

INDICE

<i>Presentación</i>	23
---------------------------	----

PRIMER CAPITULO LA GERENCIA GENERAL

<i>El Gerente Positivo</i>	27
<i>El Gerente de Hoy</i>	29
<i>El Gerente y el Talento</i>	31
<i>El Gerente Motivador</i>	33
<i>El Gerente y el Valor Humano</i>	35
<i>El Gerente y La Constante Competitividad</i>	37
<i>El Gerente y su Auditorio</i>	39
<i>El Gerente y su Equipo Teleconmutador</i>	41
<i>La Gerencia Analógica</i>	43
<i>El Gerente Preventivo</i>	45
<i>El Gerente como Maestro</i>	47
<i>La Gerencia y La Dinámica</i>	49
<i>El Gerente Transformador</i>	51
<i>Gerentes y Empleados Socios</i>	54
<i>El Gerente y El Arte de Delegar</i>	55
<i>El Gerente Analítico</i>	57
<i>El Gerente y La Autonomía Laboral</i>	59
<i>El Gerente y La Efectividad Comunicativa</i>	61

<i>El Gerente Organizador</i>	63
<i>El Idioma del Gerente</i>	65
<i>La Gerencia y El Liderazgo Conectivo</i>	67
<i>Se equivoca El Gerente ?</i>	69
<i>La Gerencia Transparente</i>	71
<i>La Gerencia , La Globalización y El Sindicato</i>	73
<i>La Gerencia y Las Tales Reglas</i>	75
<i>El Gerente y la difícil relación Empresa – Familia</i>	77
<i>La Gerencia Innovadora</i>	79
<i>La Presión en Las Decisiones</i>	81
<i>El GerenteDesempleado ?</i>	82
<i>La Gerencia y El Cuidado de Los Elogios Peligrosos</i>	84
<i>La Fe , El Gerente y su Empresa</i>	85

SEGUNDO CAPITULO

LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

<i>La Administración ese Arte Multidisciplinario</i>	89
<i>Administrar La Competencia</i>	91
<i>Administrando La Sucesión</i>	93
<i>La Administración y El Manejo Empresarial</i>	95
<i>Administración y Orden</i>	97
<i>Administrar sin efectos secundarios</i>	99
<i>Cómo distribuir asignaciones</i>	101
<i>Administración y Equipo Gerencial</i>	103
<i>Sabe Usted Dirigir a sus Colaboradores</i>	105
<i>Administrar Los Cargos</i>	107
<i>La Administración y El Valor del Liderazgo</i>	109
<i>La Gerencia Adinistrativa: Motivaciones y Bonos</i>	111
<i>Buena Administración + Entrenamiento = Confianza</i>	113
<i>El Administrador y La Brecha Generacional</i>	115
<i>Administrando a La Nueva Generación</i>	117
<i>La Administración y la lógica de las normas y conductas</i>	119
<i>Los Nuevos Lenguajes de La Administración</i>	121
<i>Cómo Administrar los nuevos y viejos problemas</i>	123
<i>Administrando : El manejo de personal</i>	125
<i>Tecnología y Cambios Favorables</i>	126
<i>Administración : La Importancia de la Buena Imagen</i>	128

TERCER CAPITULO LA GERENCIA DE PRODUCCIÓN

<i>La Producción Estable</i>	131
<i>Cómo potenciar Las Unidades de Producción</i>	133
<i>Horarios y Producción</i>	135
<i>El Lanzamiento de Un Nuevo Producto</i>	137
<i>La Producción en Base a la Buena Comunicación</i>	139
<i>La Influencia Productiva</i>	141
<i>Producir es Entrenar y Entrenar es Producir</i>	143
<i>Potenciar más que guiar</i>	145
<i>La Producción y Los Asesores Externos</i>	147
<i>La Gerencia de Rendimiento</i>	149
<i>Producción y más Producción</i>	151
<i>Producción : al que madruga Usted lo Ayuda</i>	153
<i>La Estrategia Maestra</i>	154
<i>La Productividad Armoniosa</i>	156
<i>Los Encuentros Dinámicos</i>	158
<i>Cómo afectan las quejas a La Producción</i>	159

CUARTO CAPITULO LA GERENCIA DE PERSONAL

<i>El Entrevistador Ideal</i>	163
<i>La Entrevista Laboral</i>	165
<i>El Entrevistador y el Juicio subjetivo</i>	167
<i>La Gerencia de Personal y La Hoja de Vida</i>	169
<i>Es util El Preempleo</i>	171
<i>Comprobación de Referencias Parte I</i>	172
<i>Comprobación de Referencias Parte II</i>	173
<i>La Entrevista y El Acoso Sexual</i>	175
<i>Gerencia de Personal : La Incertidumbre Laboral</i>	177
<i>La Disciplina Positiva</i>	178
<i>El Problema Secretarial es Solucionable ?</i>	179
<i>Seguridad es igual a Conducta , Lealtad y Confianza</i>	181
<i>La Disciplina</i>	183
<i>Delito ... sin Castigo ?</i>	185

<i>El Famoso Enemigo Laboral El Estrés Invisible</i>	<i>187</i>
<i>¡ Qué Carácter</i>	<i>189</i>
<i>Que hacer contra La Violencia</i>	<i>191</i>
<i>Vacaciones ? ... que problema</i>	<i>193</i>
<i>Gerencia de Personal : Los Beneficios Familiares</i>	<i>195</i>
<i>Gerencia de Personal ; Jubilados : Laboralmente que ?</i>	<i>197</i>
<i>Terapias y Dolencias en Los Empleados</i>	<i>199</i>
<i>Los Discapacitados .. ¿ Son Empleables ?</i>	<i>201</i>
<i>Gerencia de Personal : El Despido Diplomático</i>	<i>203</i>
<i>La Empresa , Los Despidos y La Sobrevivencia</i>	<i>205</i>
<i>Gerencia de Personal : Las Partidas Inevitables</i>	<i>207</i>

QUINTO CAPITULO

LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

<i>Una receta de Recursos Humanos</i>	<i>211</i>
<i>Recursos Humanos y Fusión</i>	<i>212</i>
<i>Cómo eliminar La Crítica</i>	<i>213</i>
<i>La Armonía Laboral</i>	<i>214</i>
<i>Recursos Humanos : El Buen Humor</i>	<i>216</i>
<i>Recursos Humanos : Mucha charla ... poco trabajo</i>	<i>218</i>
<i>Recursos Humanos : Barreras de Comunicación</i>	<i>220</i>
<i>Recursos Humanos : La Adecuada Comunicación</i>	<i>222</i>
<i>El Arte de Escuchar</i>	<i>224</i>
<i>Recursos Humanos : El Personal está en Crisis</i>	<i>225</i>
<i>Recursos Humanos : El Bienestar Laboral</i>	<i>227</i>
<i>Prejuicios y Autoanálisis del Personal</i>	<i>229</i>
<i>Recursos Humanos : La Evaluación Multilateral</i>	<i>231</i>
<i>Recursos Humanos : El Personal Contraproduktivo</i>	<i>233</i>
<i>Recursos Humanos : La Integridad del Personal</i>	<i>235</i>
<i>Recursos Humanos : El Buen y El Mal Estrés</i>	<i>237</i>
<i>Recursos Humanos : El Regreso de los enfermos</i>	<i>239</i>

SEXTO CAPITULO

LA MOTIVACIÓN

<i>El Poder de La Motivación</i>	243
<i>Motivación : Medidas para Motivar</i>	245
<i>Motivación : Individual y de Grupo</i>	247
<i>La Motivación en Equipo</i>	249
<i>Motivación : Los Empleados y El Ascenso</i>	251
<i>Como automotivarse en el nuevo cargo</i>	253
<i>Motivación : El Poder del Equipo</i>	255
<i>Motivación : Cómo Estimular al Novato</i>	257
<i>Motivación : Librese del Estrés</i>	259
<i>Motivación : La Bateria del Entusiasmo</i>	261
<i>Motivación : Estimular a Los Empleados</i>	263
<i>Motivación : La Raiz de La Indecisión</i>	265
<i>Motivación : El Temor de Actuar</i>	267
<i>Motivación : El Extrovertismo del Personal</i>	269
<i>Motivación : El Arte de Responder</i>	271
<i>Motivación : Cambios ? ... apenas un Reto</i>	273
<i>Motivación : Venda Acciones a su Personal</i>	275
<i>Motivación : La Moral Baja del Personal</i>	277
<i>Motivación : de acuerdo a su personalidad</i>	279
<i>Motivación : Los extas como motivación</i>	280
<i>Motivación : Ascenso y Preceptos</i>	281
<i>Motivación : Ascenso ; nuevas funciones</i>	283

SÉPTIMO CAPÍTULO

LA CREATIVIDAD

<i>Creatividad : El Valor de las Ideas</i>	287
<i>Creatividad : El Talento Oculto</i>	288
<i>La Creatividad sin Limites</i>	289
<i>Utilidad de Las Sugerencias</i>	291
<i>Creatividad : Rendimiento e Imaginación</i>	293
<i>Planeación : La Estrategia de Desarrollo</i>	295
<i>Creatividad : Fuciones</i>	296
<i>Creatividad : Entrenimiento, Diversión y juego</i>	298
<i>Creatividad : Cursos en Alza y baja</i>	300

OCTAVO CAPITULO ACTUALIZACIÓN

<i>Actualización : Tiempos de Cambios</i>	303
<i>Actualización : El Entrenamiento Global</i>	305
<i>Proporcione una Mejor Capacitación al Personal</i>	306
<i>Actualización : El Manual del Entrenamiento</i>	308
<i>Actualización : Programas de Adiestramiento</i>	310
<i>Actualización : Donde empezar a Entrenar?</i>	312
<i>Actualícese : La Práctica múltiple</i>	313
<i>El mundo del Computador (Elimine el temor del empleado)</i>	315
<i>Actualícese : Ya tenemos Computador</i>	316
<i>Actualización : Tecnología y Fuerza Laboral</i>	318
<i>Actualícese : El Voice Mail y El lado Oscuro</i>	320
<i>Actualidad : El Estrés Electrónico</i>	321
<i>Actualización : Internet</i>	323

NOVENO CAPITULO LA EVALUACIÓN

<i>Evaluación : El Examen Periódico</i>	327
<i>Evaluación: El Empleado y el Gerente</i>	329
<i>Las Evaluaciones multilaterales</i>	331
<i>Evaluación y Rendimiento del personal</i>	332
<i>Evaluación : El Chequeo Periódico</i>	334
<i>El Arte de: Identificar y Mejorar</i>	336
<i>La Evaluación : La estrategia del Cambio</i>	337

DECIMO CAPITULO EL CONTROL DE COSTOS

<i>Costos: Control de Costos : Parte I</i>	341
<i>Control de Costos : Parte II</i>	343
<i>Costos : Areas Privatizables?</i>	345
<i>Costos : Salarios Variables</i>	347
<i>Costos : Gastar para Ahorrar</i>	348

<i>Costos : Despedir no siempre es Ahorrar</i>	350
<i>Costos : El Recorte de Presupuestos</i>	351
<i>Costos : "Cartas sobre la mesa"</i>	353

ONCEAVO CAPITULO CONTROL DE CALIDAD

<i>Control de Calidad</i>	357
<i>Las Estrategias de la Calidad</i>	358
<i>Control de Calidad : Calidad es Seguridad</i>	360
<i>Control de Calidad : Un Trabajo de Calidad</i>	361
<i>Control de Calidad : Lo Total en la Calidad Total</i>	363

DOCEAVO CAPITULO EL TIEMPO

<i>El Tiempo : Verdugo y Aliado</i>	367
<i>El Tiempo : Cuando el Tiempo vale Oro</i>	368
<i>El Tiempo : Para Cumplir a Tiempo</i>	370
<i>El Tiempo : El Valor de la Puntualidad</i>	372
<i>El Tiempo : Sabática y Empresa</i>	373
<i>El Tiempo : Antología del Tiempo</i>	376

TRECEAVO CAPITULO EL CLIENTE

<i>El Cliente : Desea Clientes? Muy Sencillo ¡Preste Atención Please !</i>	379
<i>El Cliente: Actitudes Consistentes</i>	380
<i>El Cliente: Desea Clientes Duraderos</i>	382
<i>El Cliente: Cómo tener un Excelente Servicio al Cliente?</i>	384
<i>El Cliente: El poder de negociar</i>	385
<i>El Cliente: Proyectarse hacia la Clientela</i>	387
<i>El Cliente: Ojo... Con el Primer Contacto</i>	389
<i>El Cliente: El Señor Cliente</i>	390

CATORCEAVO CAPITULO SEGURIDAD

<i>Seguridad : Consecuencias de Las Disidencias</i>	393
<i>Seguridad : Ante Todo</i>	394
<i>Seguridad : De la Puerta para Afuera .. que ?</i>	396
<i>La Seguridad es el Mejor Consejo</i>	397
<i>Seguridad : Un Asesino en la Empresa</i>	399
<i>Seguridad : Sabotaje Laboral?</i>	401
<i>Seguridad : Prevención de Robos</i>	402
<i>Seguridad : Prevención de Accidentes</i>	404
<i>Seguridad : ¡¡Incendio!! Que Hacer?</i>	406
<i>Seguridad : Se Preparó para un Desastre</i>	407
<i>Seguridad : Recuperación ante el Desastre</i>	409
<i>Seguridad : Luz; Factor Clave</i>	411
<i>Seguridad : Las Drogas en la Empresa</i>	413
<i>Seguridad : La Política de no Fumar</i>	415
<i>Seguridad : La Contaminación</i>	416

QUINCEAVO CAPITULO LA GERENCIA COMERCIAL

<i>Gereancia Comercial: Presentación y Ventas: Parte I</i>	421
<i>Ventas : Parte II</i>	423
<i>Ventas : Parte III</i>	425
<i>Ventas : Servicio al Cliente y Marketing</i>	427
<i>Ventas : Los Siete Pecados Imperdonables</i>	429
<i>Ventas : Porqué pierde un Vendedor</i>	430
<i>Ventas : Condiciones de un Marketero</i>	432
<i>Ventas : Defectos que Disgustan al Cliente</i>	434
<i>Ventas : Estrategias de Dirección</i>	435
<i>Ventas : La Habilidad Básica “ Saber Motivar”</i>	436
<i>Ventas : ¡Auxilio! Please... Un Gerente Comercial</i>	437
<i>Ventas : Motivación al Rendimiento</i>	439
<i>Ventas : El Precio; Sugerencias para Discutirlo</i>	440
<i>Quién es más importante en la venta, El Cliente, El Producto, ó El Vendedor?</i>	441

<i>Ventas : Las Estrategías del Mercado</i>	443
<i>Como Descubrir Clientes Tramposos</i>	445
<i>Gerencia de Ventas: La Persuación en la Entrevista</i>	446
<i>Ventas : El poder del Entusiasmo</i>	449
<i>Ventas : Como Desarrollar el Entusiasmo</i>	450
<i>Ventas : Tiene 5 Minutos ¿Qué Vendes?.....</i>	451
<i>Ventas : Variedad y Tipo de Cliente Según su Personalidad</i>	452
<i>El impulso del entusiasmo</i>	454
<i>Ventas : Las Objeciones ; Causas por las cuales Aparecen las Objeciones</i>	455
<i>Cómo Rebatir Objeciones I</i>	457
<i>Cómo Rebatir Objeciones II</i>	459
<i>Cómo Rebatir Objeciones III</i>	460