

INDICE

Prefacio	XXIII
Prologo a al sexta edición en español	XXVIII
Agradecimientos especiales	XXX
Primera parte	
Fundamentos y desafíos	1
Capitulo 1: elementos esenciales del capital humano	3
Recursos humanos en acción: el entorno global	5
El principal desafío Recursos humanos en acción: como se proporciono Corea del Sur	6
Propósito de a administración de los recursos humanos	8
Recursos humanos en acción: por que Herdez dejo el negocio de lo chiles	9
Objetivos fundamentales de la administración de capital humano	10
Actividades de administración de capital humano	
Recursos humanos en acción: Ford lleva sobre ruedas a su personal	11
Recursos humanos en acción: ¿Que hizo de Google la número?	14
Organización de un departamento de capital humano	
Investigación en recursos humanos: las calves de una delegación efectiva	15
Componente del departamento de recursos humanos	17
Funciones esenciales de un departamento de recursos humanos	
Funciones de servicio de un departamento de recursos humanos	18
Modelo para la administración de los recursos de capital humano	
Investigación en recursos humanos: como se percibe al departamento de recursos humanos	20
I. Fundamentos y desafíos	
II. Preparación y selección	
Recursos humanos en acción: una visión global de los recursos humanos en Bank of America	23
III. Desarrollo y evaluación	
IV. Compensación y protección	
Recursos humanos en acción: los recursos humanos para la dirección ejecutiva	24
V. Relación con el personal y evaluación	
Aspectos claves de la adm inistración de recursos humanos	
Recursos humanos en acción: competencia en las refresqueras de Brasil	25
Resumen	
Revisión de términos	
Preguntas para verificación y análisis	27
Caso de estudio: 1-1 Surgimiento de las bases de la empresa moderna	
Capitulo 2: Desafíos del entorno	31
El entrono global del siglo XXI	32
Dimensión histórica del manejo del capital humano en America Latina	
El pasado precolombino	35
La época colonial	
La revolución industrial	36

La administración científica y la primera guerra mundial Recursos humanos en acción: la gestión del recurso humano en la primera guerra mundial	37
El siglo XX La segunda guerra mundial	38
De la posguerra a la revolución informática Recursos humanos en acción: legislaciones sobre seguridad social en América Latina	39
El siglo XXI Desafíos externos	40
Recursos humanos en acción: la comunicación instantánea es negocio Desafíos sociales Cambios en la posición de la mujer	41
Migraciones de a fuerza de trabajo Investigación en recursos humanos: alto índice de migración	42
Desafíos: expansión o contracción demográfica Recursos humanos en acción: empresarios valencianos adoptan medidas para frenar la migración marroquí	43
Desafío: cambios económicos Desafío: cambios políticos Desafío: cambios culturales Desafío: cambios tecnológicos	45
Recursos humanos en acción: las políticas sobre diversidad de L`Oreal Desafío: cambios ecológicos	46
Desafíos del sector gubernamental Desafíos corporativos Recursos humanos en acción: agua o leche	47
Los sindicatos Recursos humanos en acción: Argentina 94 huelgas en un mes	48
Sistemas de información	49
Cultura, conflictos y prácticas de la organización Desafíos de las áreas del capital humano Investigación en recursos humanos: identidad organizacional	50
Desafíos de la administración de capital humano Certificación Perspectivas de la administración de capital humano	51
Resumen Revisión de términos	53
Preguntas para verificación y análisis Caso de estudio 2-1: Cambio y modernización en Fundamentos del noreste	54
Caso de estudio 2-2: Nuevas políticas de personal en plásticos modernos	55
Capítulo 3: Gestión internacional del capital humano	57
Recursos humanos en acción: el lejano Oriente ya no es tan lejano	58
Modalidades empresariales en el ara internacional Joint venture Alianza estratégica	59
Recursos humanos en acción: Joint venture en Colombia	60

Adquisición o fusión Franquicias Perspectivas de la administración de capital humano en el entorno internacional	
Recursos humanos en acción: la comunicación vertical en china Elementos culturales	62
Estructura del departamento de capital humano	63
Derechos de los empleados Recursos humanos en acción: selección de personal en Hotelera Gaudí	64
Recursos humanos en acción: evolución de las condiciones laborales	65
Preparación y selección internacionales Recursos humanos en acción: los expatriados en cifras	66
Reclutamiento internacional Recursos humanos en acción: oportunidades internacionales Recursos humanos en acción: Vox Populi busca gente	67
Selección internacional Investigación en recursos humanos: el proceso de expatriación y repatriación	69
Desarrollo y ubicación Recursos humanos en acción: el dilema del futbolista Jared Borgetti en Arabia Saudita	70
Introducción y orientación Recursos humanos en acción: la inducción en Disney	71
Capacitación y desarrollo Recursos humanos en acción: la universidad corporativa virtual	72
Relaciones con el personal y evaluación Evaluación y desarrollo profesional	73
Compensación y seguridad	74
Investigación en recursos humanos: argentina la capital del outsourcing de servicio al cliente	76
Desafíos de la administración internacional de capital humano Solución practica de problemas en la administración internacional de capital humano Desafíos internacionales y diversidad en el lugar de trabajo	78
El desafío lingüístico	79
Sensibilidad cultural Recursos humanos en acción: algunos ejemplo de sensibilidad cultural	80
Recursos humanos en acción: como negociar con europeos Resumen	81
Revisión de términos	82
Preguntas para verificación y análisis Caso de estudio 3-1: proyecto Colombo-Venezolano	83
Caso de estudio 3-2: Outsourcing de personal especializado	84
Segunda parte	
Preparación y selección	87
Capítulo 4: análisis y diseño de puestos	89
Información sobre análisis de puestos: perspectiva global Relevancia del análisis de puestos	91

Obtención de información para el análisis de puestos	92
Identificación del puesto desarrollo del cuestionario de análisis de puestos	93
Obtención de datos	96
Recursos humanos en acción: el análisis de puestos en cervecería la estrella	97
Aplicaciones de la información sobre análisis de puestos Recursos humanos en acción: análisis de puestos en laboratorios Omega	98
Descripción de puestos	99
Especificaciones del puesto Recursos humanos en acción: un ejemplo de resumen de puesto	101
Niveles de desempeño en el puesto	102
Identificación de competencias Recursos humanos en acción: un ejemplo de niveles de desempeño	103
Ventajas de la identificación de competencias Técnicas de identificación de competencias	104
El sistema de información sobre capital humano Recursos humanos en acción: Colombia se enfoca en diseñar currículos por competencias	105
Aspectos legales Recursos humanos en acción: sistema de información de banco de Austrias	106
Organización de la base de datos Administración de capital humano mediante base de datos y software especial	107
Perspectiva general del diseño de puestos Recursos humanos en acción: el enfoque horizontal de Novartis	108
Elementos organizativos	110
Elementos del entorno	111
Recursos humanos en acción: estudio sociocultural en representaciones Expo	112
Elementos conductuales	113
Recursos humanos en acción: delegación de facultades en Phizer-Diem Recursos humanos en acción: Salvamos vidas infantiles	114
Punto de equilibrio entre elementos conductuales y eficiencia Grafica A: productividad comparada con especialización Grafica B: satisfacción comparada con especialización	115
Grafica C: aprendizaje comparada con especialización Grafica D: rotación de personal comparada con especialización	116
Técnicas par el diseño de puestos Bajo el nivel de especialización Alto nivel de especialización Rotación de puestos	117
Enriquecimiento del puesto	118
Resumen	119
Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	120

Caso de estudio 4-1: personal de conservación de recursos naturales en Playa Tambor, Costa Rica	
Caso de estudio 4-2. diseño de puestos en Pasteles de Crema Chantilly	121
Capítulo 5: Planeación del capital humano	123
Recursos humanos en acción: Procter & Gamble busca personal	124
La demanda de recursos humanos Causas de la demanda Recursos humanos en acción: Toyota: ¿éxito o fracaso?	125
Recursos humanos en acción: supermercados Pomona: la demanda como política de recursos humanos	126
Recursos humanos en acción: la tecnología de la información en los recursos humanos	127
Recursos humanos en acción: los recursos humanos en la planeación de un fusión	128
Técnicas de detección de tendencias	129
Recursos humanos en acción: Manpower sube su estimación de empleo	131
Requisitos de capital humano	132
La oferta de capital humano Evaluación de la oferta interna	134
Recursos humanos en acción: el reclutamiento interno en aeropuertos Argentina 2000	137
Recursos humanos en acción: la sucesión de Carlos Slim	138
Evaluación de la oferta externa	141
Recursos humanos en acción: ingenieros japoneses en China	142
Ejecución de los planes de recursos humanos	143
Resumen Revisión de términos	146
Preguntas para verificación y análisis Caso de estudio 5-1: Conversión en el palacios de las exposiciones, Montevideo	147
Caso de estudio 5-2: profesores de computación, universidad de Santo Tomás de Aquino, México	148
Caso de estudio 5-3: Cuadro de contratación, instituto de verano en Santo Domingo, República Dominicana	149
Capítulo 6: Reclutamiento	151
Identificación del talento Reclutamiento interno comparado con el reclutamiento externo	152
Pasos de la identificación de talento	153
Investigación en recurso humanos: reclutamiento especializado en Japón Reclutamiento local, nacional e internacional	154
Recursos humanos en acción: identificación de talento en Emege, Argentina Desafíos del reclutamiento de capital humano Planeación estratégica	155
Recursos humanos en acción: banco andino ofrece empleo en línea Hábitos y tradiciones en el reclutamiento	156

Condiciones del entorno	157
Recursos humanos en acción: American Express cambia su política de gestión del capital humano	158
Requisitos del puesto Costos	159
Incentivos Políticas de la organización Recursos humanos en acción: Japón atrae talento académico a sus universidades	160
Recursos humanos en acción: Liverpool crea su propia fuente de capital humano	161
Canales de reclutamiento interno Programas de promoción de vacantes	162
Recursos humanos en acción: reclutamiento interno en Elektra Noreste, Panamá	163
Canales de reclutamiento externo Reclutamiento por el sitio de la empresa Recursos humanos en acción: cuando un empleado clave renuncia	164
Sitios de reclutamiento en Internet Recursos humanos en acción: España tiende al reclutamiento en Internet	165
Referencias de otros empleados	166
Publicidad	167
Entidades gubernamentales	168
Agencias de empleos	169
Compañías de ubicación de profesionales (headhunters) Outsourcing	170
Recursos humanos en acción: explotar el outsourcing en la India	171
Instituciones educativas Asociaciones profesionales Recursos humanos en acción: universidad y empresa se unen	172
Programas gubernamentales Agencias de empleos temporales Empleados eventuales Ferias de empleo	173
Reclutamiento internacional	174
Recursos humanos en acción: la inclusión de los inmigrantes en grupo Vips	175
Formularios de solicitud de empleo Datos personales Situación laboral	176
Educación y preparación académica	178
Antecedentes laborales Asociaciones, distinciones y pasatiempos Referencias	179
Integridad de la información Resumen	180
Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	181

Caso de estudio 6-1: OMRON C: la corporación que se rehizo a si misma	182
Caso de estudio 6-1: Seguridad cibernética	184
Capítulo 7: Identificación del talento	187
Definición y características generales del outsourcing	188
Investigación en recursos humanos: el outsourcing en la antigüedad	189
Efectos del outsourcing sobre las economías local e internacional Recursos humanos en acción: telefónica incursiona en el outsourcing	190
Outsourcing, insourcing y offshoring Investigación en recursos humanos: beneficios del outsourcing en la India	191
Papel del headhunters Recursos humanos en acción: insourcing en Toyota	192
Outsourcing, y promociónes internas en selección de personal Recursos humanos en acción: Laborum.com	193
Ventajas y desventajas del outsourcing en la administración de recursos de capital humano Investigación en recursos humanos: encuesta sobre escasez de talento	194
Recursos humanos en acción: Siemens opta por la selección externa	195
Elementos desafíos de la selección interna de personal	196
Selección interna Reclutamiento por promoción interna de puestos vacantes (job posting)	197
Razón de selección Recursos humanos en acción: solicitado por e-mail	198
Selección por competencias Recursos humanos en acción: método de selección de BBVA	199
Las implicaciones éticas y sociales de la selección	200
Pasos de la selección de personal Recepción preliminar de solicitudes: paso 1	201
Administración de exámenes: paso 2	202
Entrevista de selección: paso 3	205
Investigación en recursos humanos: ¿Quiénes son los candidatos deseables?	213
Verificación de referencias y antecedentes: paso 4	215
Recursos humanos en acción: Clarian Health y sus normas de selección	216
Evaluación medica: paso 5 Entrevista con el supervisor: paso 6 Descripción realista del puesto: paso 7 Decisión de contratar: paso 8	217
Desafíos, procesos de selección, realimentación	218
Resumen Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	219
Caso de estudio 7-1: selección de un supervisor de almacén para industrias Colibrí, S.A.	220
Caso de estudio 7-2: Contratación en farmacéuticos de almacén del Caribe, S.A.	221

Tercera parte	
Desarrollo y evaluación	223
Capítulo 8: Inducción, ubicación y separación	225
Obstáculos de la productividad Recursos humanos en acción: en busca de la excelencia	227
Disminución de la disonancia cognoscitiva Tasa de rotación de nuevos empleados	228
Investigación en recursos humanos: de que depende la rotación	229
Programas de inducción Socialización Trayectoria de la ubicación	230
Recursos humanos en acción: Camuzzi Gas adopta el e-learning	231
Contenido y responsabilidad de la inducción Investigación en recursos humanos: la importancia del e-learning	232
Concepto de e-learning: recursos disponibles Filosofía de la organización como centro creador de conocimientos	233
Elementos de un programa formal de inducción Recursos humanos en acción: Transmisión de conocimientos de una persona a otra	234
Oportunidades y errores	235
Beneficios de los programas de inducción	236
Seguimiento de la inducción Recursos humanos en acción: Programa de inducción grupo Ramos	237
Aspectos internacionales Inducción de personal temporal Ubicación interna del empleado	238
Promociones	239
Recursos humanos en acción: ¿Ascender al personal a un puesto ejecutivo?	240
Transferencias laterales y pérdida de categoría Investigación en recursos humanos: ¿De que depende un ascenso?	241
Separaciones	242
Separaciones individuales	243
Separaciones de grupos Recursos humanos en acción: ¡Socorro, todos se van!	244
Otras razones de separación	245
Resumen Revisión de términos	247
Preguntas para verificación y análisis Caso de estudio 8-1: Vacantes en Peces y Corales	248
Caso de estudio 8-2: Disminución del personal de uniformes oficiales	249
Capítulo 9: Capacitación y desarrollo	251
Capacitación y desarrollo	252
Recursos humanos en acción: Los ejecutivos de recursos humanos hablan sobre capacitación	253
Pasos de la capacitación y el desarrollo	255
Recursos humanos en acción: España muy por debajo	257
Recursos humanos en acción: El sector automotor español pide formación	259

Recursos humanos en acción: Siemens, una empresa que sabe capacitar	260
Enfoques de la capacitación y el desarrollo	
Investigación en recursos humanos: Pasos para planear un programa de capacitación	263
Técnicas contemporáneas de capacitación	264
Recursos humanos en acción: Exportadores preparados para todo	265
Sistemas tradicionales de capacitación	266
Recursos humanos en acción: La guerra de las tiendas	268
Recursos humanos en acción: Areva opta por el ecotraining	270
Desarrollo del capital humano	
Recursos humanos en acción: una empresa de 10	271
Evaluación de la capacitación y el desarrollo	272
Métodos de evaluación	
Obsolescencia del personal	273
Tasa de rotación de personal	
Diversidad de la fuerza de trabajo	
Desarrollo y creación de oportunidades equitativas	
Investigación en recursos humanos: Los factores de la rotación de la industria hotelera	274
Recursos humanos en acción: inequidad en America Latina	
Resumen	275
Revisión de términos	
Preguntas para verificación y análisis	276
Caso de estudio 9-1: Creación de conocimientos y técnicas dentro de la organización el reto de Microsoft frente a Sony WII (Nintendo)	277
Caso de estudio 9-2: Capacitación en Laboratorios Pomona	280
Capítulo 10: Planeación de la carrera profesional	281
Recursos humanos en acción: ¿Qué debe hacer el departamento de recursos humanos para el plan de carrera?	283
Los departamentos de capital humano y la planeación de carrera	
Recursos humanos en acción: Improven promueve el desarrollo de sus empleados	285
Investigación en recursos humanos: Preparar el plan de carrera	
Recursos humanos en acción: Que motiva realmente a los empleados	290
Desarrollo profesional	
Recursos humanos en acción: En Pro del mejor empleado	291
Recursos humanos en acción: Una trayectoria de éxito	292
Recursos humanos en acción: Yes, we, ja, la importancia de los idiomas	295
Apoyo del departamento de recursos humanos al desarrollo de la carrera profesional	296
Recursos humanos en acción: el desarrollo de carrera en grupo Alfa	
Plan de vida	297
Resumen	
Revisión de términos	299
Preguntas para verificación y análisis	
Caso de estudio 10-1: Apoyo de la cúpula: realimentación	300
Capítulo 11: Evaluación del desempeño	301

Recursos humanos en acción: La evaluación del desempeño cobra fuerza en España	302
Elementos de un sistema de evaluación del desempeño	
Visión general de los sistema de evaluación del desempeño	304
Recursos humanos en acción: Quien se encarga de evaluar	305
Importancia de la evaluación del desempeño	306
Parámetros de desempeño: benchmarking	
Recursos humanos en acción: Los parámetros de MacBurger	307
Investigación en recursos humanos: Parámetros de desempeño	308
Recursos humanos en acción: Evaluación del desempeño paramédico	309
Desafío de la evaluación del desempeño	
Elementos legales	
Recursos humanos en acción: El modelo de evaluación del desempeño de Deloitte	310
Prejuicios del evaluador	311
Recursos humanos en acción: Examen final de competencias y capacidades	312
Métodos de evaluación con base en el pasado	
Escalas de puntuación	313
Listas de verificación	315
Método de selección forzada	
Método de registro de acontecimiento notables	316
Escalas de calificación conductual	
Método de verificación en el campo	318
Recursos humanos en acción: Aspectos sobre evaluación del desempeño	
Recursos humanos en acción: Factores de una mala evaluación del desempeño	319
Enfoques de evaluación comparativa	320
Métodos de evaluación con base en el desempeño futuro	322
Autoevaluaciones	
Recursos humanos en acción: Métodos de evaluación en la universidad de Costa Rica	323
Administración por objetivos	
Recursos humanos en acción: APO en granjas porcícolas	324
Evaluaciones psicológicas	
Centros de evaluación	325
Recursos humanos en acción: Médicos sin fronteras	326
Escalas de graficas por conceptos	
Evaluación 360o	327
Recursos humanos en acción: Siemens invierte en su banco de talento	329
Implicaciones del proceso de evaluación	331
Capacitación de los evaluados	332
Entrevistas de evaluación	333
Recursos humanos en acción: como hacer una buena entrevista de evaluación	334
Realimentación para al función de recursos de capital de humano	335
Resumen	
Revisión de términos	336

Preguntas para verificación y análisis	
Caso de estudio 11-1: Evaluación del capital humano en Fibras sintéticas	
Caso de estudio 11-2. Goleadores del Plata	338
Cuarta parte	339
Compensación y seguridad	
Capítulo 12: Administración de sueldos y salarios	341
Recursos humanos en acción: salarios bajos no siempre dan grandes beneficios	343
Objetivos de la administración de la compensación	344
Análisis y evaluación de puestos	346
Jerarquización de puestos Graduación de puestos Comparación de factores	347
Recursos humanos en acción: Cofare apuesta por la jerarquización de puestos	349
Recursos humanos en acción: ejemplo de comparación de factores	350
Sistemas de puntuación	352
Estudios y encuestas de sueldos y salarios	354
Fuentes de datos sobre compensación Procedimientos para realizar las encuestas	355
Determinación de niveles de compensación Niveles de pago Recursos humanos en acción: Protestas por el sueldo de ejecutivos de BBVA	356
Estructura de la compensación	357
Desafíos de la compensación Objetivos estratégicos Tasas predominantes de salarios Recursos humanos en acción: Ejemplo de la estructura de la compensación	359
Sindicatos Investigación en recursos humanos: Salarios, competitividad o productividad	360
Pago comparable por labor comparable Marco legal Recursos humanos en acción: estudio sobre sueldos en América Latina	361
Resumen Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	362
Caso de estudio 12-1: estructura de compensaciones en Ingeniería y Diseño Industrial, S.A.	363
Caso de estudio 12-2: Análisis de la compensación en Ingeniería del Diseño	364
Caso de estudio 12-3: Administración de la compensación de Sunyen	
Capítulo 13: Sistemas de compensación	367
Introducción a incentivos y participación de utilidades	369
Objetivos de la compensación no tradicional Recursos humanos en acción: Retenga a su personal	370

Elegibilidad y cobertura Parámetros de compensación Administración	371
Sistemas de incentivos Investigación en recursos humanos: Criterios para dar recompensas	372
Compensación basada en unidades Bonos de productividad	373
Recursos humanos en acción: Bono de productividad en Arrocera Piedras Blancas	374
Comisiones Curvas de madurez Incrementos por metros	375
Recursos humanos en acción: distribuidoras Ramaha, un mal ejemplo de aplicación de incentivos	376
Compensación por experiencia y conocimientos Incentivos no financieros Investigación en recursos humanos: Resultados de los programas de reconocimiento	377
Recursos humanos en acción: Prudential	378
Incentivos a ejecutivos	379
Recursos humanos en acción: Arcelor consiente a su cúpula	380
Incentivos internacionales Recursos humanos en acción: Brita	381
Sistemas de participación de utilidades Propiedades de los empleados	382
Planes de participación en la producción Planes de participación en las utilidades Recursos humanos en acción: Bansefi se da a sus empleados	383
Planes de compensación por reducción de costos	384
Prestaciones y servicios al personal Recursos humanos en acción: Huelga en Doe Run por reparto de utilidades	386
Recursos humanos en acción: Costo aproximado de sueldo mas prestaciones un ejemplo	387
Función de la compensación indirecta	388
Beneficios del aseguramiento Seguros de salud	389
Recursos humanos en acción: Mas de a mitad de los asegurados mexicanos están a punto de perder esta prestación	391
Seguros de vida Otras áreas del aseguramiento	392
Recursos humanos en acción: Las empresas mexicanas dan menos beneficios Beneficios del aseguramiento personal Seguridad del ingreso	393
Jubilación	394
Jubilación temprana Investigación en recursos humanos: La triste realidad de los sistemas privados de jubilación	395

Prestaciones fuera del horario de trabajo Días de enfermedad y compensación por salud Actividades deportivas	396
Días festivos y vacaciones	397
Recursos humanos en acción: Un ejemplo de descanso obligatorio Ausencias autorizadas Prestaciones dentro del horario de trabajo Horarios flexibles	398
Flextime Participación en la labor Investigación en recursos humanos: La libertad de horario motiva al personal	399
Servicios a los empleados Servicio de cafetería o comedor Ayuda educativa	400
Servicios financieros Servicios sociales	401
Administración de prestaciones y servicios Recursos humanos en acción: Los responsables de compensación y prestaciones argentinos hablan de sus programas	402
Problemas administrativos Menú de prestaciones: solución proactiva	403
Resumen	404
Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	405
Caso de estudio 13-1: incentivos para el personal de Melo-Ritmos Caso de estudio 13-2: DNA Recombined	406
Capítulo 14: Seguridad e higiene	409
Recursos humanos en acción: Granad afilia a mas	411
Investigación en recursos humanos: Latinoamérica inequidad en seguridad social Seguridad financiera	412
Seguro social	413
Recursos humanos en acción: seguro para los no asegurados	414
Compensación por desempleo	416
Seguridad física	417
Recursos humanos en acción: Trabajadores toman refinería por falla de seguridad	418
Recursos humanos en acción: Cemex: premio a la seguridad industrial 2005	421
Recursos humanos en acción: Medidas de seguridad en la donación de sangre	422
Nuevas tendencias en seguridad e higiene Factores psicosociales en el trabajo	423
Manejo del estrés laboral	425
Recursos humanos en acción: La epidemia global	426
Resumen Revisión de términos	427
Preguntas para verificación y análisis	428

Caso de estudio 14-1: Administración del seguro social en Persianas Venecianas	
Caso de estudio 14-2: Planes de contingencia para Mueblería Siglo Barroco	429
Caso de estudio 14-3: Inspección de Hojalatas Industriales, S.A de C.V.	430
Quinta parte Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional	433
Capítulo 15: Desafíos de la cultura organizacional	435
La función del departamento de recursos humanos Apoyo de la gerencia Motivación individual y satisfacción en el trabajo	437
Mejoramiento de la calidad de la vida laboral mediante la participación del empleado Recursos humanos en acción: Empresas miden el clima laboral solo cuando hay problemas	438
Técnicas de mejoramiento de la calidad de la vida laboral mediante la asignación de responsabilidades	441
Círculos de calidad Investigación en recursos humanos: Como trabajar con un círculo de calidad	442
Sistemas sociotécnicos Recursos humanos en acción: Ergonomía en Banco Mercantil	443
Avance ergonómicos Codeterminación Grupos autónomos de trabajo	444
Recursos humanos en acción: grupos autónomos de trabajo en Avive	445
Políticas de relaciones con el personal	446
Comunicaciones con el personal Investigación en recursos humanos: Como establecer en un sistema de información efectivo	447
Recursos humanos en acción: La comunicación no verbal, un indicador importante	448
Asesoramiento a los empleados Recursos humanos en acción: Los indeseables de la oficina	452
Disciplinas	453
Nuevos desafíos en la cultura organizacional Resumen	456
Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis	457
Caso de estudio 15-1: Mejoramiento de la calidad de la vida laboral en Luz y Poder	458
Caso de estudio 15-2: Control de rumores en Ebanistería San Fernando	459
Capítulo 16: Relaciones de la empresa con el sindicato	461
Orígenes y antecedentes del movimiento sindical	463
Competencia internacional Recursos humanos en acción: La industria electrónica protegida	464

El panorama internacional del sector laboral	465
Recursos humanos en acción: Sube de Volkswagen luego de acuerdo con sindicato	
El panorama latinoamericano actual	466
Dimensiones éticas de la dialéctica empresa-sindicato	
Relación asalariado-empresa	467
Los sindicatos y la administración de los recursos humanos	468
Estructura y funciones de los sindicatos	469
El sector público y las relaciones con los sindicatos	
Recursos humanos en acción: Conflicto laboral en la planta de Fujikura, Coahuila	470
Resolución de disputas	474
Arbitraje	
Recursos humanos en acción: Una buena relación en Seat	476
Cooperación entre sindicatos y empresa	477
Actitudes sectoriales	
Recursos humanos en acción: Cierre de Sidor por trabajadores	478
Fomento de la cooperación	
Recursos humanos en acción: Mejor pelear que negociar	479
Desafíos de las organizaciones sindicales para la administración de los recursos humanos	481
Resumen	482
Revisión de términos	
Preguntas para verificación y análisis	
Caso de estudio 16-1: Emplazamiento a huelga en colchones del Pacifico	483
Caso de estudio 16-2: Resolución de conflictos en General Motors y Volkswagen de México	484
Capítulo 17: Evaluación y perspectivas a futuro	489
Auditoría de los recursos de capital humano	491
Ámbito de las auditorías de capital humano	
Auditoría de estrategias corporativa	493
Investigación en recursos humanos: Todo es cuestión de estrategia	
Auditoría de la administración de capital humano	
Auditoría de la labor administrativa	494
Auditoría del nivel de satisfacción del personal	
Técnicas de investigación para la auditoría	496
Recursos humanos en acción: Auditoría contra consultaría	
Investigación en recursos humanos: Índice de satisfacción laboral en Argentina	497
Instrumentos para investigaciones en el área del capital humano	
Recursos humanos en acción: Los ocho pasos del benchmarking	499
Entrevistas	501
Sondeos de opinión	502
Análisis histórico	503
Recursos humanos en acción: Ariel combate el absentismo femenino	504
Información externa	
Investigación en el área de recursos de capital humano	
Recursos humanos en acción: sistemas de calidad total en Derivados	505

de Aluminio	
Auditorias internacionales Recursos humanos en acción: Ciudad de México vs. Nueva York	506
Informes de auditoria	507
Perspectivas a futuro de la administración de capital humano Globalización, diversidad y perspectivas globales	508
Desempeño y productividad del empleado Desafíos de la administración del capital humano	510
Resumen	512
Revisión de términos Preguntas para verificación y análisis Caso de estudio 17-1: Gerencia de recursos de capital humano en Bicicletas Imperial	513
Caso de estudio 17-2: Mary Kay: una compañía basada en la motivación	514
Apéndices	517
I. Outsourcing: accesoria y servicios de administración de recursos humanos a la organización	519
II. Benchmarking en recursos humanos	525
III. Higiene y seguridad en el trabajo	532
IV. El sistema de pensiones en México y las administradoras de fondos para el retiro (Afores)	538
V. Acuerdo nacional para la evaluación de la productividad y la calidad	540
Glosario	543
Bibliografía	563
Índice analítico	599