

# Contenido

<b>1. Introducción</b> . . . . .	1
<b>2. Jerarquía de objetivos vinculados</b> . . . . .	5
Objetivos de la compañía . . . . .	5
Objetivos de los departamentos . . . . .	6
Objetivos del puesto de trabajo . . . . .	7
Criterios para fijar objetivos . . . . .	7
Jerarquía de objetivos . . . . .	9
<b>3. La función del directivo</b> . . . . .	11
Papel: Importancia de la definición . . . . .	11
Normas de dirección . . . . .	13
Áreas clave de resultados . . . . .	18
Estándares de rendimiento de los directivos . . . . .	19
<b>4. Diseño de puestos directivos</b> . . . . .	25
Delegación de trabajo (oportunidad) . . . . .	26
Delegación de la capacidad para tomar decisiones . . . . .	27
Aspectos del diseño de un puesto de trabajo . . . . .	34
<b>5. Sistemas de dirección</b> . . . . .	37
Problemas de planificación . . . . .	37
Mejorar la planificación . . . . .	41
Mejorar el control . . . . .	44

Sistemas operativos . . . . .	49
La función de la información . . . . .	52
Evaluación del rendimiento . . . . .	57
Adaptar los sistemas de dirección a las necesidades humanas . . . . .	62
<b>6. Una fuerza de trabajo realmente preocupada por la empresa . . . . .</b>	<b>65</b>
Definición y participación en los valores importantes para la compañía . . . . .	65
Calidad de vida laboral . . . . .	76
Calidad, servicio y productividad: Un estilo de vida . . .	81
Maximizar la productividad de la dirección . . . . .	91
Capacitación . . . . .	94
Formar equipos . . . . .	104
Mejorar el estilo de dirección . . . . .	108
Enfrentarse a conflictos . . . . .	112
Hacer que todos salgan ganando . . . . .	117
<b>7. Conocimiento en la directiva . . . . .</b>	<b>121</b>
Datos externos . . . . .	121
Datos internos . . . . .	128
<b>8. Síntomas para un diagnóstico . . . . .</b>	<b>133</b>
Análisis de resultados financieros . . . . .	134
Informes periódicos . . . . .	138
Factores no financieros . . . . .	155
Vigilar el progreso hacia los objetivos a largo plazo . . .	155
Interpretar las claves del ambiente laboral . . . . .	156
El diagnóstico . . . . .	157
<b>9. Acciones correctoras . . . . .</b>	<b>159</b>
Definición del problema . . . . .	160
Análisis de las relaciones causa-efecto . . . . .	161
Recogida de datos . . . . .	164
Análisis de datos . . . . .	165
Elaboración de soluciones . . . . .	167
Análisis de soluciones alternativas . . . . .	167
Ejecución de las soluciones seleccionadas . . . . .	170
<b>Índice . . . . .</b>	<b>173</b>