

# COLECCIÓN MANAGEMENT

APRENDIZAJE Y RENDIMIENTO

# Catálogo

# 2024-2025

Conflictos

Comunicación

Liderazgo

Conocimiento y  
Rendimiento

Mentoring

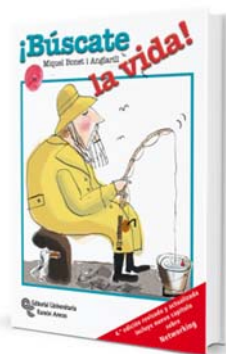
Inteligencia  
emocional

## COLECCIÓN MANAGEMENT

Esta colección destinada a la alta dirección, mandos medios, y profesionales de Recursos Humanos, quiere contribuir a acercar al profesional al mercado internacional, poniendo en su mano los libros, herramientas y talleres publicados más recientemente y que más se adaptan al mercado hispanohablante.

### MANAGEMENT - GUÍAS

La biblioteca de referencia del directivo del siglo XXI: Libros de autoformación sobre habilidades directivas aplicadas al mundo de la empresa o sobre habilidades para el propio desarrollo personal. Son los libros de *obligada lectura* para comprender la realidad empresarial.



### ¡BÚSCATE LA VIDA!

**AUTOR:** Miquel Bonet i Anglarill. Director de Programas de Competencias Directivas de la Universidad de Barcelona IL3

**ISBN:** 9788499610740      **EDICIÓN:** 4.ª, Diciembre 2011      **IBIC:** VS  
**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 17X24      **PÁGINAS:** 196      **PVP:** 18€

*4ª edición revisada y actualizada. Incluye nuevo capítulo sobre Networking*

**ÍNDICE:** Nota a la cuarta edición. -Nota a la tercera edición. -Nota a la segunda edición. -Agradecimientos. -Prólogo. -La invención del trabajo. -Venderse a sí mismo. -Dónde buscar. -Etapas previas. -La cita. -Las pruebas. -La entrevista. -La negociación. -La contratación. -Ser tu propio empresario. -Los colectivos especiales. -La mujer y el trabajo. -Cómo trabajar en Europa. -Networking. -¡Búscate la vida!. -Bibliografía. -Sobre el libro. -Sobre el autor.

**SINOPSIS:** Esta cuarta edición tiene un importante valor añadido, ya que incorpora un capítulo más, dedicado al complejo mundo del Networking, con la aportación de una metodología que sin duda te facilitará un análisis de las buenas prácticas, como la red de contactos, la necesidad de mantener una buena reputación en red, formas para influir positivamente en los demás, aprovechar las recomendaciones desde un punto de vista académico, cómo potenciar relaciones, crear y desarrollar un blog, aprender en definitiva a moverte en espacios virtuales, en el mercado invisible en la red.

Todo lo que somos es el resultado de lo que hemos pensado  
BUDA



## ÉTICA EMPRESARIAL. IDEAS, REFLEXIONES Y CASOS

### AUTOR:

- Enrique Campomanes Calleja. Experto en responsabilidad social corporativa (RSC) y ética profesional y empresarial.
- Luis Díaz Marcos. Profesor de Ética y Buen Gobierno Corporativo en el Máster en Finanzas y en el Máster Executive en Finanzas en CUNEF

ISBN: 9788499611327 EDICIÓN: 1.ª, Noviembre 2013 IBIC: KJG-KJC  
ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 PÁGINAS: 256 PVP: 22€

**ÍNDICE:** Presentación. -Prólogo. -Introducción: La ética es un instrumento de trabajo. -El valor empresarial de la ética. -La ética en la empresa. -El comportamiento ético profesional. -Algunos problemas éticos frecuentes en la actividad empresarial: casos prácticos comentados. -Reflexiones finales. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Un libro para reflexionar al respecto de la importancia de la ética en la actividad empresarial y directiva. Un análisis, conceptual y práctico, acerca de cómo las empresas y los profesionales pueden, y deben, generar beneficios y valor agregado sin renunciar a los valores de la ética.

Los autores analizan por qué se ha puesto de moda la ética empresarial. Dan argumentos sólidos para desmontar las falsas creencias referentes a que la ética no contribuye a mejorar la productividad o la eficiencia empresarial. Abordan el análisis de las principales dificultades con las que se encuentran las empresas para incorporar la ética en su devenir. Desmontan falsos mitos, y constatan el valor diferencial que aporta la presencia de la ética al comportamiento profesional. Confirman el valor intangible de la ética a través de la generación de confianza en los clientes, en los profesionales y en el resto de los partícipes de la actividad empresarial. Explican cuáles son las pautas necesarias para crear un entorno ético en el trabajo y de qué manera se puede implementar la ética en las organizaciones. Finalmente, desarrollan seis casos prácticos comentados en los que abordan el análisis de algunos de los principales dilemas éticos presentes en la actividad empresarial:

- ¿Por qué es necesario reflexionar sobre la ética cuando estamos hablando de negocios?
- ¿Cómo incorporar la ética en los procesos de decisión y en la toma de decisiones empresariales?
- ¿Por qué necesitan las empresas preocuparse del buen gobierno corporativo?
- ¿Qué problemas éticos presentan algunos sistemas de retribución de la alta dirección?
- ¿Qué es una empresa y cuáles son sus responsabilidades? La RSC como paradigma.
- ¿Cómo dirigir personas con criterio ético y profesionalidad?

## SERIE GESTIÓN POR COMPETENCIAS JON WARNER

Compuesta por el cuaderno de autodiagnóstico con doce indicadores de conducta para cada una de las siete competencias (82 indicadores en cada perfil), basados en las investigaciones más recientes sobre competencias y la guía del entrenador que le facilita el análisis pormenorizado de sus resultados y, al tiempo, estimula el diseño de su plan de acción.

**SOBRE EL AUTOR:** Jon Warner cuenta con más de 20 años de experiencia en diversas compañías multinacionales en el Reino Unido, Europa, Estados Unidos y Australia. Ha trabajado en el área de recursos humanos y ha desempeñado diversos puestos de línea, con grupos numerosos de colaboradores a su cargo. Durante los últimos 5 años, Jon ha trabajado en consultoría organizativa de largo alcance y en la búsqueda de las mejores prácticas del liderazgo. Colabora con empresas importantes, tales como Mobil Oil, The National Bank, BTR, Quantas, Gas and Fuel, United Energy, Air Productos y Chemicals, Honda, Caltex, Dow Corning, Barclays Bank y Coca Cola.

Jon Warner es Director Operativo de Team Publications PTY., Limited, compañía internacional de formación y editora, dedicada a ofrecer materiales de aprendizajes prácticos y fáciles de aplicar al mercado mundial de la formación. Su formación académica incluye un B.A. (con honores), un Máster en Administración de Empresas y el doctorado en Cambio y Aprendizaje organizativo. Actualmente vive y trabaja en la Costa Dorada, en Australia.



### 32 DESTREZAS DEL MANDO. INICIACIÓN A LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS -SKILL BUILDER-

**DOS  
TOMOS**

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480048262    **EDICIÓN:** 1.ª, Febrero 2008    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 408    **PVP:** 60€

**ÍNDICE:** I. DESTREZAS DE GESTIÓN. -Liderazgo eficaz, Fijación eficaz de metas, Medidas de rendimiento, Solución de problemas, Gestión de proyectos, Gestión del tiempo, Gestión de reuniones, Mejora de procesos. -II. DESTREZAS DE RELACIÓN. -Comunicación eficaz, Destrezas de escucha activa, Cómo influir en otros, Entrevistas eficaces, Presentaciones efectivas, Creación de equipos, Entrenamiento eficaz (coaching), Destrezas de delegación, Destrezas de Negociación, Solución de conflictos. -III. DESTREZAS DE INNOVACIÓN. -Creatividad e innovación, Benchmarking, Gestión del cambio. -IV. DESTREZAS DE DESARROLLO PERSONAL. - Estilos de aprendizaje, Inteligencia emocional, Destrezas de asertividad, Perfil de eficacia personal, Gestión del estrés. -V. DESTREZAS TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS. -Venta eficaz, Calidad en el servicio al cliente, Destrezas de atención telefónica, Diversidad y concienciación cultural, Salud y Seguridad en el trabajo.

**SINOPSIS:** "No tengo tiempo", "no tengo presupuesto", "no llegamos; son tantos los ejecutivos/mandos a entrenar" ... Estas excusas hoy ya no valen, porque puede utilizar esta herramienta de iniciación a la gestión por competencias de Warner para mejorar la actuación de sus ejecutivos/mandos en 32 destrezas críticas que engloban más de 75 competencias.

Integra unos cuadernos breves, ágiles y concisos para mejorar 32 destrezas claves hoy en la vida de cualquier ejecutivo/mando. Cada uno presenta la visión global de una destreza y permite al participante aprender a su propio ritmo, con una fácil aplicación al propio puesto de trabajo. Cada cuaderno contiene una sencilla introducción al tema, diez páginas centrales que cubren los puntos clave, con diagramas donde procede y una plantilla que muestra la conexión de los diferentes pasos del proceso para facilitar su aplicación práctica e inmediata. Las destrezas aprendidas por cada profesional se actualizan gracias a la matriz operativa que acompaña a cada cuaderno.



## COACHING. VALORACIÓN DE LA EFICACIA DEL ENTRENADOR

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480046138    **EDICIÓN:** 1.ª, Noviembre 2003    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 78    **PVP:** 25€

**ÍNDICE: Manual del monitor:** Introducción. -Cómo dirigir el taller o seminario. -Cómo administrar el cuestionario. -Nuestro modelo: el coaching. -Habilidades para la empatía. -Destrezas de escucha activa. -Capacidad para afrontar y desafiar. -Habilidad para solucionar problemas. -Destrezas de información de retorno. -Capacidad para actuar como mentor. -Resumen. -Plan de acción personal.

**Cuestionario del participante:** Introducción e instrucciones. -Cómo contestar el cuestionario. -Habilidad para la empatía. -Destrezas de escucha activa. -Capacidad para confrontar y desafiar. -Habilidad para solucionar problemas. -Destrezas de información de retorno. -Capacidad para otorgar autonomía responsable. -Destrezas de mentoría. -Interpretación. -Plan de acción personal. -Notas. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Los profesionales que encuentran en el trabajo lo que esperan, responden con creces a lo que la empresa espera de ellos: alta productividad y calidad, y actitud de servicio. Motivar a otros a dar lo mejor de sí mismo es la función esencial del mando. Por eso, decidimos hoy que el mando debe ser, ante todo, un magnífico entrenador o coach. Su tarea es mantener en forma a cada miembro de su equipo de trabajo.

John Warner nos presenta El perfil del entrenador eficaz, una herramienta práctica para que cada mando se autodiagnostique respecto a las siete competencias críticas del buen entrenador coach, y diseñe un plan de acción eficaz.

El manual del monitor ofrece unas pautas concisas, contrastadas por la práctica para rentabilizar al máximo la experiencia en cualquier seminario o jornada sobre coaching.



## CREACIÓN DE REDES DE TRABAJO. NETWORKING. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480046916    **EDICIÓN:** 1.ª, Enero 2009    **IBIC:** KJS

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 64    **PVP:** 40€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo impartir el taller o seminario. -Cómo administrar esta herramienta e interpretar sus resultados. -

Competencias involucradas en la creación de redes de trabajo y relaciones. -Temperamento y disposición. -Habilidad para diseñar estrategias. -Habilidad organizativa. -Comunicación. -Habilidad para nutrir las relaciones. -Destrezas sociales. -Persistencia. -Resumen. -Plan de acción. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Actualmente, hay ciertas discrepancias relativas al significado de la red de trabajo eficaz; no obstante, podemos identificar unas competencias clave, comunes a todos los miembros de las redes de trabajo eficaces. Las investigaciones han identificado siete: Temperamento y disposición, habilidad organizacional, habilidad para nutrir las relaciones, persistencia, habilidad para diseñar estrategias, comunicación y destrezas sociales.

Este cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica. Las siete competencias involucradas en la creación de redes de trabajo y relaciones se analizan por separado a la hora de diagnosticarlas, pero las combinamos para crear su perfil global individual en esa destreza.

Estas competencias son las variables críticas que integran la habilidad para crear redes de trabajo y relaciones eficaces. Cada uno de los doce ítems del cuestionario sobre cada competencia describe la meta ambicionada. No solamente definen la competencia, sino también aquello que usted debe intentar hacer de un modo consistente para incrementar su nivel de eficacia en esa competencia concreta.



## CREATIVIDAD E INNOVACIÓN. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480046923    **EDICIÓN:** 1.ª, Enero 2009    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 184    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo utilizar el perfil de eficacia en creatividad

e innovación en un taller de información de retorno. -Introducción. -Cómo impartir el Taller o Seminario. -Cómo administrar el autodiagnóstico. -Competencias involucradas en la creatividad e innovación. -Predisposición a la creatividad. -Niveles de curiosidad. -Destrezas para romper patrones. -Habilidad para enriquecer/nutrir las ideas. -Voluntad de experimentar y asumir riesgos. -Niveles de Coraje y "resiliencia" (flexibilidad). -Persistir con energía. -Sugerencias de

entrenamiento para las preguntas individuales. -Predisposición a la creatividad. -Niveles de curiosidad. -Destrezas para romper patrones. -Habilidad para enriquecer/nutrir las ideas. -Voluntad de experimentar y asumir riesgos. -Niveles de coraje y "resiliencia" (flexibilidad). -Persistir con energía. -Plan de acción personal. -Resumen. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** La Guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hace en equipo o con la ayuda de un entrenador externo.

La sección primera aporta al entrenador las directrices clave para organizar una intensa jornada de trabajo o taller en torno a esta destreza. Explica cómo está diseñado el cuestionario y cómo baremarlo e interpretarlo. Para ello, describe detenidamente las siete competencias.

La sección segunda analiza, ítem por ítem, los doce indicadores de cada competencia, ofreciendo sugerencias muy concretas de mejora para cada indicador.

La tercera sección le aporta pautas para desarrollar su plan de acción respecto a las competencias -incluso a los ítems o indicadores elegidos-. El contrato de cambio es una pieza de especial interés.

El Cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica. Las siete competencias propias de la creatividad/innovación se analizan por separado a la hora de diagnosticarlas, pero las combinamos para crear su perfil global individual en esa destreza.



## ESTILOS DE APRENDIZAJE PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480049177 **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2009 **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7 **PÁGINAS:** 55 **PVP:** 35€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo impartir el seminario. -Cómo administrar esta herramienta. -Estilos de aprendizaje: conceptos y teoría. -Prestar atención. -Estado de ánimo y entorno de aprendizaje. -Metodología y estructura de aprendizaje. -Motivación del alumno. -Parámetros de aprendizaje. -Traducir. -Dependencia interactiva. -Niveles de pericia. -Relacionar. -Tendencia al hemisferio izquierdo. -Tendencia al hemisferio derecho. -Comprender. -Perspectivas de aprendizaje. -El proceso de evaluación de la información. -Toma de conciencia y estrategia personal. -Plan de acción. -Recopilación. -Resumen. -Sobre el autor. -Bibliografía.

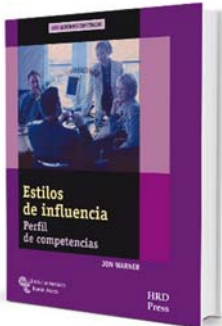
**SINOPSIS:** Conocer el estilo de aprendizaje es pieza crítica para el docente y el discente: ambos se benefician, y juntos, logran mayores cotas de rendimiento en el proceso.

El modelo de Jon Warner parte de las aportaciones clásicas de David Kolb, Peter Honey y Alan Munford, Anthony Gregoric y Rita & Kenneth Dunn, así como de las investigaciones del Zero Project de Harvard sobre las inteligencias múltiples, lideradas por Howard Gardner.

Es un modelo original y detallista. Nos permite adentrarnos y analizar en profundidad nuestras tendencias en cada una de las cuatro etapas críticas del ciclo de aprendizaje.

La guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hace en equipo o con la ayuda de un entrenador externo.

El cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica.



## ESTILOS DE INFLUENCIA. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480049238    **EDICIÓN:** 1.ª, Enero 2010    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 50    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Visión global. -Cómo impartir el Taller. -Cómo administrar la herramienta. -Introducción. -La naturaleza de la influencia. -El uso del poder de la influencia. - Los estilos de Influencia de "presión" y de "atracción". -Respuestas y reacciones a la influencia. -Cómo influimos en los demás. -El Modelo del Reloj de Influencia. -Los cuatro estilos principales. -La herramienta: Reloj de los Estilos de Influencia. -Interpretación e información de retorno. -Información técnica. -Desarrollo de la herramienta y las normas. -Estadísticas descriptivas.

**SINOPSIS:** Los participantes aprenderán cuatro estilos de influencia, identificarán sus preferencias y diseñarán estrategias prácticas para influir en otros, dentro y fuera del trabajo. Identificar nuestro propio estilo suele ser fácil. Lo difícil es identificar el estilo preferido de los demás. Reconocer esas diferencias en nuestras relaciones del día a día con otras personas es la clave para influir con éxito en los demás. Esto significa que siempre hemos de tener en cuenta:

- Nuestro propio estilo y preferencias de influencias.
- El estilo predominante y las preferencias de influencia de los demás.

Warner describe cuatro líneas del comportamiento: Visionario, Orquestador, Regulator y Armonizador

La guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hace en equipo o con la ayuda de un entrenador externo.

El cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica.



## GESTIÓN DEL CAMBIO. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480049191    **EDICIÓN:** 1.ª, Agosto 2009    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 166    **PVP:** 30€



**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo utilizar el perfil de eficacia en gestión del cambio en un seminario de información de retorno. -Introducción. -Cómo impartir el seminario. -Cómo administrar el auto-diagnóstico. -El modelo de la eficacia en la gestión del cambio. -Pensar proactivamente. -Organizarse para el cambio. -Involucrar a otros. -Visualizar el futuro. -Comunicarse con claridad. -Romper con el pasado. -Consolidar los nuevos aprendizajes. -Sugerencias de entrenamiento para las preguntas individuales. -Pensar proactivamente. -Organizarse para el cambio. -Involucrar a otros. -Visualizar el futuro. -Comunicar con claridad. -Romper con el pasado. -Consolidar los nuevos aprendizajes. -Plan de acción personal. -Resumen. -Plan de acción personal. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Jon Warner, en este taller facilita al profesional diagnosticar su perfil actual respecto a las siete competencias que considera claves para gestionar el cambio: ser proactivo, involucrar a otros, organizar el cambio, visionar el futuro, comunicarlo con claridad, romper con el pasado y consolidar el nuevo aprendizaje. Dominar estas destrezas convierte al profesional en un eficaz agente de cambio. La guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hacen en equipo o con la ayuda de un entrenador externo. El cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica.



## INTELIGENCIA EMOCIONAL. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788499612027    **EDICIÓN:** 3.ª, Junio 2015    **IBIC:** JMQ- VS

**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7    **PÁGINAS:** 84    **PVP:** 25€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo dirigir un taller o seminario. -Cómo administrar el cuestionario. -El modelo de inteligencia emocional. -La gama de emociones. -Los vínculos entre los sentimientos y el comportamiento. -Los puntos fuertes y limitaciones de la inteligencia emocional. - Los cuatro estilos de la inteligencia emocional.- Cómo aprender el autocontrol y la adaptabilidad.- La responsabilidad y el compromiso personal.- Mentalidad abierta versus mentalidad sistemática.- Centrado en los sentimientos versus centrado en los hechos.- Las respuestas y las reacciones personales. -Las competencias de la inteligencia emocional. -Plan de acción. -Cómo aunar los esfuerzos. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** En esta tercera edición se presenta en formato libro, en lugar de la carpeta de anillas de ediciones anteriores, pero igualmente contiene la guía del entrenador y el cuaderno de auto-diagnóstico. Por encargo se podrán producir cuadernos de autodiagnóstico personalizados.

Esta herramienta nos facilita analizar a fondo el perfil de nuestra IE. Y lo hace con un modelo sencillo, basado en dos ejes críticos: nuestra orientación motivacional -resultados o creencias- y nuestra estructura de comportamiento -control o experimentación-. De ahí, se producen los cuatro perfiles básicos con sus competencias características:

Reflexión: conciencia de uno mismo.

Organizado: control de nuestros impulsos, estados y recursos.

Empático: conciencia de las preocupaciones, sentimientos y necesidades de los demás.

Conceptual: capacidad para inducir las respuestas deseables en ellos.



## LIDERAZGO INTERGENERACIONAL. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788499613666

**EDICIÓN:** 2ª, Mayo 2020

**IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7

**PÁGINAS:** 96

**PVP:** 30€

**ÍNDICE: Guía del entrenador.** -Prefacio. -Cómo Impartir el Taller o Seminario. -Ejemplo de Programa. -Introducción a la formación. -Introducción a la herramienta. -Explicación de la herramienta. -Cómo calcular los resultados DEG. -Los cuatro estilos DEG. -Cómo utilizar el Modelo DEG. -Resumen. -Plan de Acción. -Escenarios asociados con cada categoría de edad. -Artículo: Cuando tu jefe tiene la mitad de tu edad. -Ayudas al puesto de trabajo para entender las diferentes generaciones. -Apéndice: Informes de investigación y validación del DEG. -Sobre los autores. -Bibliografía.

**Cuaderno de autodiagnóstico.** -Introducción: Diagnóstico del Estilo Generacional. -Propósito. -Instrucciones. -Cómo interpretar sus resultados. -Cómo determinar su estilo y su gama de estilos. -Cómo determinar su puntuación de "adaptación" de estilos. -Cómo comprender los diferentes estilos. -El estilo cimentar. -El estilo guiar. -El estilo ceder poder (autonomía). -El estilo apoyar. -Cómo utilizar el Modelo del Estilo Generacional. -20-29 años -Primavera: Los años Soñadores. -30-39 años -Verano: Los años Productivos. -40-49 años -Otoño: Los años de Crisis y Búsqueda. -Más de 50 años -Invierno: Los años Reflexivos. -Resumen. -Modelo de Diagnóstico del Estilo Generacional. -Los cuatro grupos de edades/generaciones.

**SINOPSIS:** Los trabajadores de diferentes generaciones, trabajando unidos pueden aportar excelentes resultados, pero las actitudes y motivaciones de las personas de distintas generaciones son diferentes. Esas diferencias provocan fácilmente malentendidos, problemas de comunicación, e incluso conflictos en el entorno de trabajo.

Jon Warner ha diseñado esta herramienta para ayudar a los ejecutivos a reconocer las diferencias a la hora de interactuar con personas de diferentes grupos de edades en el entorno de trabajo, así como para que tomemos conciencia de cómo debemos ajustar nuestro propio estilo para acomodarlo más eficazmente a esas diferencias.

La guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hace en equipo o con la ayuda de un entrenador externo.

El cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica.



## METAS Y OBJETIVOS. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480049153    **EDICIÓN:** 1.ª, Mayo 2009    **IBIC:** KJC

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 156    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo utilizar el perfil de competencias en la definición de metas/objetivos en un seminario de información de retorno.

-Introducción. -Cómo impartir el seminario. -Cómo administrar esta herramienta. -Claridad de la visión. -Definición de la línea de acción y metas. -Planificación y organización. -Medidas e hitos. -Comunicación y participación. -Motivación y compromiso. -Orientación a resultados. -Sugerencias de entrenamiento para cada enunciado/pregunta del cuaderno. -Claridad de la visión. -Definición de la línea de acción y metas. -Planificación y organización. -Medidas e hitos. -Comunicación y participación. -Motivación y compromiso. -Orientación a resultados. -Resumen. -Plan de acción. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Jon Warner aporta un modelo pragmático que destaca las siete competencias críticas para actuar con eficacia en este terreno. Le avalan numerosas investigaciones realizadas en la última década. La quinta y la sexta -centradas en el factor humano- merecen especial atención ya que, de otro modo, perderíamos el efecto sinergia, clave a la hora de superar cotas y alcanzar metas institucionales.

La Guía del entrenador le ayudará a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario, tanto si esta tarea la realiza de manera individual como si lo hace en equipo o con la ayuda de un entrenador externo.

El Cuaderno de auto-diagnóstico le ayudará a comprender mejor su nivel de destrezas en esta área crítica.



## NIVEL DE EFECTIVIDAD DEL LÍDER. AUTODIAGNÓSTICO

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480047050    **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2005    **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 181    **PVP:** 30€

**ÍNDICE: Manual del monitor:** Introducción. -Cómo utilizar el autodiagnóstico del nivel de efectividad del líder en un taller o seminario.

-Sugerencias de entrenamiento para cada pregunta. -Plan de acción personal.

**Cuaderno del participante:** Introducción e instrucciones. -Cómo utilizar esta guía. -Inteligencia Emocional. -Pensamiento Contextual. -Línea clara de dirección. -Asimilación creativa. -Gestión y orquestación del cambio. -Capacitación de las personas. -Comunicación recíproca. -La

perseverancia como fuerza motriz. -Interpretación general. -Estrategias de mejora del liderazgo. -Plan de acción personal. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** Instrumento basado en las competencias, que ayuda a los profesionales a determinar su habilidad para autoliderarse y liderar a los demás de una manera efectiva.

Incluye un cuestionario y notas interpretativas para ayudar a los participantes a comprender en detalle la manera de mejorar sus áreas más débiles.



## PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788480046817 **EDICIÓN:** 1.ª, Noviembre 2004 **IBIC:** KJSU

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7 **PÁGINAS:** 131 **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Cómo utilizar el perfil de competencias para el servicio al cliente en un seminario de información de retorno. -Sugerencias de entrenamiento para cada pregunta. -Plan de acción personal. -Bibliografía. -Sobre el autor.

**SINOPSIS:** Instrumento de ayuda al profesional para determinar su habilidad a la hora de ofrecer un servicio de calidad al cliente.

El participante puede evaluar, mediante la respuesta a las preguntas que aquí aparecen, su habilidad actual para posteriormente determinar cuáles son las competencias que requieren una mejora y emprender acciones positivas.



## TOMA DE DECISIONES Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS. PERFIL DE COMPETENCIAS

Esta herramienta se compone de Guía del Entrenador y Cuaderno de Auto-diagnóstico

**AUTOR:** Jon Warner. Director General de Team Publications PTY

**ISBN:** 9788499613376 **EDICIÓN:** 2.ª, Julio 2019 **IBIC:** KJMD

**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7 **PÁGINAS:** 60 **PVP:** 29€

**ÍNDICE:** Introducción. -Cómo impartir el taller o seminario. -Cómo administrar esta herramienta de auto-diagnóstico. -El modelo de toma de decisiones y solución de problemas. -Pensamiento crítico. -Recogida y procesamiento de datos. -Selección de herramientas. -Pensamiento lateral. -Análisis de los pros y contras de las alternativas. -Evaluación de riesgos. -Percepción y discernimiento. -Plan de acción personal. -Resumen. -Sobre el autor. -Bibliografía.

**SINOPSIS:** La Guía del entrenador ayuda a interpretar en profundidad los resultados del cuestionario de auto-diagnóstico, tanto si esta tarea se realiza de manera individual como si se hace en equipo con la ayuda de un entrenador externo.

La sección primera, aporta al entrenador las directrices clave para organizar una jornada de trabajo o taller en torno a esta destreza. Explica cómo está diseñado el cuestionario y cómo baremarlo e interpretarlo. Para ello, describe detenidamente las siete competencias.

La sección segunda analiza, ítem por ítem, los doce indicadores de cada competencia, ofreciendo sugerencias muy concretas de mejora para cada indicador. La tercera aporta pautas para desarrollar el plan de acción personal respecto a las siete competencias, e incluso a los ítems o indicadores elegidos. El contrato de cambio es una pieza de especial interés.

## SERIE HERRAMIENTAS GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es el formato más útil para la identificación de potencial y el análisis de competencias y los procesos de selección externa-interna y promoción. Especialmente recomendados para las jornadas de trabajo y convenciones y los seminarios de desarrollo de mandos.

- Facilitan el autodiagnóstico del profesional, del equipo o de la organización
- Se basan en modelos operativos de gestión
- Solidamente contrastados en el mercado internacional
- Facilitan la creación de planes de acción individuales de grupo o institucionales
- Dan pie o directamente proporcionan el heterodiagnóstico o evaluación de 360°.



### 20 INSTRUMENTOS DE DIAGNÓSTICO PARA LA NUEVA EMPRESA

AUTOR: Philip R Harris. Director de Harris Internacional

ISBN: 9788480044691 EDICIÓN: 1.ª, Abril 2001

IBIC: KJM

ENCUADERNACIÓN: Archivador 21X29,7 PÁGINAS: 127

PVP: 30€

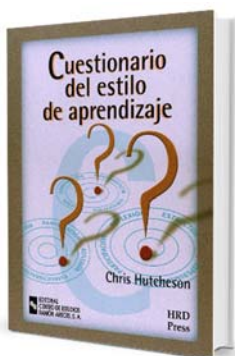
ÍNDICE: Prólogo. -Introducción. -Diagnóstico-evaluación personal. - Diagnóstico- evaluación de equipo. -Diagnóstico-evaluación del mando. -

Diagnóstico-evaluación de la organización. -Epílogo. -Recursos. -Sobre el autor.

SINOPSIS: Esta colección de instrumentos de evaluación:

- Le ofrecerá información de retorno objetiva acerca de sus conductas y su rendimiento.
- Le servirá de base para la discusión y el aprendizaje, a la vez que para el desarrollo personal y de la organización.
- Estimulará a los participantes a conocerse mejor a sí mismos y a los demás, y a reflexionar sobre ello

Las veinte herramientas están divididas en cuatro secciones: Evaluación Personal, Evaluación del Equipo, Evaluación de la Gestión y Evaluación de la Organización.



### CUESTIONARIO DEL ESTILO DE APRENDIZAJE

AUTOR: Chris Hutcheson. Consultor

ISBN: 9788480045742 EDICIÓN: 1.ª, Abril 2003

IBIC: VS

ENCUADERNACIÓN: Archivador 21X29,7 PÁGINAS: 63

PVP: 30 €

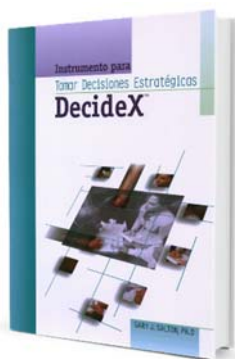
ÍNDICE: **Guía del monitor:** Introducción. -La teoría. -Participación. - Reflexión. -Estructura. -Experimentación. -Cómo facilitar el cuestionario del estilo de aprendizaje. -Cómo introducir y administrar el cuestionario del estilo de aprendizaje. -Cómo introducir el ciclo experimental de aprendizaje. -Cómo capitalizar los puntos fuertes y mejorar los débiles. -preguntas más frecuentes. -Transparencias.

**Cuaderno del participante:** Cuestionario del estilo de aprendizaje. -Actividad sobre el estilo de aprendizaje. -Situaciones prácticas. -Respuestas a las situaciones prácticas.

**SINOPSIS:** Esta herramienta es un modelo muy útil para profundizar en el aprendizaje del adulto, factor clave para que el formador tenga éxito. Identifique los puntos fuertes y débiles de sus empleados utilizando métodos que les permitan aprender.

Capitalice sus puntos fuertes de aprendizaje y ayúdeles a mejorar sus áreas débiles.

La comprensión de los diferentes estilos de aprendizaje ayuda a los participantes a seleccionar, en cada situación específica, el enfoque que generará los mejores resultados. De fácil y rápida administración, cuestionario del estilo de aprendizaje es un recurso esencial para formadores, mandos y directivos involucrados en el aprendizaje de adultos.



### **DECIDE X. INSTRUMENTO PARA TOMAR DECISIONES ESTRATÉGICAS**

**AUTOR:** Gary J. Salton. Presidente de Investigación y Desarrollo Professional Communications Inc.

**ISBN:** 9780874255218      **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2001      **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7      **PÁGINAS:** 31      **PVP:** 3€

**ÍNDICE:** Introducción. -Decide X -Instrumento para tomar decisiones estratégicas. -Sobre el autor.

**SINOPSIS:** Cuestionario de 24 preguntas centrado en la Ingeniería de la Organización: rama del conocimiento que trata de comprender, medir, predecir y guiar el comportamiento de los grupos, de modo que éstos produzcan resultados positivos para la organización.

La herramienta es directa y fácil de aplicar. A través de sus 24 ítems, analiza cómo un individuo o miembro del grupo aporta información, procesa y actúa en base a ella en el trabajo. Como resultado, nos ofrece una predicción muy exacta sobre cómo el individuo o el equipo organiza la información, toma decisiones y actúa.

Una herramienta muy útil para el autodiagnóstico individual y de grupo en seminarios de toma de decisiones -tanto abiertos como in company- como en sesiones de coaching.



### **DIRIGIR LA ORGANIZACIÓN VIRTUAL**

**AUTOR:** James P. Eicher y otros. Creador de la Gestión Gognitiva

**ISBN:** 9788480045209      **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2002      **IBIC:** KJC  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7      **PÁGINAS:** 88      **PVP:** 30€

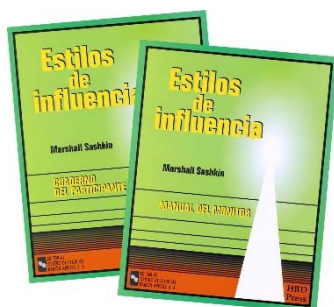
**ÍNDICE:** Qué es el liderazgo post-heroico. -Información técnica. -Seminario post-heroico y ejercicios. -Lista de transparencias. -Bibliografía. -Sobre los autores. -Instrumentos de evaluación del liderazgo post-heroico. -Guía de interpretación. -Planificación de las acciones de mejora. -Instrumento de diagnóstico del liderazgo post-heroico y otros.

**SINOPSIS:** Los autores han identificado dos paradigmas de liderazgo: el Heroico y el Post-Heroico. En términos generales, el Líder Heroico opera en un entrono jerárquico tradicional, con una estructura de órdenes, control y dependencia; el Post-Heroico aglutina un conjunto de roles donde la eficacia es más resultado de la persuasión y la comunicación que de la autoridad o control. Los Líderes Post-Heroicos interactúan con otras personas, además de sus colaboradores directos, entre ellos los proveedores, los clientes y otros directivos.

El instrumento consta de 40 ítem basados en las escalas que aparecen a continuación, y marcan las diferencias entre el Liderazgo Heroico y Post-Heroico.

Liderazgo Heroico: Omnipotencia, precisión, salvaguardar la imagen y codependencia.

Liderazgo Post-Heroico: Autonomía responsable, asunción de riesgos, participación y desarrollo.



## ESTILOS DE INFLUENCIA

**AUTOR:** Marshall. Sashkin. Consultor

**ISBN:** 9788480044943 **EDICIÓN:** 1.ª, Noviembre 2001 **IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7 **PÁGINAS:** 48 **PVP:** 25€

*Esta herramienta se compone de manual del monitor y cuaderno del participante*

**ÍNDICE:** Presentación. -La naturaleza de la influencia interpersonal. -El ciclo de influencia. -Técnicas de influencia. -Tres estilos básicos de influencia. -Agresividad: su naturaleza y sus tácticas. -Asertividad: su naturaleza y sus tácticas. -Pasividad: su naturaleza y sus tácticas. -Cómo aprender a ser más asertivo. -Cómo evaluar los estilos de influencia. -Aspectos técnicos. -Análisis de los casos prácticos del ISI. -Cómo utilizar el ISI en las sesiones de formación y desarrollo. -Formularios de autoevaluación. -Diseño de una sesión de formación. -Material para la Dramatización de prácticas asertivas. -Tabla de Automonitorización.

**SINOPSIS:** Estilos de influencia evalúa los tres estilos de comunicación que el ser humano emplea para ejercer influencia sobre los otros: Pasivo, Asertivo y Agresivo. A partir de las investigaciones actuales que subrayan la importancia de la actividad asertiva en las relaciones interpersonales y en la influencia sobre otros, esta herramienta de autodiagnóstico proporcionará a los mandos la oportunidad de analizar sus estilos de influencia.

La herramienta se cumplimenta y baremo en unos 10 minutos. El cálculo de puntuación es sencillo y se establece una comparación de cada uno de los tres estilos según preferencias, por medio de un gráfico.



## INVENTARIO DE PRÁCTICAS DE RECONOCIMIENTO

**AUTOR:** Bob Nelson. Consultor líder en motivación

**ISBN:** 9788480047968 **EDICIÓN:** 1.ª, Diciembre 2006 **IBIC:** VS

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7 **PÁGINAS:** 72 **PVP:** 30€



**ÍNDICE:** Inventario de prácticas de reconocimiento para colaboradores (IPR). -Inventario de prácticas de reconocimiento para mandos/directivos (IPRM). -Evaluación del reconocimiento organizacional para mandos/directivos (EROM).

**SINOPSIS:** El autor ha desarrollado tres nuevas herramientas para encuestar a los colaboradores, desarrollar a los mandos/directivos y ayudar a implantar unas prácticas motivadoras más eficaces: Inventario de prácticas de reconocimiento para Mandos y Directivos, inventario de prácticas de reconocimiento para colaboradores y evaluación del reconocimiento organizacional para Mandos y Directivos.



### NEGOCIAR CON ÉXITO. FLEX STYLE NEGOTIATING

**AUTOR:** Alexander Hiam. Profesor de la Universidad de Massachussets. Consultor

**ISBN:** 9788480045926

**EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2003

**IBIC:** KJN

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7

**PÁGINAS:** 171

**PVP:** 30€

**ÍNDICE: Manual del monitor:** Introducción. -Cómo analizar el conflicto. -Los enfoques personales ante el conflicto. -Los diferentes estilos de negociación. -Técnicas avanzadas para la competición y la colaboración. -Cómo utilizar la evaluación de 360 grados como actividad del programa.

**Cuaderno de trabajo del participante:** Introducción. -Cómo desarrollar nuevas y variadas destrezas. -Cómo analizar el conflicto. -Los enfoques personales ante el conflicto. -Los diferentes estilos de negociación. -Qué estilo debería utilizar. -Técnicas avanzadas para la competición y la colaboración.

**SINOPSIS:** Herramienta contrastada para definir nuestros estilos de negociación, tanto los legítimos como los ilegítimos, en base a las tres dimensiones clave: social, emocional y cognitiva. Nos ayuda a descubrir nuestro estilo de negociación instintivo el utilizado por defecto, y la medida en que actuamos con un estilo comprometido y/o inhibido, asertivo y/o conciliador, lineal y/o creativo.

El modelo nos hace ver las consecuencias, positivas y negativas, de los ocho patrones típicos de comportamiento: competir, colaborar, llegar a un compromiso, acomodarse-ceder, inhibirse, pedir prestado, embaucar y despojar-sustraer.



## PERFIL DE OPORTUNIDADES DE LIDERAZGO (POLO)

**AUTOR:** Alexander Hiam. Profesor de la Universidad de Massachussets. Consultor

**ISBN:** 9788480047685      **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2006      **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7      **PÁGINAS:** 92      **PVP:** 30€

**ÍNDICE: Manual del monitor:** El modelo de oportunidades de liderazgo. -Descripción de los instrumentos y las herramientas. -Cómo reflejar gráficamente y leer el perfil. -Cómo diagnosticar las puntuaciones bajas en las dimensiones. -Actividad. Perfil del grupo. -Analizar las dimensiones. -Ideas para la acción. -Cómo integrar el inventario de prácticas de liderazgo (IPL). -Material para el análisis del comportamiento del líder.

**Cuaderno del participante:** Cuestionario POLO. -Su perfil de oportunidades de liderazgo. -Introducción a las dimensiones. -Sugerencias de entrenamiento. -Actividad adicional: plan de acción de liderazgo (PAL).

**SINOPSIS:** El Perfil de Oportunidades de Liderazgo (POLO) cubre diez áreas esenciales de la labor del líder: compromiso, comunicación, perspectiva, supervisión, entrono/clima, innovación, transiciones, decisiones, motivación y desarrollo de los colaboradores. Contestar a sus 60 preguntas exige no más de 30 minutos de concentración, y está diseñado de tal forma que le permite la autobaremación. Construye sobre sus puntos fuertes y le aporta recomendaciones para programar el entrenamiento de sus colaboradores así como la metodología para diseñar su plan de acción de liderazgo (PAL).

La hoja de opiniones de los colaboradores es una encuesta sencilla, también de 60 preguntas, a responder de acuerdo a una escala redactada de forma diferente a los ítems del POLO.



## PERFIL PERSONAL DEL ESTRÉS

**AUTOR:** Herbert S. Kindler. Director del Center for Management Effectiveness

**ISBN:** 9788480045650      **EDICIÓN:** 1.ª, Febrero 2003      **IBIC:** VS  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7      **PÁGINAS:** 60      **PVP:** 30€

**ÍNDICE: Guía del formador:** Introducción. -Notas sobre las actividades del programa. -Cómo entender el estrés. -Cómo medir y hacer el seguimiento del estrés. -Estrategias y técnicas para combatir el estrés. -Lista de comprobación de los preparativos del programa. -Estudio publicado de validación del cuestionario de diagnóstico del estrés personal. -Bibliografía.

**Manual del participante:** Principios básicos e hipótesis. -Gestión del estrés. Beneficios potenciales. -Terminología de la gestión del estrés. -Primeras señales de aviso. -La gestión del estrés como sistema cibernético. -Percepción. -Ejemplo de una puntuación alta de estrés. -Diario de toma de conciencia del estrés. -Cómo desarrollar una estrategia para controlar el

estrés. -Autodiagnóstico de su gestión del estrés. -Caso: Pedro Calvo. -Su red de apoyo actual. -Formación autogénica. -Mantenerse en forma. -¿Está usted en forma?. -Nutrición. -Química sanguínea. -Comportamiento de apoyo. -Acciones opcionales para gestionar el estrés. -Su plan de acción.

**Cuestionario de diagnóstico:** Reacciones personales. -Síntomas de salud. -Cómo interpretar las puntuaciones de su cuestionario.

**SINOPSIS:** El estrés generado por el ritmo vertiginoso de cambio tecnológico y social es hoy una de las amenazas más serias para el desarrollo armónico de la persona, de la familia, de la empresa y de la sociedad.

De ahí que en la última década se haya multiplicado el número de organizaciones que prestan especial atención a la gestión del estrés.

Kindler presenta un sistema cibernético, de fácil comprensión y pragmático. Le permite desarrollar, por el estrés excesivo para mejorar su salud, su rendimiento en el trabajo y su satisfacción personal, en base a los siguientes principios e hipótesis.

Con ayuda del cuestionario de autodiagnóstico, su diario, su red de apoyo, los ejercicios de formación autogénica, diseñará el plan de acción personal que le mantendrá en forma.

## SERIE TALLERES DE DESTREZAS

El formato taller es la vía más eficaz, fiable y económica de actualizar y ampliar su oferta de formación y desarrollo profesional.

- Se centra en una destreza o tema determinado.
- Ha sido ampliamente contrastado en el mercado internacional.
- Estimula la participación activa de los asistentes.
- Presenta los objetivos, las actividades y metodología de cada módulo en hojas intercambiables y aporta los masteres para las transparencias.
- Aporta diseños alternativos para su presentación, de acuerdo al tiempo, objetivos y nivel de los participantes.
- Puede ser impartido por entrenadores internos o externos, y la duración oscila entre las siete y las 24 horas.



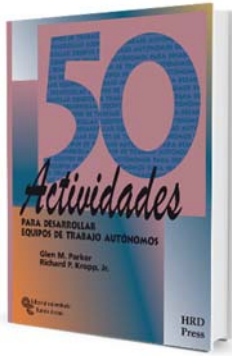
### 50 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR DESTREZAS DE COACHING Y MENTORING EN DIRECTIVOS

**AUTOR:** Donna Berry y otros. Formadora de directivos y Directora de Training Choices, Inc. (Consultoría)

**ISBN:** 9788499612881 **EDICIÓN:** 2.ª, Septiembre 2017 **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7 **PÁGINAS:** 220 **PVP:** 25€

**ÍNDICE:** Prólogo. -Introducción. -Cómo desarrollar las destrezas de entrenamiento/la mentoría. -Índice de las actividades. -Lista de comprobación de los tiempos. -Actividades. -Sobre los autores.

**SINOPSIS:** El propósito de este volumen no es mejorar la formación sino el rendimiento. Cualquiera puede ser un formador y realizar actividades; ahora bien, para mejorar el rendimiento hay que facilitar el aprendizaje. El volumen incluye una amplia variedad de ejercicios -de sencillos y ligeros a complejos y arriesgados-, capaces de conectar la actividad en el aula con el puesto de trabajo del participante. Teniendo presente lo anterior, cada actividad está organizada en un formato sencillo que sigue el siguiente proceso: fijar los objetivos, realizar la actividad, analizar la experiencia del participante, discutir los puntos clave de aprendizaje y analizar su aplicación en el día a día del puesto de trabajo. Cuenta con un índice de las actividades para identificar las áreas de destrezas



## 50 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR EQUIPOS DE TRABAJO AUTÓNOMOS

AUTOR: Glenn M. Parker y otros. Consultor

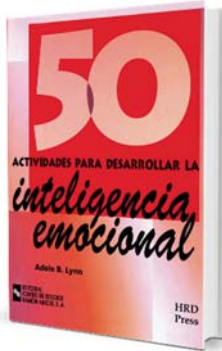
ISBN: 9788480048323 EDICIÓN: 1.ª, Marzo 2008 IBIC: KJMB

ENCUADERNACIÓN: Archivador 21X29,7 PÁGINAS: 196 PVP: 30€

**ÍNDICE:** Introducción. -Un grupo no es un equipo. -Todos los equipos no son autónomos. -No todas las organizaciones están preparadas para los equipos autónomos. -Cómo conseguir que funcionen. -Actividades que apoyan el proceso del equipo. -Bibliografía. -Índice de actividades. -Puesta en marcha. -Factores de éxito. -Diagnóstico del nivel de preparación. -Fases del equipo autónomo. -Obstáculos. -La tercera ola. -Cómo prepararse para la autonomía. -Cómo hacer aflorar la identidad del equipo. -La realidad de los equipos autónomos. -Mapa de responsabilidades. -Creación y mantenimiento del equipo. -Valorar la diversidad. -Tomar la temperatura. -Autodiagnóstico del nivel de autonomía. -Preparados, listos ...¿adelante?. -La colaboración en el entorno de trabajo: un imperativo para los equipos autónomos. -Diagnóstico del clima. -Cómo crear una cultura de autonomía en el entorno de trabajo. -Un plan de acción personal para crear EADS. -Estructuras autónomas. -Solucionar las diferencias. -Puntos calientes. -Ejercicios de valores autónomos. -Coincidencias y diferencias. -Cómo crear confianza entre los miembros del equipo autónomo. -Compra hasta que .... -Encuesta sobre la cultura del equipo autónomo. -Déjate llevar por la marea. -El poder del orden del día de las reuniones. -El descanso creativo. -Citas memorables. -Confianzas en el entorno de trabajo. -Pasado-presente-futuro: Cómo elaborar un mapa de la trayectoria del equipo autónomo. -Ningún equipo es una isla. -Puro como el jabón Ivory. -Valores del equipo. -Análisis del proceso. -Prácticas pasadas y futuras que guían al equipo. -Reuniones y normas autónomas. -Las tipologías de los "saboteadores" de las reuniones de equipo. -El parte meteorológico: un informe de la cultura. -¿Qué pienso de todo eso? Evaluación de mi nivel de preparación para la autonomía. -La lista de deseos. -Clarificar los valores del equipo. -Temas especiales. -El entrenador ("coach") del equipo autónomo. -Características del liderazgo. -Escenarios de supervisión. -¿Qué haría usted si ...?. -Sabe que se está quedando estancado cuando .... -La reja de animales. -Evaluación del nivel de eficacia del líder de su equipo. -Solo por diversión. -Sobre los autores.

**SINOPSIS:** Este taller le facilita un conjunto de actividades contrastadas para: (1) diagnosticar la situación y medir el nivel de disposición institucional para acometer el reto -"como comenzar"- , (2) "crear y mantener el equipo o equipos", e (3) hincarle el diente a temas tan concretos como el liderazgo, el cambiante rol supervisor, cómo superar el estancamiento.

Contiene ejercicios para romper el hielo, crear confianza, solucionar conflictos, mejorar las relaciones del equipo, adquirir destrezas para la solución de problemas, desarrollar gráficos de flujo de los procesos, evaluar el nivel de eficacia del equipo, desarrollar sus normas y valores.



## 50 ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

AUTOR: Adele B. Lynn. Consultora

ISBN: 9788499612577

EDICIÓN: 2.ª, Marzo 2017

IBIC: VS

ENCUADERNACIÓN: Rústica 21X29,7

PÁGINAS: 192

PVP: 25€

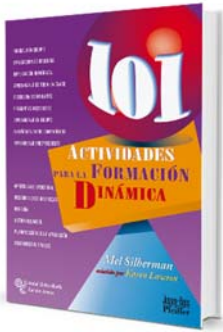
**ÍNDICE:** Que es la Inteligencia Emocional (IE). -Guía del

Entrenador/Formador para ayudar a los líderes a mejorar su Inteligencia Emocional. -Cómo utilizar y cómo no utilizar esta guía. -Guía de las 50 Actividades de Inteligencia Emocional. -Sugerencias de formatos de formación. -IE1 Campeón o zoquete. -IE2 Medidor de importancia. -IE3 Añadir combustible al medidor de importancia. -IE4 Ordene por categorías a sus empleados. -IE5 Pedir información de retorno. -IE6 Visualizar el éxito. -IE7 Concurso de personalidad. -IE8 La música de nuestro entorno de trabajo. -IE9 Emociones: saber expresarlas y controlarlas. -IE10 Amabilidad y apertura versus amistad. -IE11 Destrezas de escucha activa. -IE12 Escucha genuina. -IE13 Cómo sintonizar con nuestros empleados. -IE14 Gratitud. -IE15 Un corazón agradecido. -IE16 Dones. -IE17 Sí, pero. -IE18 Errores frecuentes relacionados con la gratitud. -IE19 Una nota de agradecimiento. -IE20 Sobrecargado de trabajo. -IE21 Hacer lo que en justicia le corresponde. -IE22 Lo que en justicia le corresponde hacer al jefe. -IE23 Acción/reacción. -IE24 Defínase. -IE25 Mis valores, nuestros valores. -IE26 Asesinos del espíritu de contribución. -IE27 ¡Usted espera que yo haga qué!. -IE28 Visión grandiosa. -IE29 Mi visión. -IE30 Palabras inspiradoras. -IE31 Compartir su visión. -IE32 ¿Quién está inventando?. -IE33 Las visiones también se aplican a las personas. -IE34 Asesinos del espíritu de la visión. -IE35 Consejos de los profesionales. -IE36 Cómo alinear a los empleados con la visión. -IE37 Consejos de parte de los empleados. -IE38 Las acciones de hoy para hacer realidad la visión. -IE39 Alimente la visión. -IE40 Visualizar el éxito. -IE41 Lecciones de las experiencias positivas/negativas. -IE42 Es mi espectáculo. -IE43 Fuerza interior. -IE44 Control y autonomía responsable ("empowerment"). -IE45 Pasos para el crecimiento. -IE46 Los asesinos del espíritu que impiden su crecimiento. -IE47 Su yo más inspirado. -IE48 El escudo de armas de su liderazgo. -IE49 Reflexiones adicionales. -IE50 El poder de las imágenes. -Lecturas recomendadas.

**SINOPSIS:** La inteligencia emocional explica el porqué, a pesar de tener la misma capacidad intelectual, formación o experiencia, algunas personas destacan mientras que otras del mismo calibre se quedan rezagadas.

En los profesionales de alto rendimiento, a todos los niveles, desde personal de contacto a Directores Ejecutivos, podemos encontrar determinadas competencias. Como formadores, estamos obligados a encontrar formas de desarrollar esos talentos etiquetados como coeficiente de inteligencia emocional (CE).

Las 50 actividades que encontrará en este libro se centran en el desarrollo de este conjunto de competencias: auto-conocimiento y control, empatía, interacción social, influencia personal y visión.



## 101 ACTIVIDADES PARA LA FORMACIÓN DINÁMICA

**AUTOR:** Mel Silberman y otros. Profesor de Desarrollo Organizacional y Andragogía en la Temple University -Philadelphia-

**ISBN:** 9788499610351    **EDICIÓN:** 2.ª, Octubre 2012    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7    **PÁGINAS:** 284    **PVP:** 40€

**ÍNDICE:** Los pormenores de la formación activa. -Ciento sesenta sugerencias. -Cómo lograr la participación activa desde el principio. -Estrategias de creación de equipos. -Estrategias de diagnóstico sobre la marcha. -Estrategias para su implicación inmediata en el aprendizaje eficaz. -Cómo enseñar conocimientos, destrezas y actitudes de forma dinámica. -El aprendizaje presencial. -Cómo estimular el debate. -Cómo suscitar preguntas. -El aprendizaje en equipo. -El aprendizaje recíproco: cómo enseñarse entre colegas. -El aprendizaje independiente. -El aprendizaje emocional. -El desarrollo de destrezas. -Cómo lograr que la formación sea inolvidable. -Estrategias de revisión. -Autoevaluación. -Cómo planificar la aplicación. -Sentimientos finales.

**SINOPSIS:** Este libro contiene estrategias prácticas y específicas que pueden utilizarse con casi todas las materias. Están diseñadas para avivar y animar sus sesiones de formación. Algunas son divertidas y otras más serias, pero todas hacen más profundos la retención y el aprendizaje. Reúne una rica y exhaustiva colección de estrategias de formación. Es una guía para todo tipo de profesionales, experimentados o novatos, que imparten información técnica o no técnica, conceptos y destrezas a personas adultas. Cada una de las 101 estrategias consta de "visión general, procedimiento y variaciones". Los ejemplos que se utilizan cubren una amplia gama de temas que vienen codificados en un índice de ejemplos.



## APRENDER DEL CONFLICTO

**AUTOR:** Lois B. Hart. Consultora de empresas

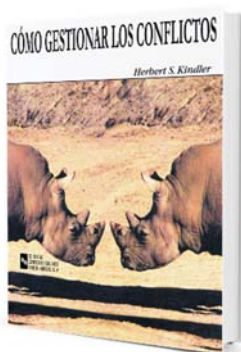
**ISBN:** 9788480045582    **EDICIÓN:** 1.ª, Diciembre 2002    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 162    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Aprender del conflicto. -Cómo planificar su seminario. -Cómo enseñar sobre el conflicto. -Cómo comenzar. -Cómo explicitar los conflictos. -Cómo reaccionar ante el conflicto. -Cómo identificar las causas de los conflictos. -Cómo prevenir los conflictos. -Cómo resolver los conflictos. -Cómo planificar los conflictos.

**SINOPSIS:** La estructura del manual se deriva del modelo aprender del conflicto de la Dra. Hart, un modelo sencillo y claro que ofrece las directrices básicas para la aplicación de sus técnicas a las necesidades específicas de los participantes.

Los instructores aprenden a ayudar a otros formadores, facilitadores, líderes de equipo y educadores, a identificar con exactitud sus respectivos patrones de conflicto, a comprender sus propias reacciones, a especificar las causas y a prevenir que los conflictos se desarrollen e intensifiquen, y a aplicar técnicas de resolución del conflicto.

Aprender del conflicto está dirigido a formadores, facilitadores líderes de equipo y educadores. Los numerosos ejemplos de diseños de formación, totalmente reproducibles, los estudios de casos, y las actividades pueden aplicarse a una variedad de situaciones de formación, incluyendo la comunicación, la supervisión y las relaciones interpersonales.



## CÓMO GESTIONAR LOS CONFLICTOS

**AUTOR:** Herbert S. Kindler. Director del Center for Management Effectiveness

**ISBN:** 9788480044806      **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2001      **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7      **PÁGINAS:** 188      **PVP:** 25€

**ÍNDICE:** **Manual del monitor** (Cómo resolver el conflicto y el desacuerdo):

Introducción. -Agenda típica de un seminario. -Principios orientadores para la gestión del desacuerdo. -Nuevos enfoques estratégicos. -El proceso de cuatro fases: análisis del caso "el empleado de confianza". -Integración y plan de acción. -Lista de comprobación para el seminario.

**Cuaderno de trabajo** (Resolución del conflicto y del desacuerdo): Principios orientadores. -Ejercicio: "cómo repartir recursos limitados". -Nueve tácticas para resolver el desacuerdo y el conflicto. -Barreras para solucionar constructivamente el desacuerdo. -Caso: "cómo reconocer el rendimiento excepcional". -Proceso de cuatro fases para gestionar el desacuerdo. -Caso: "el empleado de confianza". -Práctica para crear destrezas.

**Guía del observador.** -Revisión y plan de acción. -Simulación (Cómo resolver las diferencias. Los asuntos personales en el trabajo): Objetivo. -Situación. -Instrucciones. -Cómo interpretar las puntuaciones de su equipo. -Ventajas y limitaciones de cada opción.

**Cuestionario de resolución de diferencias:** Instrucciones. -Cómo puntuar. -Nueve tácticas para manejar constructivamente los desacuerdos.

**SINOPSIS:** Un taller dinámico para incrementar las destrezas de gestión del conflicto y de las diferencias. Ofrece un modelo matricial ágil de nueve factores que permite al monitor estimular el autodiagnóstico de los participantes para iniciar la sesión con un pretest situacional, que sin duda "engancha".

El Manual del Monitor propone un diseño de nueve horas en tres módulos, extensible a doce, para dar más juego a las simulaciones y ejercicios de grupo, ofreciendo pautas para realizar la sesión con éxito.

Cuenta además con un libro-guía sobre la gestión del conflicto en las organizaciones: "Cómo utilizar constructivamente las diferencias", de 90 páginas, que ha sido bestseller en su género y ofrece nuevas pautas y ejercicios de refuerzo, del que se han distribuido más de 40.000 ejemplares hasta la fecha.





## CÓMO MEDIR LA CREATIVIDAD

**AUTOR:** Alexander Hiam. Profesor de la Universidad de Massachussets. Consultor

**ISBN:** 9788480044721    **EDICIÓN:** 1.ª, Mayo 2001    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 124    **PVP:** 20€

**ÍNDICE:** Manual del Líder para la Evaluación de la Creatividad Personal (ECP): diseño de la formación; introducción y visión global del curso; cómo

aplicar la creatividad en el trabajo del día a día; desarrollo de la creatividad personal; técnicas de pensamiento creativo; resumen del módulo y de la sesión. -Cuaderno de Autodiagnóstico del Nivel de Creatividad Personal: autodiagnóstico de la creatividad personal; análisis e interpretación; clave de los factores impulsores y de las barreras a la creatividad.

**SINOPSIS:** ¿Es usted creativo? Probablemente lo es; cada uno utiliza el pensamiento creativo a un determinado nivel. Lo que, sin embargo, es revelador, es analizar en profundidad los impulsores y las barreras de la creatividad y, sobre todo, ver cuáles son los que le afectan a usted y cómo. Así, no sólo identifica el nivel de creatividad de su puesto y entorno hoy, sino que sabe cómo hacerlo más creativo.

El Diagnóstico de Creatividad Personal (DCP) permite al profesional determinar con rapidez su nivel de creatividad. Los 62 ítems del cuestionario se relacionan con las 31 barreras y 31 impulsores.

Es una herramienta excelente para introducirla como actividad en sesiones de grupo, equipos de trabajo o seminarios donde queremos introducir la variable creatividad.



## DESTREZAS DEL CONSULTOR INTERNO

**AUTOR:** Penny L. Ittner y otros. Consultora de desarrollo de Recursos Humanos y Organizaciones

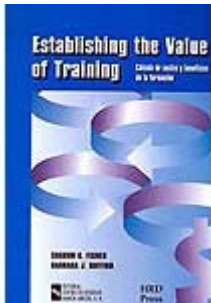
**ISBN:** 9788480048330    **EDICIÓN:** 1.ª, Julio 2008    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 288    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Agradecimientos. -Introducción. -**Guía del entrenador:**

Introducción. -Conceptos generales de la consultoría. -Toma de contacto y contratación. -Recogida de datos y diagnóstico. -Información de retorno y decisión de actuar. -Ejecución. -Ampliación, modificación o finalización del contrato. -Cierre y Clausura. -**Cuaderno de auto-diagnóstico:** Introducción. -Conceptos generales de la consultoría. -Toma de contacto y contratación. -Recogida de datos y diagnóstico. -Información de retorno y decisión de actuar. -Ejecución. -Ampliación, modificación o finalización del contrato.

**SINOPSIS:** El taller propuesto por Ittner incluye modelos operativos que pueden servirle de guía, así como herramientas contrastadas para utilizar como consultor. Éstas no solo incrementarán su nivel de eficacia como consultor, sino que también realizarán su imagen profesional a los ojos de sus clientes internos. Aprenderá a practicar las cinco fases del proceso de consultoría: (1) toma de contacto, (2) recogida de datos y diagnóstico, (3) información de retorno y decisión de actuar por parte del cliente, (4) ejecución, y (5) ampliación, modificación o finalización del contrato. Analiza también las destrezas exigidas al consultor interno (técnicas, interpersonales y de consultoría) así como los roles que debe desempeñar (experto, apoyo temporal y colaborador).

Al finalizar el taller, usted será capaz de: 1. Utilizar los procesos sistemáticos de consultoría en el desempeño de su rol como consultor. 2. Incrementar su nivel de credibilidad y mantener unas relaciones estrechas con su cliente interno durante todo el proceso.



## ESTABLISHING THE VALUE OF TRAINING. CÁLCULO DE COSTES Y BENEFICIOS DE LA FORMACIÓN

**AUTOR:** Sharon G. Fisher y otros. Directora de Diseños de Instrucción para Human Teshnology, Inc

**ISBN:** 9788480044608

**EDICIÓN:** 1.ª, Febrero 2001

**IBIC:** KJMB

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7

**PÁGINAS:** 118

**PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Introducción. -Definición de evaluación de la formación. -Cómo determinar lo que hay que evaluar. -Cómo medir el nivel de rendimiento. -Cómo determinar los costes. -Cómo determinar el valor de la formación. -Glosario de términos. -Bibliografía de consulta sobre la evaluación.

**SINOPSIS:** A medida que los presupuestos se reducen, los directivos exigen que los gastos en formación estén plenamente justificados. Esto fuerza a los formadores a ser más cautos y precisos a la hora de invertir y, sobre todo, a demostrar los beneficios que la formación va a aportar a la empresa.

Este libro ayuda a los responsables de la formación y a los directivos a dar respuesta a ese reto. Les ofrece orientación e instrumentos para calcular los costes y beneficios de la formación.

La guía ofrece estrategias contrastadas para completar las metodologías tradicionales del retorno sobre la inversión (ROI) con la evaluación de otros beneficios menos tangibles de la formación.



## GESTIÓN DEL CAMBIO

**AUTOR:** Herbert S. Kindler. Director del Center for Management Effectiveness

**ISBN:** 9788480044400    **EDICIÓN:** 1.ª, Octubre 2000    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 80    **PVP:** 25€

**ÍNDICE:** Introducción. -Programa típico de un seminario para un programa de dos sesiones (de más de seis horas de formación). -Conceptos de gestión del cambio. -Métodos para la gestión del cambio. -Cómo superar las barreras de solución de problemas y desarrollar el plan de acción.

**SINOPSIS:** Un programa de formación ágil y práctico, centrado en cómo dirigir el cambio de modo "intencional", "planificado" y "proactivo".

Los participantes experimentan la vivencia del cambio, la necesidad de clarificar los objetivos mutuos y lograr el compromiso para alcanzarlos.

Analiza por qué fracasan los programas de cambio hoy, cuando son más necesarios.

Incluye:

Manual del Monitor, Cuaderno de Trabajo del Participante, Cuestionario y Guía de Asunción de Riesgos, Cuestionario de Estrategias en la Toma de Decisiones.



## JUEGOS AL AIRE LIBRE PARA EL APRENDIZAJE EXPERIMENTAL. OUTDOORS TRAINING

**AUTOR:** Carmine M. Consalvo. Director y fundador en 1984 de Workplay

**ISBN:** 9788499613048    **EDICIÓN:** 2.ª, Abril 2018    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Rústica 21X29,7    **PÁGINAS:** 160    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Prólogo. -Agradecimientos. -Introducción. -Instrucciones para el formador. -Los juegos.

**SINOPSIS:** Este libro está diseñado para ayudar a facilitadores y formadores del área de desarrollo de recursos humanos a utilizar los juegos al aire libre ('outdoors') como un vehículo de aprendizaje. Incluye sesenta y tres experiencias al aire libre fáciles y seguras, que necesitan un mínimo de materiales y preparación. No son necesarias destrezas específicas de bricolaje o de actividades 'outdoors' para utilizar/facilitar estos juegos.

La introducción ofrece un comentario sobre el cómo y el porqué del uso de estos juegos y fantasías experimentales en un contexto al aire libre, intensifican la formación. A continuación, las Instrucciones del Formador ofrecen ideas y sugerencias prácticas para utilizar con eficacia los sesenta y tres juegos al aire libre.

Cada actividad o juego está estructurada en un formato estándar:

- Nombre de la actividad.
- Resumen: describe lo que los participantes tienen que hacer en cada actividad.
- Objetivos: enumera las principales metas de formación de la actividad.
- Materiales: enumera los recursos necesarios para organizar la actividad.
- Tiempo límite: ofrece una duración aproximada de la actividad.
- Procedimiento: todos los detalles de la preparación: qué materiales hay que poner, dónde, cómo y por qué.
- Comentario: explica los posibles puntos fuertes y dificultades o fallos posibles relacionados con el juego.
- Variaciones: presenta directrices para realizar formas alternativas de esta actividad.



## EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO

**AUTOR:** Alexander Hiam. Profesor de la Universidad de Massachussets. Consultor

**ISBN:** 9788480046954    **EDICIÓN:** 1.ª, Febrero 2005    **IBIC:** KJMB  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 120    **PVP:** 30€

**ÍNDICE:** Introducción al liderazgo estratégico. -Cómo crear un clima que fomente el alto rendimiento. -Qué es el liderazgo estratégico. -La estrategia de instrucción. -La estrategia de entrenamiento. -La estrategia de relación. -La estrategia de delegación. -Cómo aplicar el liderazgo estratégico. -Introducción. -Instrucciones. -Autodiagnóstico. -Cómo seleccionar la mejor estrategia. -Liderazgo para el desarrollo de los colaboradores.

**SINOPSIS:** Este taller está dirigido a profesionales que desean desarrollar las destrezas necesarias para motivar y gestionar el rendimiento de sus colaboradores en el contexto de un entorno de trabajo desafiante. El taller presenta una estructura práctica para estimular a las personas, lograr resultados e incrementar el nivel de productividad.

Aprenderá las destrezas críticas necesarias para analizar los requisitos de la tarea, y aprenderá también a evaluar si los niveles de destrezas de sus colaboradores se corresponden con la tarea y a seleccionar y aplicar una estrategia de liderazgo que ayude a gestionar los esfuerzos para alcanzar los objetivos de sus colaboradores.



## PLAN DE ACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE. CÓMO ES: CÓMO DEBERÍA SER

**AUTOR:** Sharon A. Wulf. Directora de Enterprise Systems en Framingham MA

**ISBN:** 9788480045186    **EDICIÓN:** 1.ª, Junio 2002    **IBIC:** KJSU  
**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7    **PÁGINAS:** 78    **PVP:** 30€

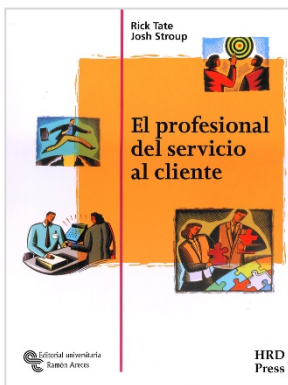
**ÍNDICE:** Orientación al plan de acción de servicio al cliente. -Cómo dirigir una sesión del plan de acción de servicio al cliente. -Estatutos de actividades de servicio al cliente. -Originales de transparencias u hojas de rotafolios. -Introducción al plan de acción de servicio al cliente. -Cómo crear el perfil actual de servicio al cliente. -Cómo crear el perfil deseado de servicio al cliente. -Análisis del perfil actual y deseado del servicio al cliente. -Hoja de plan de acción.

**SINOPSIS:** Esta herramienta ayudará a sus equipos de trabajo a evaluar el nivel de servicio real ofrecido, a analizar los problemas que el servicio plantea de acciones eficaces.

Utilizando un juego de cartas plastificadas sobre actividades de servicio, los participantes interactúan y crean consenso respecto a las prioridades del servicio, prácticas y problemas, y desarrollan en equipo el plan de trabajo.

El resultado se traduce en una mayor sensibilidad y mejor comunicación, que redundará en la mejora permanente del servicio al cliente, externo e interno, centrada en planes concretos de acción.

El servicio de calidad al cliente es fácil de reconocer, pero muy difícil de ofrecer constantemente.



## EL PROFESIONAL DEL SERVICIO AL CLIENTE

**AUTOR:** Rick Tate y otros. Consultor

**ISBN:** 9788480047524 **EDICIÓN:** 1.ª, Junio 2006 **IBIC:** KJSU

**ENCUADERNACIÓN:** Archivador 21X29,7 **PÁGINAS:** 312 **PVP:** 30€

**ÍNDICE: Manual del participante:** Introducción. -¿Por qué el servicio?. -Sea el cliente. -Brillante en lo fundamental. -Más allá de lo fundamental.

-La recuperación extraordinaria del cliente. -Resumen. -Alianzas, la cooperación interna. -Lecturas recomendadas.

**Manual del mando:** Responsabilidad del rol: capacitar. -Resumen. -Apéndices A y B. -Lecturas recomendadas.

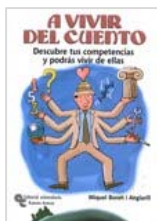
**Manual del facilitador:** Comprensión y utilización del programa. -Introducción. -Resumen. -Módulo complementario. -Apéndices. -Sobre los autores. -Transparencias.

**SINOPSIS:** Actualmente nos encontramos ante una "revolución del cliente", el poder ha pasado de proveedores y fabricantes a manos del cliente.

Este taller es un instrumento de ayuda para aprender a conseguir la lealtad del cliente y aumentar como consecuencia los beneficios de la compañía.

Incluye manual del participante, manual del mando y manual del facilitador.

## OTROS LIBROS DE LA COLECCIÓN



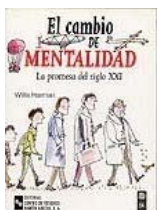
### **A VIVIR DEL CUENTO. DESCUBRE TUS COMPETENCIAS Y PODRÁS VIVIR DE ELLAS**

AUTOR: Miquel Bonet i Anglarill. Presidente de la consultora de selección ABR

ISBN: 9788480048392 EDICIÓN: 1.ª, Mayo 2008

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: VS PÁGINAS: 140 PVP: 11€

[https://www.cerasa.es/libro/a-vivir-del-cuento\\_49717/](https://www.cerasa.es/libro/a-vivir-del-cuento_49717/)



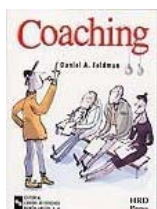
### **EL CAMBIO DE MENTALIDAD. LA PROMESA DEL SIGLO XXI**

AUTOR: Willis Harman. Científico social

ISBN: 9788480044998 EDICIÓN: 1.ª, Diciembre 2001

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJM PÁGINAS: 224 PVP: 8€

[https://www.cerasa.es/libro/el-cambio-de-mentalidad\\_49691/](https://www.cerasa.es/libro/el-cambio-de-mentalidad_49691/)



### **COACHING**

AUTOR: Daniel A. Feldman. Presidente de Leadership Performance Solutions de Falls Church

ISBN: 9788480045940 EDICIÓN: 1.ª, Agosto 2003

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 120 PVP: 11€

[https://www.cerasa.es/libro/coaching\\_50089/](https://www.cerasa.es/libro/coaching_50089/)



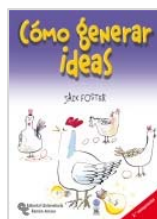
### **CÓMO APLICAR EL APRENDIZAJE AL PUESTO DE TRABAJO. UN MODELO ESTRATÉGICO PARA GARANTIZAR UN ALTO RENDIMIENTO DE SUS INVERSIONES EN FORMACIÓN**

AUTOR: Mary L. Broad y otros. Consultora directora Performance Excellence Chevy Chase, Maryland

ISBN: 9788480044387 EDICIÓN: 1.ª, Octubre 2000

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 232 PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/como-aplicar-el-aprendizaje-al-puesto-de-trabajo\\_49961/](https://www.cerasa.es/libro/como-aplicar-el-aprendizaje-al-puesto-de-trabajo_49961/)



### **CÓMO GENERAR IDEAS**

AUTOR: Jack Foster. Director creativo

ISBN: 9788480045612 EDICIÓN: 1.ª, Enero 2003. 2ª reimpresión, Septiembre 2022

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 124 PVP: 9€

[https://www.cerasa.es/libro/como-generar-ideas\\_49773/](https://www.cerasa.es/libro/como-generar-ideas_49773/)



### **CÓMO INCREMENTAR AL MÁXIMO EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL. UN MODELO DE SISTEMAS PARA LA MAESTRÍA**

AUTOR: Jack E. Bowsher. Ex director de Formación de IBM. Consultor

ISBN: 9788480044660 EDICIÓN: 1.ª, Abril 2001

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 304 PVP: 11€

[https://www.cerasa.es/libro/como-incrementar-al-maximo-el-rendimiento-del-personal\\_49738/](https://www.cerasa.es/libro/como-incrementar-al-maximo-el-rendimiento-del-personal_49738/)



### **CÓMO LOGRAR QUE LAS COSAS SE HAGAN CUANDO NO SE ESTÁ AL MANDO**

AUTOR: Geoffrey M. Bellman. Cofundador del Community Consulting Project

ISBN: 9788480045179

EDICIÓN: 1.ª, Junio 2002

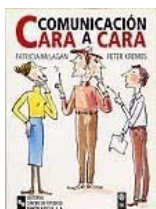
ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: VS

PÁGINAS: 184

PVP: 7€

[https://www.cerasa.es/libro/como-lograr-que-las-cosas-se-hagan-cuando-no-se-esta-al-mando\\_49766/](https://www.cerasa.es/libro/como-lograr-que-las-cosas-se-hagan-cuando-no-se-esta-al-mando_49766/)



### **COMUNICACIÓN CARA A CARA**

AUTOR: Patricia McLagan y otros. Consultora

ISBN: 9788480044653

EDICIÓN: 1.ª, Abril 2001

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: KJP

PÁGINAS: 164

PVP: 11€

[https://www.cerasa.es/libro/comunicacion-cara-a-cara\\_49822/](https://www.cerasa.es/libro/comunicacion-cara-a-cara_49822/)



### **CONSULTORÍA DEL RENDIMIENTO. MÁS ALLÁ DE LA FORMACIÓN**

AUTOR: Dana Gaines Robinson, fundadora de Partners in Change, Inc, y otros

ISBN: 9788480043526

EDICIÓN: 1.ª, Febrero 1999

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: KJMV2

PÁGINAS: 288

PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/consultoria-del-rendimiento\\_50002/](https://www.cerasa.es/libro/consultoria-del-rendimiento_50002/)



### **DE LA FORMACIÓN A LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO. UNA GUÍA PRÁCTICA**

AUTOR: Dana Gaines Robinson, fundadora de Partners in Change, Inc, y otros

ISBN: 9788480043625

EDICIÓN: 1.ª, Abril 1999

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: KJMV2

PÁGINAS: 292

PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/de-la-formacion-a-la-gestion-del-rendimiento\\_49815/](https://www.cerasa.es/libro/de-la-formacion-a-la-gestion-del-rendimiento_49815/)



### **LA FORMACIÓN BASADA EN LOS RESULTADOS**

AUTOR: Dale Brethower y otros. Profesor en Western Michigan University

ISBN: 9788480044479

EDICIÓN: 1.ª, Noviembre 2000

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: JNRV

PÁGINAS: 244

PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/la-formacion-basada-en-los-resultados\\_49937/](https://www.cerasa.es/libro/la-formacion-basada-en-los-resultados_49937/)



### **HAGA REALIDAD SUS SUEÑOS. DREAMCRAFTING**

AUTOR: Paul Levesque y otros. Consultor y Ex director ejecutivo de Catalyst

ISBN: 9788480046220

EDICIÓN: 1.ª, Febrero 2004

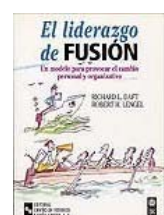
ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: VS

PÁGINAS: 208

PVP: 8€

[https://www.cerasa.es/libro/haga-realidad-sus-suenos\\_49952/](https://www.cerasa.es/libro/haga-realidad-sus-suenos_49952/)



### **EL LIDERAZGO DE FUSIÓN. UN MODELO PARA PROVOCAR EL CAMBIO PERSONAL Y ORGANIZATIVO**

AUTOR: Richard L. Daft y otros. Director del Center for Change Leadership en Vanderbilt University

ISBN: 9788480044905

EDICIÓN: 1.ª, Noviembre 2001

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24

IBIC: KJMB

PÁGINAS: 240

PVP: 8€

[https://www.cerasa.es/libro/el-liderazgo-de-fusion\\_49702/](https://www.cerasa.es/libro/el-liderazgo-de-fusion_49702/)



### MENTORING

AUTOR: Norman H. Cohen. Profesor del Community College de Philadelphia. Consultor

ISBN: 9788480046305 EDICIÓN: 1.ª, Abril 2004

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 96 PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/mentoring\\_50093/](https://www.cerasa.es/libro/mentoring_50093/)



### MODELOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO HUMANO. FUNCIONES, COMPETENCIAS Y RESULTADOS

AUTOR: William J. Rothwell. Profesor de University Park, Pennsylvania.

ISBN: 9788480043519 EDICIÓN: 1.ª, Febrero 1999

ENCUADERNACIÓN: Rústica 21X29,7 IBIC: KJMB PÁGINAS: 120 PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/modelos-para-la-mejora-del-rendimiento-humano\\_49857/](https://www.cerasa.es/libro/modelos-para-la-mejora-del-rendimiento-humano_49857/)



### EL MOTOR DEL CONOCIMIENTO. CÓMO CREAR CICLOS RÁPIDOS DE CONOCIMIENTO-ACCIÓN Y ACCIÓN-CONOCIMIENTO

AUTOR: Lloyd Baird y otros. Creador del Instituto para liderar en una Economía Dinámica de Boston

ISBN: 9788480044981 EDICIÓN: 1.ª, Diciembre 2001

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMB PÁGINAS: 176 PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/el-motor-del-conocimiento\\_49843/](https://www.cerasa.es/libro/el-motor-del-conocimiento_49843/)



### LOS PRINCIPIOS DE LA MEJORA DEL RENDIMIENTO. MODELOS PARA EL APRENDIZAJE EN LA ORGANIZACIÓN

AUTOR: Peter J. Dean y otros. Profesor de la Universidad de Tennessee

ISBN: 9788480044394 EDICIÓN: 1.ª, Octubre 2000

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJMV2 PÁGINAS: 224 PVP: 11€

[https://www.cerasa.es/libro/los-principios-de-la-mejora-del-rendimiento\\_50085/](https://www.cerasa.es/libro/los-principios-de-la-mejora-del-rendimiento_50085/)



### EL PROFESIONAL DEL SERVICIO AL CLIENTE

AUTOR: Rick Tate y otros. Consultor

ISBN: 9788480047517 EDICIÓN: 1.ª, Marzo 2006

ENCUADERNACIÓN: Rústica 17X24 IBIC: KJSU PÁGINAS: 96 PVP: 6€

[https://www.cerasa.es/libro/el-profesional-del-servicio-al-cliente\\_51897/](https://www.cerasa.es/libro/el-profesional-del-servicio-al-cliente_51897/)