

INDICE

Introducción	
Parte I: Las razones ocultas del incumplimiento de los empleados	IX
1. No saben por que deberían hacerlo (No parece importarles por que no saben por que deberían hacerlo. Ofrézcales una perspectiva amplia y convierta eso en algo personal)	3
2. No saben como hacerlo (Decir no es enseñar, y suponer que ellos saben le cuesta dinero a usted. Como asegurarse de que conocen la forma de trabajar)	9
3. No saben que es lo que se supone que deben hacer (Por extraño que parezca, les pagamos para que adivinen muchas cosas. La forma más sencilla de mejorar el desempeño. Hágaselo saber)	14
4. Piensan que los métodos de usted no darán resultado (Lograr que las personas cambien es un gran problema. Como convencerlas; no basta con pedirlo)	22
5. Piensan que los métodos de ellos son mejores (Las personas inteligentes, en ocasiones piensan cosas erróneas. Lo bueno y lo malo de la innovación. Como impedir que reinventen el fracaso)	25
6. Piensas que hay algo mas que es mas importante (Resulta muy costoso trabajar en las cosas indebidas. Como asegurarse de que conozcan sus prioridades)	30
7. Para ellos no hay ninguna consecuencia positiva por hacerlo (Las personas se sienten motivadas por las recompensas, pero los gerentes no recurren a ellas lo suficiente. Es necesario comprender como funcionan las recompensas. Como usar las recompensas mas económicas y las mejores para asegurar el desempeño)	34
8. Piensan que lo están haciendo (Una vez que lo han hecho mal, ya es demasiado tarde para decírselos. Como utilizar la retroalimentación para prevenir los fracasos)	40
9. Reciben una recompensa por no hacerlo (Los gerentes lo hacen y no lo saben. Como eliminar las recompensas no deseadas)	46
10. Reciben un castigo por hacer lo que se supuestamente deben hacer (Los gerentes no tienen intención de hacerlo, pero lo hacen. Como comprender el punto de vista de los empleados en lo referente al castigo. Como eliminar el castigo o como compensarlo)	50
11. Anticipan una consecuencia negativa por hacerlo (El problema del temor. Como comprender los que ellos esperan. Como enviar el mensaje adecuado)	56
12. No hay ninguna consecuencia negativa par ellos por su mal desempeño (Por que los gerentes no toman medidas correctivas. Que de debe hacer antes de la disciplina progresiva. Como ayudar a que mejoren quienes tienen un mal desempeño)	60
13. Los obstáculos fuera de control de ellos (Ignorar los obstáculos no hará que desaparezcan. El papel de ustedes para ayudar a eliminar los obstáculos)	65

14. Las limitaciones personales de los empleados obstaculizan su desempeño (La confusión de los gerentes acerca de las limitaciones de las personas. Como evitar la clasificación errónea de los empleados. Como enfrentarse con las limitaciones permanentes y temporales)	71
15. Problemas personales (La diferencia entre los problemas y los problemas del gerente. Como evitar que los problemas personales causen problemas de desempeño)	77
16. Nadie pudo hacerlo (La falta de comprensión del problema por parte de los gerentes. Como saber cuales son las alternativas limitadas)	84
Parte II: Un nuevo enfoque administrativo que le dará los mejores resultados	87
17. El uso de la administración preventiva para asegurar un buen desempeño (La administración es una intervención. Como usar el mantenimiento del desempeño para mejorarlo. La importancia de la amabilidad)	89
18. Preguntas y respuestas	100
Índice analítico	107