

Contenido

PARTE I MOTIVACIÓN	1
Prefacio	3
Cómo escribir un manual de personal	6
Cómo lograr que sus empleados produzcan más	14
Los incentivos pueden ser malos para la empresa	21
Carta al director	27
El autor contesta y rehusa retractarse	34
El factor de la propiedad	36
Ya no más teléfonos	50
¿Por qué trabajar?	61
Mostrar e informar	66
El empleado desanimado: La razón por la cual John y Mary no trabajan	69
Conozcámonos	86
Desarrollo de personal: Asegúrese de escoger los incentivos convenientes	90
Zane Tankel escribió sus propias reglas para la dirección de personal	93
Las personas creativas sí son capaces de cumplir con las fechas de entrega	99
El empleado que ya nos útil	103
Qué hacer cuando tenga que despedir a alguien	106
PARTE II LIDERAZGO	115
Prefacio	117
Manual de la nueva administración	121
Eso se dice pronto	127
El poder de la jerarquía: ¿Actúa usted como un verdadero gallo?	136
¿Debe dirigirse con la cabeza o con el corazón?	145
Ya no trabaje tanto: Menos es más	154
La transformación	157
Supermercado	175

Contenido

En exhibición	192
La importancia de llamarse Arthur	208
El desadministrador	220
“Los buenos líderes no son perfectos”	240
Frente a frente: Ronald Heifetz	249

PARTE III DELEGACIÓN DE LA AUTORIDAD 259

Prefacio	261
El complejo de superhombre	265
Agotamiento: Trabajo intenso, tiempo excesivo	270
El jefe que no quería ceder	278
El sistema del mentor	290
El “equipo inteligente” de Compaq Computer	297
Dirección de cuatro estrellas	311
Que la fuerza te acompañe	328
Modifique el orden de mando	343
Todos decían que Bill Sauey no podía ceder	349
¿A quién recurre uno cuando es jefe?	356
El grupo de consejeros	364

Índice 375