

INDICE

Introducción	
Parte I: Las razones ocultas que afectan al rendimiento de los empleados	IX
1. No saben por que deberían hacerlo (No parece importarles por que no saben por que deberían hacerlo. Como ofrecerles una perspectiva amplia y convertirla en lago 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 hacerlo)	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 rendimiento. Hágaselo saber)	13
4. Piensan que sus métodos no darán resultado (Lograr que las personas cambien es un gran problema. Como convencerlas; no basta con pedirlo)	21
5. Piensan que los métodos de ellos son mejores (Incluso las personad 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 importante (Trabajar en las cosas indebidas resulta muy costoso. Como asegurarse de que conozcan lo que es importante)	29
7. Par ellos no existe ninguna consecuencia positiva por hacerlo (Las personas se sienten motivadas por recompensas, pero los gerentes no las utilizan lo suficiente. Comprender como funcionan las recompensas. Como utilizar las recompensas mas económicas y las mejores para asegurar el rendimiento)	33
8. Piensan que ya lo están haciendo (Una vez que lo han hecho mal, ya es demasiado tarde para decírselo. Como utilizar las tres formas de retroinformación para obtener un rendimiento perfecto)	39
9. Reciben una recompensa por no hacerlo (A menudo, los gerentes lo hacen y no lo saben. Como eliminar las recompensas no deseadas)	45
10. Reciben un castigo por hacer lo que se supone 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 dejar de evitar el buen rendimiento)	49
11. Anticipan una consecuencia negativa por hacerlo (Los empleados temerosos no rinden bien. Como comprender los que ello esperan. Como enviar el mensaje adecuado para un rendimiento espontáneo)	55
12. No existe ninguna consecuencia negativa par ellos por su bajo rendimiento (Por que los gerentes no toman medidas correctivas. Que hacer antes de la disciplina progresiva. Como ayudar a mejorar a las perspectivas con un bajo rendimiento)	59

13. Los obstáculos están fuera de control de los empleados (Ignorar los obstáculos no hará que desaparezca. Como eliminar los obstáculos o mostrar un modo de evitarlos)	65
14. Las limitaciones personales de los empleados obstaculizan su rendimiento (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 (Todos tenemos problemas. Como evitar que los problemas personales causen problemas de rendimiento)	77
16. Nadie pudo hacerlo (La falta de comprensión por parte de los gerentes de la situación en el trabajo. Como elegir entre las alternativas limitadas)	85
Parte II: La dirección preventiva: un nuevo enfoque directivo que le dará los mejores resultados	
17. Como utilizar el poder de la dirección preventiva para asegurar un alto rendimiento (De la resolución de problemas al mantenimiento del rendimiento)	89
18. La importancia de la amabilidad	97
19. Preguntas y repuestas	101
Índice	111