
Contenido

PRIMERA PARTE. El trato con la gente

1. La estrategia del "compañero" / 16
2. La técnica del consejero / 18
3. La crítica controlada / 23
4. Primeros auxilios emocionales / 26
5. Teoría de las expectativas / 30
6. Preferencia del personal por cierto tipo de liderazgo / 33
7. Cómo combinar trabajo y amistad / 35
8. La falacia del gran asno / 39
9. Dinámica de grupos / 42
10. Teoría de Herzberg sobre los motivadores y las condiciones laborales / 45
11. La solución integrada / 48
12. Rediseño de puestos / 51
13. Satisfacción laboral / 55
14. La ley de la situación / 59
15. Tabla para evaluar las tendencias gerenciales / 61
16. Pirámide de las necesidades, de Maslow / 65
17. Teoría X y teoría Y, de McGregor / 68
18. La tutela / 71
19. Minimización de la obsolescencia / 74
20. Cómo evaluar el estado de ánimo del personal / 78
21. La ley de Murphy / 81

22. El líder natural / 84
23. La ley de Parkinson / 86
24. El principio de Peter / 89
25. Comprobación previa / 93
26. La calidad de la vida laboral / 96
27. Resistencia al cambio / 99
28. Cómo evaluar qué tan preparado se está para la jubilación / 105
29. Cómo manejar los rumores / 109
30. El liderazgo selectivo / 113
31. Modificación de la conducta, de Skinner / 117
32. Tensión psicológica (*stress*) / 120
33. La réplica del "¿por qué no?" / 125
34. El ambiente laboral / 126
35. El efecto Zeigarnik / 129

SEGUNDA PARTE. Procedimientos

36. El asistente ejecutivo / 134
37. Cómo ejercer correctamente la autoridad / 137
38. Mando / 141
39. Apropiación de ideas / 144
40. Lluvia de ideas / 147
41. Saltos de autoridad / 150
42. Manejo de situaciones críticas / 153
43. Delegación / 157
44. El sistema de comunicación de los ejecutivos / 162
45. El principio de excepción (Administración por excepción) / 165
46. Retroalimentación / 168
47. Horarios flexibles / 171
48. Administración por objetivos / 173
49. Asesoría administrativa / 177
50. Juntas de trabajo / 181
51. Selección de medios de comunicación / 187
52. Técnica minimax / 191
53. El principio de Pareto / 193

- 54. Administración participativa / 195
- 55. Selección del personal / 200
- 56. PERT / 204
- 57. Jerarquización de actividades / 207
- 58. Cuantificación / 211
- 59. Grupos especiales de trabajo / 212
- 60. Eliminación de documentos inútiles / 217
- 61. Simplificación del trabajo / 220
- 62. Cero defectos / 223

TERCERA PARTE. Teorías y reflexiones

- 63. Tendencia a sufrir accidentes / 228
- 64. Falacias del "renglón de resultados" / 231
- 65. El diagnóstico del "descuido" / 233
- 66. Disonancia cognoscitiva / 235
- 67. Cultura corporativa / 238
- 68. La falacia del "si no está roto, no lo repares" / 242
- 69. Los rumores / 244
- 70. Efecto de halo / 246
- 71. Experimentos Hawthorne / 248
- 72. La agenda oculta / 252
- 73. El gerente intuitivo / 255
- 74. Ciclo de vida de una idea / 258
- 75. Los principios del poder, de Maquiavelo / 260
- 76. El organigrama / 265
- 77. Técnica del exceso / 268
- 78. Paternalismo / 270
- 79. Incremento de la productividad / 274
- 80. Responsabilidad/autoridad/obligación de rendir cuentas / 278
- 81. Robótica / 282
- 82. La administración científica / 286
- 83. Área de responsabilidad / 289
- 84. Factor de incertidumbre en la toma de decisiones / 292
- 85. Margen de éxito / 294

CUARTA PARTE. Autoayuda

- 86. Lenguaje corporal / 300
 - 87. Agotamiento / 304
 - 88. Gráfica de eficiencia personal / 306
 - 89. El complejo del "magnate" / 309
 - 90. Disfrute su trabajo / 311
 - 91. El desacuerdo a nivel ejecutivo / 315
 - 92. Ingeniería del trabajo ejecutivo / 319
 - 93. Las herramientas del ejecutivo / 325
 - 94. La oficina como herramienta / 327
 - 95. Lectura / 331
 - 96. Comunicación intrapersonal / 335
 - 97. Remodelación de la autoimagen / 339
 - 98. Analice cómo utiliza su tiempo / 342
 - 99. Entrenamiento en sensibilidad / 345
 - 100. Administración del tiempo / 350
 - 101. Sentido del tiempo / 353
- Índice / 357