

INDICE

Prólogo	IX
1. Gestión del Rendimiento: Sinopsis	1
¿Qué tiene de malo esa acción?	2
¿Hay esperanzas?	2
Gestión del rendimiento: ¿y eso qué es?	3
Lo que la gestión del rendimiento no es	4
¿Cuánto se cobra por utilizar la gestión del rendimiento?	5
Resumen del capítulo 1 para el directivo	9
2. El Desafío de la Gestión del Rendimiento	11
¿Por qué tanta gente intenta esquivar la gestión del rendimiento?	12
Criterios para la gestión del rendimiento que funcionan	18
Cuándo no funcionan los métodos para la gestión del rendimiento	23
Resumen del capítulo 2 para el directivo	25
3. La Gestión del Rendimiento como Sistema	27
¿Qué es un sistema?	28
Los componentes de un sistema de gestión del rendimiento	29
Dónde la gestión del rendimiento se adapta a la imagen perfecta	40
Resumen del capítulo 3 para el directivo	42
4. En Marcha: Preparación para Iniciar el Proceso	43
Obtención de información y datos	43
Preparación y formación del equipo	51
Resumen del capítulo 4 para directivo	55
5. Planificación del Rendimiento	57
Algunas cuestiones	58
Una sinopsis del proceso de planificación del rendimiento	59
La reunión de planificación del rendimiento	61
El seguimiento	71
Una etapa opcional: Planificación de la acción	71
Resumen del capítulo 5 para directivo	72
6. La Comunicación Continua del Rendimiento	73
El objetivo	74
Los resultados (Comunicación y resultados parciales)	75
Métodos formales	76
Métodos informales	83
Técnicas personales	84
La comunicación en acción	85
Resumen del capítulo 6 para directivo	86
7. Reunión de Datos, Observación y Documentación	87
¿Para qué hay que buscar datos y observar?	88
¿Qué datos hay que buscar? ¿Qué hay que documentar?	90
Resumen del capítulo 7 para directivo	95
8. Tres Métodos para Evaluar el Rendimiento	97
El dilema de la valoración del rendimiento personal	98
Sistemas de puntuación	101
Sistemas de clasificación	107
Evaluación por objetivos y metas	110
Resumen del capítulo 8 para directivo	112

9. La Reunión de Evaluación del Rendimiento	115
¿Qué es lo que hace que el proceso funcione?	116
Preparación y programación	118
La reunión de evaluación	121
Resumen del capítulo 9 para directivo	126
10. Diagnóstico y Mejora del Rendimiento: La Clave para el Éxito	127
Causas del éxito y del <<menor éxito>>	128
Las etapas de diagnóstico y mejora del rendimiento	131
El proceso del personal	137
Resumen del capítulo 10 para directivo	138
11. Gestión del Rendimiento y Disciplina	139
El significado de la disciplina	140
Principios de las medidas disciplinarias	142
El objetivo y las consecuencias de las medidas disciplinarias	143
Las etapas de la disciplina progresiva	143
El proceso de aplicación de medidas disciplinarias	147
Resumen del capítulo 11 para directivo	154
12. Variantes en la Gestión del Rendimiento	155
Técnicas de feedback y evaluación de 360 grados	155
Evaluación bidireccional	159
Sistema de mejora efectiva	161
<<Utilice la cabeza y no el sistema>>	165
13. Preguntas que se Plantean los Directivos	169
Vinculación con premios y retribución por rendimiento	170
Gestión del rendimiento y empowerment para su equipo	173
El trabajo con un sistema deficiente	174
¿Es que las personas se ponen el listón muy bajo?	175
Valoraciones no realistas del empleado	176
La excusa <<Tengo mucho trabajo y no puedo>>	177
Preparación del empleado	178
Resumen del capítulo 13 para directivo	181
14. Un Proceso Personal, Técnicas Personales	183
La idea que tiene de su equipo	184
Cualificación interpersonal esencial	185
Resumen del capítulo 14 para directivo	196
15. La Gestión del Rendimiento en Acción	197
La primera etapa hacia la mejora de la gestión del rendimiento	197
Acuerdos en los objetivos	201
Planificación del rendimiento con el personal	202
Comunicación del progreso y solución de problemas	204
Preparación de la revista anual	204
Revisión y evaluación	205
Los resultados	206
Comentarios finales	207
Resumen del capítulo 15 para directivo	207
Índice analítico	209