



<b>El Progreso</b>	Tirada: <b>20.261</b>	Sección: -	
	Difusión: <b>16.736</b>	Espacio (Cm_2): <b>94</b>	
(O.J.D)	Ocupación (%): <b>9%</b>	Valor (€): <b>200,40</b>	
Audiencia: <b>58.576</b>	Valor Pág. (€): <b>2.021,00</b>	Página: <b>102</b>	
<b>Galicia</b>	<b>General</b>		
<b>Diaria</b>	<b>31/01/2010</b>		<b>Imagen: No</b>

## Biblioteca empresarial

### **PROHIBIDO QUEJARSE**

Es, como indica el subtítulo, 'Una historia para dar energía a los equipos de trabajo', firmada por Jon Gordon y B. Fraser y lanzada en el 2009 por Empresa Activa.

La idea de este libro se basa en la aplicación real en una compañía de servicios médicos de una política contra las pequeñas que-

jas cotidianas y de su buen efecto en el ambiente de trabajo. En el libro esta historia se transforma en la de una directora de recursos humanos que, en plena crisis personal, se enfrenta a la crisis de su empresa informática con un producto defectuoso en el punto de mira de los medios de comunicación y con los empleados generando negatividad a través de la web.

Los autores del libro lo tienen muy claro en cuanto a los beneficios de ser positivo: podemos usar las quejas de un cliente para mejorar nuestros servicios, las del empleado como un catalizador de la innovación y los nuevos procesos y las nuestras para concentrarnos en lo que realmente queremos hacer.