122

CÓMO CONTRATAR SÓLO A LOS MEJORES	125
HAGÁ DESPIDOS CON CUIDADO... O PAGUE LAS CONSECUENCIAS	130
CÓMO EVITAR SER EL PEOR ENEMIGO DE LOS EMPLEADOS	133
LAS TÉCNICAS APROPIADAS PARA CIMENTAR LA CONFIANZA	137
CONTROL DE LOS TIEMPOS MUERTOS Y EL AUSENTISMO	139
RESTRICCIONES A LOS EMPLEADOS PROBLEMA Y A LOS PROBLEMAS DE LOS EMPLEADOS	144
ESTÁNDARES ADECUADOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO	147
EL CONVENCIMIENTO PARA QUE SE REALICE EL TRABAJO	150

## **CAPÍTULO 6**

### **ADMINISTRACIÓN PARA OBTENER UTILIDADES 153**

ADMINISTRACIÓN DE COSTOS SIN ARRANCARSE EL CABELLO	153
FORMAS PRÁCTICAS DE JUSTIFICAR SU PRESUPUESTO FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR	157
TÁCTICAS PARA NEGOCIAR CUALQUIER COSA CON QUIEN SEA	162
CÓMO MANTENER LA VENTA COMPETITIVA	167
ADMINISTRACIÓN DE ESTÍMULOS Y PRESTACIONES ADICIONALES CON COSTOS ADECUADOS	170
REFUERZO DEL SISTEMA DE COBRANZA	173
EL MEDIO TIEMPO PARA REDUCIR COSTOS	176
MANTENER A RAYA LOS HURTOS DE LOS EMPLEADOS	179

## **CAPÍTULO 7**

### **INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES PARA EL ÉXITO A LARGO PLAZO 183**

ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA PARA CLIENTES ESPECÍFICOS	183
TÁCTICAS DE MERCADOTECNIA QUE TODO ADMINISTRADOR DEBE IMPULSAR	187
LA PLANEACIÓN DETALLADA DE VENTAS PRODUCE RECOMPENSAS	190
COMODIDAD PARA LOS CLIENTES COMO TÁCTICA PARA AUMENTAR VENTAS	193
CÓMO CREAR UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE	196

CÓMO ENFRENTAR LAS QUEJAS DEL CLIENTE	199
MANERAS DE CAPITALIZAR LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES	202
FORMA APROPIADA DE ADMINISTRAR LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES	206

## **CAPÍTULO 8**

### **ADMINISTRACIÓN DE LA RUTINA DE TRABAJO 211**

POR QUÉ ADOPTAR UN ESTILO DE ADMINISTRACIÓN FLEXIBLE	212
CÓMO LIMITAR LAS JUNTAS DE ADMINISTRACIÓN	215
TÁCTICAS PARA ENFRENTAR LA PRESIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO	220
RETROALIMENTACIÓN ADECUADA CUANDO EN VERDAD SE NECESITA	223
MODOS DE ENFRENTAR EL EXCESO DE INFORMACIÓN	226
ADMINISTRAR PARA TENER TIEMPO DE ADMINISTRAR	229
CONSEJOS COMPROBADOS PARA PRESENTACIONES EXITOSAS	233
REDACCIÓN DE PROPUESTAS PARA OBTENER LO QUE SE QUIERE	237
LOS INFORMES: PREPARACIÓN, REDACCIÓN Y REVISIÓN	240

## **CAPÍTULO 9**

### **ADMINISTRACIÓN DE LO QUE PROVOCA TENSIONES EN SU TRABAJO 245**

REDUCIR LOS EFECTOS DE LOS DESPIDOS Y LAS REORGANIZACIONES	245
CÓMO ABRIRSE CAMINO ANTE CUALQUIER CRISIS	250
LA MANERA PRUDENTE DE TOMAR DECISIONES ADMINISTRATIVAS DIFÍCILES	253
TÁCTICAS OPORTUNAS PARA EQUILIBRAR SUS CARGAS DE TRABAJO	256
ALCANZAR LAS FECHAS LÍMITE CON MÁS FACILIDAD	259
CÓMO DETERMINAR LA CULPA	262
FORMAS DE SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS EMPRESARIALES	265
RECHAZO DE PETICIONES SIN GENERAR ANIMADVERSIÓN	268
VARIAS MANERAS DE ELIMINAR INTERRUPCIONES INNECESARIAS	271
LOS PELIGROS DE LA POLÍTICA DE LA OFICINA	275

**CAPÍTULO 10****ADMINISTRACIÓN DE LOS VIAJES PROPIOS  
Y AJENOS****279**

LAS TRAMPAS DE REDUCIR LOS VIAJES DE TRABAJO	279
POLÍTICA DE VIAJES EFICAZ	282
ADMINISTRACIÓN EFICAZ DE LOS VIAJES	286
LA MANERA APROPIADA DE CONTROLAR LOS GASTOS DE VIAJE	289
TÁCTICAS PARA SUPERVISAR ADECUADAMENTE LAS CUENTAS DE GASTOS	291
CÓMO MANTENER LA PRODUCTIVIDAD MIENTRAS VIAJA	294
PROBLEMAS ESPECIALES DE LOS VIAJES INTERNACIONALES	297
CONSEJOS PARA VIAJES DE NEGOCIOS EXITOSOS	301
LOGRAR LO MEJOR DE CUALQUIER CONVENCIÓN DE NEGOCIOS	304

**CAPÍTULO 11****ADMINISTRACIÓN DE SU CARRERA DE GERENTE,  
EN TIEMPOS BUENOS Y MALOS****309**

APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES QUE NO SIEMPRE SON EVIDENTES	310
PROS Y CONTRAS DE LOS PUESTOS EN EL EXTRANJERO	314
NEGOCIACIÓN EFICAZ DE UN PAQUETE DE COMPENSACIONES	318
LOS OBJETIVOS DE SU CARRERA LABORAL Y PLANEACIÓN PARA ALCANZARLOS	324
REUBICACIÓN O NO REUBICACIÓN	328
AUTOEVALUACIÓN PARA EVITAR LOS ERRORES EN LA CARRERA PROFESIONAL	332
CÓMO "VENDERSE" A UN PATRÓN	335
EMPLEO DE LA RED DE RELACIONES LABORALES EN FORMA EFICAZ	339
LOS DETALLES DEL ÉXITO EN UNA ENTREVISTA	342
CÓMO ADMINISTRAR SU PROPIO NEGOCIO	349
LA MANERA SENSATA DE ENFRENTAR EL CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA	352