

# Contenido

Prefacio a la segunda edición  
Prefacio a la primera edición

xv  
xvii

## PARTE 1:

### LA INTERACCIÓN ENTRE PERSONAS Y ORGANIZACIONES 1

1

#### LAS ORGANIZACIONES

5

- 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 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 análisis 74
- Informe para análisis y discusión No. 2 75
- Caso No. 2 76

vii

|          |  |    |  |
|----------|--|----|--|
| <b>3</b> | <b>LAS PERSONAS<br/>Y LAS<br/>ORGANIZACIONES</b> | 78 | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Reciprocidad entre individuo y organización 79</li> <li><input type="checkbox"/> Las relaciones de intercambio 80</li> <li><input type="checkbox"/> El concepto de incentivos y contribuciones 82</li> <li><input type="checkbox"/> Resumen 84</li> <li><input type="checkbox"/> Temas principales 84</li> <li><input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis 85</li> <li><input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 3 85</li> <li><input type="checkbox"/> Caso No. 3 87</li> </ul> |
|----------|--|----|--|

**PARTE 2:**

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 89**

|          |  |     |  |
|----------|--|-----|--|
| <b>4</b> | <b>LA<br/>ADMINISTRACIÓN<br/>DE RECURSOS<br/>HUMANOS</b> | 106 | <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> El carácter múltiple de la <i>ARH</i> 106</li> <li><input type="checkbox"/> El carácter contingente de la <i>ARH</i> 109</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> La <i>ARH</i> como responsabilidad de línea y función de <i>staff</i> 113</li> <li><input type="checkbox"/> La <i>ARH</i> como proceso 115</li> <li><input type="checkbox"/> Políticas de recursos humanos 117</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Objetivos de la <i>ARH</i> 123</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Dificultades básicas de la <i>ARH</i> 123</li> <li><input type="checkbox"/> Resumen 125</li> <li><input type="checkbox"/> Temas principales 125</li> <li><input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis 125</li> <li><input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 4 126</li> <li><input type="checkbox"/> Caso No. 4 132</li> </ul> |
|----------|--|-----|--|

**PARTE 3:**

**SUBSISTEMA DE ALIMENTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 133**

|   |  |  |     |
|---|--|--|-----|
|    |  | <input checked="" type="checkbox"/> Fuentes de reclutamiento     | 167 |
|   |  | <input type="checkbox"/> El proceso de reclutamiento             | 169 |
| <b>5</b>  |  | <input checked="" type="checkbox"/> Medios de reclutamiento      | 171 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Resumen                                 | 181 |
| <b>RECLUTAMIENTO DE PERSONAL</b>  |  | <input type="checkbox"/> Temas principales                       | 182 |
| 166   |  | <input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis           | 182 |
|    |  | <input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 5 | 183 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Caso No. 5                              | 184 |
|   |  |  |     |
|   |  | <input checked="" type="checkbox"/> Concepto de selección        | 185 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Técnicas de selección                   | 192 |
| <b>6</b>  |  | <input type="checkbox"/> Entrevista de selección                 | 195 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Pruebas de conocimiento o de capacidad  | 200 |
| <b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>  |  | <input checked="" type="checkbox"/> El proceso de selección      | 210 |
| 185   |  | <input type="checkbox"/> Resumen                                 | 214 |
|  |  | <input type="checkbox"/> Temas principales                       | 214 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis           | 215 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 6 | 216 |
|   |  | <input type="checkbox"/> Caso No. 6                              | 217 |

**PARTE 4:**

**SUBSISTEMA DE APLICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS 219**

**7**

**DESCRIPCIÓN  
Y ANÁLISIS  
DE CARGOS**

237

|                                     |  |     |
|-------------------------------------|--|-----|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Descripción de cargos                            | 239 |
| <input type="checkbox"/>            | Análisis de cargos                               | 240 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Métodos de descripción y análisis de cargos      | 245 |
| <input type="checkbox"/>            | Etapas en el análisis de cargos                  | 249 |
| <input type="checkbox"/>            | Objetivos de la descripción y análisis de cargos | 252 |
| <input type="checkbox"/>            | Resumen  | 254 |
| <input type="checkbox"/>            | Temas principales                                | 254 |
| <input type="checkbox"/>            | Preguntas y temas de análisis                    | 255 |
| <input type="checkbox"/>            | Informe para análisis y discusión No. 7          | 256 |
| <input type="checkbox"/>            | Caso No. 7                                       | 258 |

**8**

**EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO  
HUMANO**

259

|                          |  |     |
|--------------------------|--|-----|
| <input type="checkbox"/> | Conceptos básicos                                  | 260 |
| <input type="checkbox"/> | La responsabilidad por la evaluación del desempeño | 262 |
| <input type="checkbox"/> | Objetivos de la evaluación del desempeño           | 265 |
| <input type="checkbox"/> | Beneficios de la evaluación del desempeño          | 267 |
| <input type="checkbox"/> | Métodos de evaluación del desempeño                | 268 |
| <input type="checkbox"/> | El proceso de evaluación del desempeño             | 284 |
| <input type="checkbox"/> | Resumen  | 287 |
| <input type="checkbox"/> | Temas principales                                  | 288 |
| <input type="checkbox"/> | Preguntas y temas de análisis                      | 288 |
| <input type="checkbox"/> | Informe para análisis y discusión No. 8            | 289 |
| <input type="checkbox"/> | Caso No. 8   | 291 |

**PARTE 5:**

**SUBSISTEMA DE MANTENIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS 293**



**9**

**COMPENSACIÓN  
(ADMINISTRACIÓN  
DE SALARIOS)**

301



|                          |   |     |
|--------------------------|---|-----|
| <input type="checkbox"/> | El carácter múltiple del salario        | 301 |
| <input type="checkbox"/> | Concepto de administración de salarios  | 304 |
| <input type="checkbox"/> | Evaluación y clasificación de cargos    | 306 |
| <input type="checkbox"/> | Métodos de evaluación de cargos         | 307 |
| <input type="checkbox"/> | Comisión de evaluación de cargos        | 329 |
| <input type="checkbox"/> | Clasificación de cargos                 | 330 |
| <input type="checkbox"/> | Investigación salarial                  | 331 |
| <input type="checkbox"/> | Política salarial                       | 335 |
| <input type="checkbox"/> | Resumen                                 | 337 |
| <input type="checkbox"/> | Temas principales                       | 337 |
| <input type="checkbox"/> | Preguntas y temas de análisis           | 338 |
| <input type="checkbox"/> | Informe para análisis y discusión No. 9 | 339 |
| <input type="checkbox"/> | Caso No. 9                              | 340 |



**10**

**PLANES DE  
BENEFICIOS  
SOCIALES**

342



|                          |   |     |
|--------------------------|---|-----|
| <input type="checkbox"/> | Orígenes de los beneficios sociales                               | 343 |
| <input type="checkbox"/> | Tipos de beneficios sociales                                      | 343 |
| <input type="checkbox"/> | Costos de los planes de beneficios sociales                       | 348 |
| <input type="checkbox"/> | Criterios para el planeamiento de servicios y beneficios sociales | 349 |
| <input type="checkbox"/> | Objetivos de un plan de beneficios sociales                       | 352 |
| <input type="checkbox"/> | Resumen   | 354 |
| <input type="checkbox"/> | Temas principales   | 354 |
| <input type="checkbox"/> | Preguntas y temas de análisis                                     | 355 |
| <input type="checkbox"/> | Informe para análisis y discusión No. 10                          | 355 |
| <input type="checkbox"/> | 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
- Informe 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:**

**SUBSISTEMA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS 411**

**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

|   |     |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Análisis de las operaciones y tareas: El sistema de adquisición de habilidades | 424 |
| <input type="checkbox"/> Medios de determinación de necesidades de entrenamiento                        | 426 |
| <input type="checkbox"/> Programación del entrenamiento   | 429 |
| <input type="checkbox"/> Ejecución del entrenamiento  | 439 |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de los resultados del entrenamiento                                 | 441 |
| <input type="checkbox"/> Resumen  | 444 |
| <input type="checkbox"/> Temas principales  | 444 |
| <input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis  | 445 |
| <input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 13                                       | 446 |
| <input type="checkbox"/> Caso No. 13  | 447 |

**14**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

448

|   |     |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Presupuestos básicos del desarrollo organizacional | 449 |
| <input type="checkbox"/> El proceso del <i>DO</i>                           | 454 |
| <input type="checkbox"/> Técnicas de intervención en <i>DO</i>              | 455 |
| <input type="checkbox"/> Objetivos del <i>DO</i>                            | 462 |
| <input type="checkbox"/> Resumen  | 463 |
| <input type="checkbox"/> Temas principales                                  | 464 |
| <input type="checkbox"/> Preguntas y temas de análisis                      | 464 |
| <input type="checkbox"/> Informe para análisis y discusión No. 14           | 465 |
| <input type="checkbox"/> Caso No. 14  | 467 |

**PARTE 7:**

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE RECURSOS HUMANOS 469**

**15**

**BASE DE DATOS  
Y SISTEMAS  
DE INFORMACIÓN**

475

- 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 |