

# ÍNDICE

---

<b>INSTALACIÓN DE ARCHIVOS .....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO 1. LA GESTIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL DE LOS INDIVIDUOS COMO BASE DEL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES.....</b>	<b>19</b>
1.1 INTRODUCCIÓN .....	19
1.2 FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE UNA ORGANIZACIÓN .....	22
1.2.1 Misión de la función .....	22
1.2.2 Principales problemas que afronta la función.....	22
1.2.3 Técnicas que utiliza la función.....	23
1.2.4 Principales procesos que se cumplen en cada función.....	23
1.3 DIMENSIONES DEL CAPITAL INTELECTUAL .....	25
1.4 EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS.....	29
1.4.1 Preguntas para un nivel gerencial .....	29
1.4.2 Preguntas para un nivel de empleado .....	31
1.5 DESCRIPCIONES DE PUESTO.....	32
<b>CAPÍTULO 2. EVALUACIÓN DEL CAPITAL INTELECTUAL .....</b>	<b>67</b>
2.1 INTRODUCCIÓN .....	67
2.2 CRITERIOS PARA DEFINIR QUE UN TRABAJO DIRECTIVO ES ADECUADO RESPECTO DE CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS DEFINIDAS .....	68

2.3	CRITERIOS PARA DEFINIR QUE EL TRABAJO DE UN EMPLEADO ES ADECUADO RESPECTO DE CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS DEFINIDAS .....	70
<b>CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL CAPITAL INTELECTUAL.....</b>		<b>83</b>
3.1	INTRODUCCIÓN .....	83
3.2	CURSOS QUE OFRECEN LAS ENTIDADES DE CAPACITACIÓN .....	84
3.3	EJEMPLOS DE CURSOS RELATIVOS A COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	84
3.3.1	Curso práctico de políticas y procedimientos de administración de recursos humanos .....	84
3.3.2	Curso práctico de selección por competencias .....	87
3.3.3	Curso práctico de evaluación de trabajo por objetivos.....	88
3.3.4	Curso práctico de política de compensaciones .....	89
3.4	RETORNO DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN .....	90
3.4.1	Evaluación de la capacitación .....	91
3.5	TABLERO DE INDICADORES DE LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO.....	93
<b>CAPÍTULO 4. ATRACCIÓN DEL CAPITAL HUMANO .....</b>		<b>117</b>
4.1	INTRODUCCIÓN .....	117
4.2	ENTREVISTA DE EVALUACIÓN DE UN ASPIRANTE.....	124
4.3	TEST DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	127
<b>CAPÍTULO 5. COMPENSACIONES.....</b>		<b>143</b>
5.1	INTRODUCCIÓN .....	143
5.2	PRINCIPIOS DE UN PROGRAMA DE COMPENSACIONES.....	144
5.3	PASOS DE UN PROGRAMA DE COMPENSACIONES.....	145
<b>CAPÍTULO 6. CLIMA ORGANIZACIONAL.....</b>		<b>151</b>
6.1	INTRODUCCIÓN .....	151
6.2	ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL .....	152
6.2.1	Introducción.....	152
6.2.2	Datos Básicos.....	152
<b>CAPÍTULO 7. NORMAS DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO .....</b>		<b>159</b>
7.1	Norma 1. PRESENCIA.....	160
7.2	Norma 2. ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS.....	161
7.3	Norma 3. CUIDADO DE LA SALUD.....	164
7.4	Norma 4. POLÍTICA DE MEDICINA, HIGIENE Y SEGURIDAD LABORAL....	165
7.5	Norma 5. PROGRAMA DE CONSEJO A EMPLEADOS.....	169
7.6	Norma 6. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD .....	174
7.7	Norma 7. CONDUCTA ESPERADA EN RELACIÓN CON LOS CLIENTES...	176
7.8	Norma 8. RÉGIMEN DISCIPLINARIO .....	177
7.9	Norma 9. POLÍTICA DE FONDO FIJO .....	183

7.10 Norma 10. RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR .....	186
7.11 Norma 11. PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE SUELDOS.....	189
7.12 Norma 12. REQUISITOS A SER EXIGIDOS A UN SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DE SUELDOS.....	193
7.13 Norma 13. ACCESO A LA PLANTA.....	195
7.14 Norma 14. PROGRAMA DE BECAS A EMPLEADOS.....	198
7.15 Norma 15. RENDICIÓN DE GASTO.....	199
<b>CAPÍTULO 8. OTRAS SOLUCIONES INFORMÁTICAS .....</b>	<b>203</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>219</b>
<b>MATERIAL ADICIONAL .....</b>	<b>221</b>