

## INDICE

Agradecimientos	5
Prefacio para los estudiantes	7
Prefacio para los docentes	9
Prólogo	11
<b>Cap. 1. Las Facultades Humanas</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 1.1. Introducción, 18. 1.2. Facultades del ser humano, 18. 1.3. La educación y el trabajo como procesos de humanización, 29. Referencias bibliográficas, 30.	17
<b>Cap. 2. Los Directivos y los profesionales del Futuro</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 2.1. Introducción, 32. 2.2. El profesionista y los retos del futuro, 39. 2.3. Retos para la administración del alto desempeño humano, 54. Referencias bibliográficas, 60	31
<b>Cap. 3. La Filosofía de los Directivos y de las Organizaciones</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 3.1. Qué es la filosofía, 63. 3.2. ¿Por qué es importante la filosofía para las empresas?, 63. 3.3. Filosofía de esta obra, 66. 3.4. Los valores, 69. 3.5. ¿Cuál es el papel de la empresa u organización?, 70. 3.6. ¿Cuál es el papel del profesional y del directivo?, 71. 3.7. Empresas mecanicistas y empresas orgánicas, 85. 3.8. Participación de los trabajadores en las decisiones, 90. 3.9. Hacia el futuro, 101. Referencias bibliográficas, 103	62
<b>Cap. 4. Sistemas, Cambio y caos.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 4.1. Introducción, 106. 4.2. Definición, 106. 4.3. Sistemas determinísticos y sistemas probabilístico, 107. 4.4. Límites de los sistemas, 108. 4.5. Subsistemas y suprasistemas, 108. 4.6. Sistemas cerrados y sistemas abiertos, 109. 4.7. Comunicación, 111. 4.8. La cibernética, 112. 4.9. El proceso administrativo tradicional, 114. 4.10. Entradas, salidas y procesos, 116. 4.11. El proceso, 117. 4.12. La teoría de sistemas y el administrador, 122. 4.13. El enfoque dialéctico, 124. 4.14. El caos, 126. 4.15. A manera de colofón, 127. Referencias bibliográficas, 128	105
<b>Cap. 5.A. La Filosofía del Alto Desempeño</b> 5.A.1. Introducción, 130. 5.A.2. ¿Qué es el alto desempeño?, 131. 5.A.3. Principios adoptados de la filosofía de alto desempeño, 139. 5.A.4. El compromiso con el alto desempeño, 140. Referencias bibliográficas, 142	129
<b>Cap. 5.B. La Práctica del Alto Desempeño para Aleanzar la Competitividad Organizacional.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 5. B.1. Introducción, 144. 5. B.2. Breve reseña histórica, 144. 5. B.3. Los sistemas sociotécnicos, 152. 5. B.4. Desarrollo organizacional, 159. 5. B.5. Calidad total, 166. 5. B.6. El Benchmarking: un recurso para acelerar la competitividad organizacional, 189. Referencias bibliográficas, 196	143
<b>Cap. 6. Liderazgo para la Competitividad y el Compromiso.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b>	197

6.1. Introducción, 198. 6.2. Conceptos, 198. 6.3. El perfil de alto desempeño de los líderes, 200. 6.4. El compromiso de los asociados, 201. 6.5. Otros puntos de vista, 205. 6.6. Unas palabras de advertencia, 211. Referencias bibliográficas, 214	
<b>Cap. 7. El Comportamiento Humano.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 7.1. Introducción, 217. 7.2. Las ciencias del comportamiento, 218. 7.3. El comportamiento, 220. 7.4. El ser humano como sistema biopsicocultural, 222. 7.5. La sensopercepción, 227. 7.6. La motivación, 232. 7.7. El conflicto, 260. 7.8. La frustración, 268. 7.9. Colofón, 277. Referencias bibliográficas 277	216
<b>Cap. 8. La Cultura.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 8.1. Introducción, 280. 8.2. ¿De dónde y por qué surge la cultura?, 284. 8.3. Concepto de cultura, 284. 8.4. ¿Directivo o... antropólogo? 285. 8.5. Subsistemas de la cultura, 287. 8.6. Cultura y personalidad, 293. 8.7. Subculturas, 294. 8.8. Rasgos culturales en diversas naciones, 299. 8.11. Los valores culturales respecto a trabajo, 304. 8.12. La cultura organizacional y la estructura, 305. 8.13. La cultura y las prácticas de recursos humanos, 306. 8.14. Dimensiones de la cultura organizacional, 307. 8.15. La cultura de las organizaciones exitosas, 310. 8.16. El cambio de la cultura organizacional, 314. 8.17. Conclusión, 318. Referencias bibliográficas, 320	279
<b>Cap. 9. A. Planeación Estratégica del Capital Humano.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 9. A.1. Introducción, 323. 9. A.2. Misión organizacional, 323. 9. A. 3. Visión de la organización, 324. 9. A.4. Valores de la organización, 325. 9. A.5. Proceso de planeación estratégica del factor humano, 325. 9. A.6. Diseño de la matriz FADO (Fuerzas/Amenazas – Debilidades /Oportunidades), 332. 9. A. 7. Diseño de la matriz de planeación estratégica, 333. 9. A. 8. Pronóstico de necesidades de capital humano, 337. 9. A. 9. Inventario actualizado del capital humano, 337. 9. A. 10. Diferencia entre el pronóstico de necesidades de capital humano y el inventario, 338. 9. A. 11. Aplicaciones del proceso electrónico a la planeación del factor humano, 338. 9. A.12. Seguimiento y evaluación, 340. Referencias bibliográficas, 341	322
<b>Cap. 9.B. Planeación Estratégica y Gestión de la Vida</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 9. B.1. Introducción 343. 9. B.2. Importancia de la vida, 343. 9. B. 3. Planeación estratégica de la vida, 343. 9. B.4. Ciclo de vida, 357. 9. B.5. El proyecto de vida, 359. 9. B.6. La gestión estratégica, 360. Referencias bibliográficas, 362	342
<b>Cap. 10. La Administración del Alto Desempeño Humano y el Capital Humano</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 10.1. Introducción, 364. 10.2. La administración del alto desempeño humano, 364. 10.3. La falacia del proceso administrativo tradicional, 365. 10.4. El proceso administrativo total, 366. 10.5. Necesidades de la administración del alto desempeño humano, 370. 10.6. Responsabilidad	363

de la administración del capital humano, 376. 10.7. La mística del servicio, 378. Referencias bibliográficas, 382	
<b>Cap. 11. El Perfil de Alto Desempeño.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 11.1. Retos del presente y del futuro, 384. 11.2. El análisis del puestos, 385. 11.3. Necesidades actuales y futuras de las empresas, 394. 11.4. El perfil de alto desempeño, 396. 11.5. Las esferas de las competencias, 416. Referencias bibliográficas, 242	383
<b>Cap. 12. Reclutamiento, y Selección.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 12.1. Introducción, 428. 12.2. Una política trascendente, 430. 12.3. El reclutamiento, 430. 12.4. la selección y la legislación, 432. 12.5. Principios de la selección de personal, 433. 12.6. El problema general de la selección y la colocación, 438. 12.7. Instrumentos de evaluación, 440. 12.8. Decisión final, 457. 12.9. Evaluación de los predectores, 459. 12.10. ¿Inversión o desperdicio?, 462. 12.11. Construcción de un predictor, 468. 12.12. Los predictor y los derechos humanos, 482. Referencias bibliográficas, 484	427
<b>Cap. 13. Inducción.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 13.1. Introducción, 486. 13.2. Contrato de trabajo, 486. 13.3. Registros, 487. 13.4. Bienvenida, 489. 13.5. Actividades, 490	485
<b>Cap. 14. Capacitación y Desarrollo</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 14.1. Importancia de la educación, la capacitación y el desarrollo, 497. 14.2. la filosofía de la capacitación y el desarrollo, 498. 14.3. La legislación y las normas, 499. 14.4. Ambiente de la capacitación y el desarrollo, 500. 14.5. La cultura organizacional, 501. 14.6. El proceso de la capacitación, 502. 14.7. Principios fundamentales del proceso de capacitación, 515. 14.8. Las crisis económicas, la capacitación y el desarrollo, 516. 14.9. La certificación, 517. 14.10. El desarrollo, 518. 14.11. Los resultados de la cuarta investigación, 522. Referencias bibliográficas	496
<b>Cap. 15. Los Salarios y la Valuación de Puestos.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 15.1. Introducción, 530. 15.2. El desarrollo económico y social, 531. 15.3. Desarrollo económico y social en los países, 533. 15.4. Los salarios, 540. 15.5. Valuación de puestos, 548. 15.6. Factores incidentes sobre las remuneraciones, 573. 15.7. Significado de la remuneración, 574. Referencias bibliográficas, 575	529
<b>Cap. 16. Relaciones entre Trabajadores y Dirección.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>José de Jesús Oñate (R.I.P)</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 16.1. Introducción, 577. 16.2. Valores, 573. 16.3. Políticas, 577. 16.4. Programas y procedimientos, 578. 16.5. El instructivo, 579. 16.6. El reglamento interior de trabajo, 580. 16.7. Sistemas de sugerencias y	576

quejas, 582. 16.8. Los organismos de los trabajadores, 587. 16.9. Contratos colectivos, 588. 16.10. Breve panorama actual del sindicalismo, 591. Referencias bibliográficas, 594	
<b>Cap. 17. Integración de Equipos de Trabajo</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 17.1. Introducción, 17.2. Grupos y equipos, 596. 17.3. Las necesidades sociales, 597. 17.4. Etapas en la vida de los equipos, 597. 17.5. Duración de las etapas 599. 17.6. Técnicas recomendados, 600. 17.7. Estilos de trabajo en equipo, 602. 17.8. La cohesión de los equipos: factores propiciadores, 612. 17.9. Estrategias de desarrollo, 613. 17.10. Efecto de la cultura, 614. 17.11. Conclusión, 614. Referencias bibliográficas, 615	
<b>Cap. 18. ¿Cómo Aprovechar los Conflictos Interpersonales?</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 18.1. Introducción, 617. 18.2. Inevitabilidad de los conflicto, 617. 118.3. Los juegos, 618. 18.4. Tres principios, 620. 18.5. Métodos para aprovechar el conflicto, 621. 18.6. Colofón, 625. Referencia bibliográfica, 625	616
<b>Cap. 19. Evaluación del Desempeño</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 19.1. Finalidades y necesidades de la evaluación, 627. 19.2. Requisitos de las medidas de ejecución, 628. 19.3. Algunas medidas de ejecución comúnmente empleada, 629. 19.4. Combinación de diversas medidas de ejecución, 634. 19.5. Limitaciones y problemas de las medidas de ejecución, 636. 19.7. La evaluación del desempeño y los valores, 638. 19.8. La evaluación del desempeño, 639. 19.9. La certificación, 654	626
<b>Cap. 20. Seguridad e Higiene</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 20.1. Introducción, 657. 20.2. Los accidentes, 660. 20.3. Antecedentes históricos del desarrollo de la seguridad, 661. 20.4. Lineamientos de la política laboral en materia de seguridad e higiene, 663. 20.5. Enfermedades y accidentes profesionales, 664. 20.6. Reglamentos de seguridad, higienes y ambiente del trabajo, 665. 20.7. Comisiones mixtas de seguridad e higiene, 667. 20.8. Prevención de accidentes, 667. 20.9. Benchmarking en seguridad, salud, ocupacional y ecología, 671. 20.10. Papel de administrador de capital humano y del experto en seguridad laboral, 672. Referencias bibliográficas, 674	
<b>Cap. 21. Servicio y Prestaciones.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> 21.1. Introducción, 684. 22.2. Suspensión de las relaciones de trabajo, 684. 22.3. Rescisión de las relaciones de trabajo, 684. 22.4. Terminación de las relaciones de trabajo, 685. 22.5. Entrevista de salida, 687. 22.6. Índice de rotación de personal, 688. 22.7. Comentarios, 689. Referencias bibliográficas, 690	675
<b>Cap. 22. Suspensión, Rescisión y Terminación de las Relaciones de Trabajo</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> 22.1. Introducción, 684. 22.2. Suspensión de las relaciones de trabajo,	683

684. 22.3. Rescisión pasos de una auditoría, 693. 23.4. Terminación de las relaciones de trabajo, 685. 22.5. Entrevista de salida, 687. 22.6. Índice de rotación de personal, 688. 22.7. Comentarios, 689. Referencias bibliográficas, 690	
<b>Cap. 23. Evaluación de la Administración del Capital Humano.</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 23.1. Introducción, 692. 23.2. Pasos de una auditoría, 693. 23.4. Área en las que se practican auditorías más frecuentemente, 693. 23.5. Métodos de investigación cinética, 696. 23.6. Una guía, 706. Referencias bibliográficas, 710	691
<b>Cap. 24. La Mujer en el Trabajo.</b> <b>Víctor Heredia Espinosa</b> 24.1. Introducción, 712. 24.2. Antecedentes, 712. 24.3. Importancia de la mujer trabajadora para el desarrollo de los países, 713. 24.4. Situación de la mujer trabajadora en nuestros países, 714. 24.5. Problemáticas a las que se enfrentan la mujer trabajadora, 716. 24.6. Acceso al crédito, 720. 24.7. Acceso a la política, 721. 24.8. Violencia, 721. 24.9. Medios de comunicación, 722. 24.10. Aspectos psicológicos de la mujer, 722. 24.11. Alternativas de solución, 723. 24.12. Conclusiones, 725. Referencias bibliográficas, 726	711
<b>Cap. 25. Calidad de Vida</b> <b>Fernando Arias Galicia</b> 25.1. Introducción, 729. Algunos conceptos, 729. 25.3. La sociedad que aprende, 732. 25.4. La calidad de vida en el trabajo, 735. 25.5. Desempleo, 743. 25.6. La felicidad, 745. Referencias bibliográficas, 747	
Apéndice A	750
Índice onomástico	753
Índice analítico	757