

INDICE

Prefacio a la Segunda Edición	XV
Prefacio a la Primera Edición	XVII
Parte 1.	5
La Interacción entre Personas y Organizaciones	
1. Las Organizaciones	
La complejidad de las organizaciones	6
Las organizaciones como sistemas sociales	8
Las organizaciones como sistemas abiertos	8
Racionalidad de las organizaciones	27
Resumen	36
Temas principales	37
Preguntas y temas de repaso y análisis	37
Informe para análisis y discusión No. 1	38
Caso No. 1	41
2. Las Personas	44
La teoría de campo, de Lewin	45
La teoría de la disonancia cognitiva	46
La naturaleza compleja del hombre	47
La motivación humana	49
Comunicación	64
El comportamiento humano en las organizaciones	69
Resumen	73
Temas principales	74
Preguntas y temas de repaso y análisis	74
Informes para análisis y discusión No. 2	75
Caso No. 2	76
3. Las Personas y las Organizaciones	78
Reciprocidad entre individuo y organización	79
Las relaciones de intercambio	80
Concepto de incentivos y contribuciones	82
Resumen	84
Temas principales	84
Preguntas y temas de repaso y análisis	85
Informes para análisis y discusión No. 3	85
Caso No. 3	
Parte2.	83
Sistema de Administración de Recursos Humanos	
4. La Administración de Recursos Humanos	106
El carácter múltiple de la ARH	106
El carácter contingencial de la ARH	109
La ARH como responsabilidad de línea y función de staff	113
La ARH como proceso	115
Políticas de recursos humanos	117
Objetivos de la ARH	123
Dificultades básicas de la ARH	123
Resumen	125
Temas principales	125

Preguntas y temas de repaso y análisis	125
Informes para análisis y discusión No. 4	126
Caso No. 4	132
Parte 3.	133
Subsistema de Alimentación de Recursos Humanos	
5. Reclutamiento de Personal	166
Fuentes de reclutamiento	167
El proceso de reclutamiento	169
Medios de reclutamiento	171
Resumen	181
Temas principales	182
Preguntas y temas de repaso y análisis	182
Informes para análisis y discusión No. 5	183
Caso No. 5	184
6. Selección de Personal	185
Concepto de selección de personal	185
Técnicas de selección	192
Entrevista de selección	195
Pruebas de conocimiento o de capacidad	200
El proceso de selección	210
Resumen	214
Temas principales	214
Preguntas y temas de repaso y análisis	215
Informes para análisis y discusión No. 6	216
Caso No. 6	217
Parte 4. Subsistema de Aplicación de Recursos Humanos	219
7. Descripción y Análisis de Cargos	237
Descripción de cargos	239
Análisis de cargos	240
Métodos de descripción y análisis de cargos	245
Etapas en el análisis de cargos	249
Objetivos de la descripción y análisis de cargos	252
Resumen	254
Temas principales	254
Preguntas y temas de repaso y análisis	255
Informes para análisis y discusión No. 7	256
Caso No. 7	258
8. Evaluación del Desempeño Humano	259
Conceptos básicos	260
La responsabilidad por la evaluación del desempeño	262
Objetivos de la evaluación del desempeño	265
Beneficios de la evaluación del desempeño	267
Métodos de evaluación del desempeño	268
El proceso de evaluación del desempeño	284
Resumen	287
Temas principales	288
Preguntas y temas de análisis	288
Informa para análisis y discusión y discusión No. 8	289

Caso No. 8	291
Parte 5.	293
Subsistema de Mantenimiento de Recursos Humanos	
9. Compensación (Administración de Salarios)	301
El carácter múltiple del salario	301
Concepto de administración de salarios	304
Evaluación y clasificación de cargos	306
Métodos de evaluación de cargos	307
Comisiones de evaluación de cargos	329
Clasificación de cargos	330
Investigaciones salarial	331
Política salarial	335
Resumen	337
Temas principales	337
Preguntas y temas de análisis	338
Informes para análisis y discusión No. 9.	339
Caso No. 9	340
10. Planes de Beneficios Sociales	342
Orígenes de los beneficios sociales	343
Tipos de beneficios sociales	343
Costos de los planes de beneficios sociales	348
Criterios para el planeamiento de servicios y beneficios sociales	349
Objetivos de un plan de beneficios sociales	352
Resumen	354
Temas principales	354
Preguntas y temas de análisis	355
Informe para análisis y discusión No. 10	355
Caso No. 10	358
11. Higiene y Seguridad del Trabajo	360
Higiene del trabajo	361
Seguridad del trabajo	367
Resumen	385
Temas principales	385
Preguntas y temas de análisis	385
Informes para análisis y discusión No. 11	386
Caso No. 11	389
12. Administración de Recursos Humanos en Épocas de Cambio	390
El cambio	390
Los conflictos	397
Resumen	405
Temas principales	405
Preguntas y temas de análisis	406
Informe para análisis y discusión No 12	407
Parte 6.	411
Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos	
13. Entrenamiento y Desarrollo de Personal	414
Concepto y tipos de educación	414
Entrenamiento	416
El ciclo del entrenamiento	418

Análisis organizacional como determinación de necesidades de entrenamiento: El sistema organizacional	422
Análisis de los recursos humanos como determinación de necesidades de entrenamiento: El sistema de entrenamiento	423
Análisis de las operaciones y tareas: El sistema de adquisición de habilidades	424
Medios de determinación de necesidades de entrenamiento	426
Programación del entrenamiento	439
Evaluación de los resultados del entrenamiento	441
Resumen	444
Temas principales	444
Preguntas y temas de análisis	445
Informe para análisis y discusión No. 13	446
Caso No. 13	447
14. Desarrollo Organizacional	448
Presupuestos básicos del desarrollo organizacional	449
El proceso del DO	454
Técnicas de intervención en DO	455
Objetivos del DO	462
Resumen	463
Temas principales	464
Preguntas y temas de análisis	464
Informes para análisis y discusión No. 14	465
Parte 7. Subsistema de Control de Recursos Humanos	
15. Base de Datos y Sistemas de Información	
Conceptos de datos y de información	475
Base de datos en recursos humanos	476
Sistemas de información de recursos humanos	479
Resumen	483
Temas principales	483
Preguntas y temas de análisis	483
Informe para análisis y discusión No. 15	484
Caso No. 15	485
16. Auditoría de Recursos Humanos	488
Patrones de evaluación y control en recursos humanos	488
Fuentes de información	490
Amplitud y profundidad de acción de la auditoría	490
El agente de auditoría de recursos humanos	494
Contabilidad de RH y balance social	495
Resumen	501
Temas principales	501
Preguntas y temas de análisis	501
Informe para análisis y discusión No. 16	502
Caso No. 16	506
Bibliografía	507
Índice	527