

Por qué los empleados no hacen lo que se supone deben hacer y que hacer para corregirlo

Resumen del libro de Ferdinand Fournies

- **NO SABEN POR QUE DEBERIAN HACERLO:**

No parece importarles por qué no saben por que deberían hacerlo. Ofrézcales una perspectiva amplia y conviertalo en algo personal.

- **NO SABEN COMO HACERLO:**

Decir no es enseñar, y suponer que ellos saben le cuesta dinero. Debe asegurarse, no presuponer, de que conocen la forma de trabajar. Debe elaborar manuales detallados, procedimientos estandar y hacer pruebas a los empleados para asegurarse de que saben hacer lo que se espera de ellos.

- **NO SABEN QUE ES LO QUE SE SUPONE DEBEN HACER:**

La forma mas sencilla de mejorar el rendimiento es: hágaselo saber. Sea muy específico y no dude en preguntar si lo han entendido.

- **PIENSAN QUE LOS METODOS DE USTED NO DARAN RESULTADO:**

Lograr que las personas cambien es un gran problema; debe convencerlas, no basta con pedirlo. Ofrezca pruebas y discútalas.

- **PIENSAN QUE LOS METODOS DE ELLOS SON MEJORES:**

Las personas inteligentes a veces piensan cosas erróneas; lo bueno y lo malo de la innovación; impídalas que inventen el fracaso.

- **PIENSAN QUE HAY ALGO MAS IMPORTANTE QUE HACER ANTES:**

Resulta muy costoso trabajar en las cosas indebidas; debe asegurarse de que conozcan sus prioridades.

- **PARA ELLOS NO HAY NINGUNA CONSECUENCIA POSITIVA POR HACERLO:**

Las personas se motivan por las recompensas, pero los gerentes no recurren a ellas lo suficiente. Use las mejores y mas economicas recompensas para asegurar el rendimiento.

- **PIENSAN QUE YA LO ESTAN HACIENDO:**

Una vez que lo han hecho mal, ya es demasiado tarde para decírselo; use la retroalimentación para prevenir los fracasos.

- **RECIBEN UNA RECOMPENSA POR NO HACERLO:**

Los gerentes lo hacen y no lo saben, deben cambiar el enfoque.

- **RECIBEN UN CASTIGO POR HACER LO QUE SE SUPONE QUE DEBEN HACER:**

Los gerentes lo hacen involuntariamente; debe comprender el punto de vista de los empleados en lo referente al castigo. Elimine ó recompense la sanción.

- **ANTICIPAN UNA CONSECUENCIA NEGATIVA POR HACERLO:**

Si temen eso, malo; se debe comprender lo que ellos esperan, y enviar el mensaje adecuado.

- **NO HAY NINGUNA CONSECUENCIA NEGATIVA POR SU BAJO RENDIMIENTO:**

Se deben tomar medidas correctivas antes de sancionar. Debe ayudarles a mejorar, pero si no queda otro remedio debe aplicar la sanción sin titubeos.

- **LOS OBSTACULOS ESTAN FUERA DEL CONTROL DE LOS EMPLEADOS:**

Ignorarlos no los hace desaparecer; debe ayudarles a eliminar esos obstáculos.

- **LAS LIMITACIONES PERSONALES DE LOS EMPLEADOS OBSTACULIZAN SU RENDIMIENTO:**

Debe evitar la clasificación errónea de los empleados, y enfrentarse a las limitaciones permanentes ó temporales.

- **PROBLEMAS PERSONALES:**

Debe evitar que sus problemas afecten al rendimiento. Un bache temporal puede y debe admitirse; otros. no.

- **NADIE PUDO HACERLO:**

Falta de comprensión del problema por parte de los gerentes; debe aprenderse a descubrir las alternativas.

DIRECCION PREVENTIVA

Dirección es intervención; olvidarse de motivaciones, etc; la experiencia ha demostrado que si se eliminan todas las razones por las cuales los empleados no cumplen con sus obligaciones, lo que quedará será un rendimiento apropiado.

Administración es hacer las cosas necesarias para negarles a los empleados la desagradable oportunidad de fallar.

Al empleado se le paga para que trabaje, y al gerente para que le controle y le haga trabajar. Hay una dirección causa-efecto entre acciones del gerente y rendimiento de los empleados.

Vd, el Gerente, debe ser amable en el sentido de cortesía y respeto. No crea que debe ser el mejor amigo de sus empleados. Tampoco significa reemplazar una dirección deficiente.

Los gerentes hábiles y amables son más efectivos que los hábiles y no amables. Dé los buenos días, etc.

No pierda el tiempo intentando adentrarse en la mente de sus empleados; haga lo que se supone que debe hacer, sea eficiente y elimine las razones que hacen fallar a sus empleados.

El refuerzo verbal específico en forma de felicitación por un rendimiento bueno o mejorado siempre funciona.