

Contenido

INTRODUCCIÓN LIDERAZGO AL MÁS ALTO NIVEL XV

SECCIÓN I: FIJE SU MIRADA EN EL OBJETIVO Y LA VISIÓN ADECUADOS 1

CAPÍTULO 1 ¿ES SU ORGANIZACIÓN DE ALTO DESEMPEÑO? 3

El objetivo adecuado: El triple balance • Una organización de alto desempeño siempre sigue el modelo SCORES^{MR}

CAPÍTULO 2 EL PODER DE LA VISIÓN 25

La importancia de la visión • Una visión convincente crea una cultura de grandeza • La visión es el comienzo • Una visión puede existir en cualquier parte de una organización • Visiones eficaces y visiones ineficaces • Creación de una visión que realmente funcione • Visión y liderazgo

SECCIÓN II: TRATE BIEN A SUS CLIENTES 47

CAPÍTULO 3 SERVIR A LOS CLIENTES AL MÁS ALTO NIVEL 49

Resultados con los clientes • Cómo servir a los clientes al más alto nivel • Permita a sus

colaboradores remontar el vuelo • Dar alas a los colaboradores • Más allá del servicio al cliente • Para que todo se haga realidad • Crear clientes incondicionales requiere colaboradores que vayan ¡a la carga!

SECCIÓN III: TRATE BIEN A SUS COLABORADORES 83

CAPÍTULO 4 FACULTAR ES LA CLAVE 85

¿Qué es el facultamiento? • El poder del facultamiento • Cómo la historia pasada obstaculiza el cambio hacia el facultamiento • Aprovechamiento del poder y el potencial de las personas: un ejemplo del mundo real • Aprendizaje del lenguaje del facultamiento • Las tres claves del facultamiento

**CAPÍTULO 5 LIDERAZGO SITUACIONAL II:
EL CONCEPTO INTEGRADOR** 113

Ajuste del estilo de liderazgo al nivel de desarrollo • El nivel de desarrollo varía de una meta a otra o de una tarea a otra • La importancia de tratar a las personas como son • Las tres habilidades de un líder situacional • El liderazgo eficaz es un viaje de transformación

**CAPÍTULO 6 AUTOLIDERAZGO: EL PODER DETRÁS
DEL FACULTAMIENTO** 135

Creación de una fuerza de trabajo comprometida • Creación de autolíderes mediante el aprendizaje individual • Las tres habilidades del autolíder

CAPÍTULO 7	LA ALIANZA PARA EL DESEMPEÑO	153
	Establecimiento de un sistema eficaz de administración del desempeño • La alianza y el sistema de administración del desempeño • La alianza como sistema informal de administración del desempeño	
CAPÍTULO 8	HABILIDADES ESENCIALES PARA LA ALIANZA PARA EL DESEMPEÑO: EL EJECUTIVO AL MINUTO	187
	El establecimiento de las metas de un minuto • Elogios de un minuto • La reprimenda frente a la reorientación • El cuarto secreto del ejecutivo al minuto	
CAPÍTULO 9	LIDERAZGO SITUACIONAL DE EQUIPOS	217
	¿Por qué los equipos? • Por qué fracasan los equipos • Características de un equipo de alto desempeño • El modelo PERFORM en toda la organización • El modelo PERFORM en acción • Creencias y actitudes de equipo • El liderazgo situacional II y los equipos de alto desempeño • ¿Por qué es importante entender las etapas de desarrollo y diagnosticar las necesidades del equipo? • Estilos de liderazgo de equipos • Ajuste del estilo de liderazgo a la etapa de desarrollo del equipo • El milagro del trabajo en equipo	
CAPÍTULO 10	LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	255
	La importancia de manejar el cambio • ¿Por qué es el cambio organizacional tan complicado? • ¿Cuándo se necesita el cambio?	

El cambio se descarrila o fracasa por razones predecibles • Concentración en el manejo del viaje hacia el cambio • Manifestación y evaluación de las preocupaciones de los colaboradores • Estilos de liderazgo organizacional • El liderazgo situacional II y el cambio • El involucramiento y la influencia en el planeamiento del cambio

CAPÍTULO 11 LIDERAZGO PARA EL CAMBIO 287

Ocho estrategias de liderazgo para el cambio

- Estrategia 1: Amplíe las oportunidades de participar e influir • Estrategia 2: Explique las razones empresariales para el cambio • Estrategia 3: Prevea el futuro • Estrategia 4: Experimente para garantizar la alineación • Estrategia 5: Haga posible y estimule
- Estrategia 6: Ejecute y refrende • Estrategia 7: Incruste y extienda • Estrategia 8: Explore posibilidades

SECCIÓN IV TENGA EL TIPO ADECUADO DE LIDERAZGO 325

CAPÍTULO 12 LIDERAZGO DE SERVICIO 327

¿Qué es el liderazgo de servicio? • Qué hacen los líderes de servicio

CAPÍTULO 13 ESTABLEZCA SU PUNTO DE VISTA SOBRE LIDERAZGO 365

Elementos de un punto de vista sobre liderazgo • El desarrollo de un punto de vista propio sobre liderazgo

NOTAS	393
EVALUACIÓN DE LA PREPARACIÓN PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL	403
AGRADECIMIENTOS	407
SOBRE LOS AUTORES	411