

# HERRAMIENTAS DE ACCIÓN PARA GERENTES EFICACES

MARGARET MARY GOOTNICK

## Índice de contenidos de este libro

Prefacio

### Sección I

Planeación, delegación y administración para el éxito en el desempeño

1 Planeación de acción participativa

Caso: Falta de planeación

2 Administración de desempeño

Caso: El juego del gato y el ratón

3 Administración de recursos

Caso: Los medios para llegar a un fin

4 Delegar asignaciones laborales

Caso: Lo hice a mi manera

5 Clarificar labores delegadas

Caso: No presuponga

6 Monitoreo del desempeño y el comportamiento del empleado

Caso: ¿Quién vigila la tienda?

7 Evitar malentendidos en la delegación

Caso: El malentendido

8 Manejar las revisiones de desempeño de fin de año

Caso: Las revisiones de último minuto

### Sección II

Contratación y otras responsabilidades de la dotación de personal

9 El aspecto de dotación de personal de nuestro trabajo

Caso: El domador de caballos

10 Retener la autoridad final en la contratación

Caso: La contratación de larga distancia

11 Manejar la entrevista de selección

Caso: Haga su solicitud aquí si se atreve

12 Considerar los factores sociales no técnicos en la contratación

Caso: La estrella fulgurante

13 Orientar a empleados nuevos y transferidos

Caso: El empleado desorientado

14 Proporcionar orientación y respaldo a los empleados nuevos

Caso: El chico nuevo en el barrio

15 Establecer estándares departamentales elevados cuando se es un gerente nuevo

Caso: El amargo principio

16 Utilizar trabajadores eventuales y de tiempo parcial

Caso: El ciudadano de segunda clase

### Sección III

#### Responsabilidades en la formación de equipo

17 Formación de trabajo en equipo de alto desempeño

Caso: Paradigma de cambio

18 Coordinar el personal y el trabajo del departamento

Caso: El gerente no coordinado

19 Avanzar a equipos de trabajo autodirigidos

Caso: ¡Bah!.. Usted es un líder de equipo

20 Administrar el cambio

Caso: Falta de aceptación

### Sección IV

#### Comunicar resultados positivos

21 Planeación y control del proceso de comunicación

Caso: Mala administración de comunicación

22 Comunicarse con honestidad y franqueza

Caso: El supervisor husmeador

23 Mantenimiento de canales de comunicación abierta

Caso: Caminando en la oscuridad

24 Usar comunicaciones no verbales de modo efectivo

Caso: Más de lo que las palabras pueden decir

25 Técnicas de oratoria para presentaciones administrativas

Caso: El orador sin chiste

26 Usar eficazmente el medio escrito

Caso: Póngalo por escrito

27 Saber escuchar a los empleados

Caso: ¡Te oigo, te oigo!

28 Administrar en busca de la satisfacción del cliente

Caso: ¡Vaya al final de la fila!

29 Técnicas de redacción para gerentes exitosos

Caso: El informe impresionante

30 Mantenerse informado sobre las juntas

Caso: Curando la agenditis oculta

### Sección V

#### Crear un ambiente laboral motivador

31 Motivar a los empleados

Caso: Motivar o golpear

32 Fomentar un ambiente laboral positivo

Caso: Un sentimiento lúgubre

33 Cultivar la iniciativa y el entusiasmo del empleado

Caso: El proyecto frívolo

34 Ganarse la confianza del personal

Caso: El gerente que no inspira confianza

35 Mostrar una actitud administrativa saludable

Caso: La actitud administrativa correcta

36 Crear un ambiente laboral saludable y seguro

Caso: El cielo raso plagado de humedad

37 Cultivar el espíritu empresarial  
Caso: Choque de titanes

38 Crear una organización cuidadosa  
Caso: Sentado en su propia basura

#### Sección VI Liderazgo

39 Dirigir a la gente en un régimen cotidiano  
Caso: El líder perdido

40 Construir influencia administrativa  
Caso: El gerente sin poder

41 Promoción interna  
Caso: Ascender

42 Dirigir con el ejemplo  
Caso: El ejemplo equivocado

43 Usar el estilo de liderazgo apropiado  
Caso: El destructor de equipo

44 Delegar autoridad a los empleados  
Caso: El microgerente

45 Manejar la diversidad  
Caso: Diversidad adversidad

#### Sección VII Manejar problemas y resolver conflictos

46 Resolver problemas y conflictos con rapidez y honestidad  
Caso: El tratamiento del silencio

47 Actuar asertivamente con valentía y confianza  
Caso: El gerente temeroso

48 Asesorar a los empleados con problemas de desempeño laboral  
Caso: El empleado desalentado

49 Respaldar logros del empleado ante la administración  
Caso: La defensa

50 Hacer crítica constructiva apropiadamente  
Caso: El enfoque de la mano dura

51 Detener el hostigamiento sexual  
Caso: La nota sucia

52 Manejar al empleado conflictivo  
Caso: El alborotador

53 Controlar abusos telefónicos  
Caso: Telefonar a casa

54 Allanar las cosas con la gente para reducir el conflicto  
Caso: Por encima de su cabeza

55 Resolver conflictos a través de la mediación  
Caso: Una hendidura en las filas

56 Administrar disciplina  
Caso: Una falta de disciplina

57 Manejar el conflicto en situaciones de urgencia

Caso: El viaje corto

#### Sección VIII

##### Desarrollo del empleado

58 Planeación de sucesión

Caso: El elegido

59 Desarrollar a su personal

Caso: El personal no desarrollado

60 Desarrollar su senda de carrera administrativa

Caso: El aburrido Bentley

61 Desarrollar el interés y potencial del empleado

Caso: El despertar

62 Cultivar al empleado veterano

Caso: Mirando hacia atrás

63 Alentar el aprendizaje y el mejoramiento continuos

Caso: La saga de Ripley van Winkle

#### Sección IX

##### Administración de tiempo y de estrés

64 Administrar el tiempo del personal

Caso: Desperdicio de tiempo

65 Tomar decisiones a tiempo

Caso: El retrasado

66 Organizar la oficina y el área de trabajo

Caso: El organizador desorganizado

67 Mantener autocontrol en situaciones cargadas de estrés

Caso: Caliente bajo el cuello

68 Manejo del estrés

Caso: Mantener la calma