

ÍNDICE

INSTALACIÓN DE ARCHIVOS	13
INTRODUCCIÓN.....	17
CAPÍTULO 1. ADMINISTRACIÓN DE RRHH	19
1.1 INTRODUCCIÓN	19
1.1.1 Las Organizaciones.....	19
1.1.2 Interacción Psicológica entre Empleado y Organización	21
1.1.3 Recursos Organizacionales.....	21
1.1.4 La Administración de RRHH.....	22
Inventario de RRHH	25
<i>Inventario de RRHH.xls</i>	25
Plantilla de Expediente	32
<i>Plantilla de Expediente.xls</i>	32
Comunicación de Cambio de Domicilio	38
<i>Comunicación Cambio de Domicilio.xls</i>	38
CAPÍTULO 2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS	43
2.1 INTRODUCCIÓN	43
2.1.1 Diseño de Cargos	44
2.1.2 Concepto de Cargo	44
2.1.3 Descripción de Cargos	44

2.1.4	Análisis de Cargos.....	45
2.1.5	Etapas en el Análisis de Cargos.....	47
2.1.6	Objetivos de la Descripción y Análisis de Cargos	47
	Descripción y Análisis de Cargos	48
	<i>Descripción y Análisis del Cargo - Técnico Comercial.xls</i>	
	<i>Descripción y Análisis del Cargo - Vendedor de Local.xls</i>	
	<i>Descripción y Análisis del Cargo - Encargado de Local.xls</i>	
	<i>Descripción y Análisis del Cargo - Supervisor de Local.xls</i>	
	<i>Descripción y Análisis del Cargo - Gerente Comercial.xls</i>	48
CAPÍTULO 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL		61
3.1	INTRODUCCIÓN	61
3.2	RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	62
3.2.1	Fuentes de Reclutamiento.....	62
	Solicitud de Empleado	62
	<i>Solicitud de Empleado.xls</i>	62
3.2.2	Técnicas de Reclutamiento	65
3.3	SELECCIÓN DE PERSONAL.....	66
3.3.1	Técnicas de Selección.....	67
3.3.2	Entrevista de Selección	68
	Plantilla Diaria de Entrevistas Programadas	69
	<i>Plantilla Aspirantes Seleccionados - Documentación a Completar.xls</i>	69
3.3.3	Ambiente de la Entrevista.....	74
	Guía Desarrollo de la Entrevista Laboral	74
	<i>Guía Desarrollo de la Entrevista Laboral.xls</i>	74
3.3.4	Finalización de la Entrevista	80
3.3.5	Evaluación del Candidato.....	80
	Plantilla Seguimiento de Búsquedas	81
	<i>Plantilla Seguimiento de Búsquedas - Nivel Gerencial.xls</i>	
	<i>Plantilla Seguimiento de Búsquedas - Nivel Medio.xls</i>	
	<i>Plantilla Seguimiento de Búsquedas - Nivel Operativo.xls</i>	81
	Aspirantes Seleccionados: Documentación a Completar	88
	<i>Aspirantes Seleccionados - Documentación a Completar.xls</i>	88
	Entrevista de Despido	94
	<i>Entrevista de Despido.xls</i>	94
3.3.6	Aspectos de la Entrevista de Despido.....	97
CAPÍTULO 4. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		99
4.1	INTRODUCCIÓN	99
4.1.1	Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	100
4.1.2	Métodos de Evaluación de Desempeño.....	101

	Formulario Evaluación de Desempeño	103
	<i>Formulario de Evaluación de Desempeño - Nivel Gerencial.xls</i>	
	<i>Formulario de Evaluación de Desempeño - Nivel Medio.xls</i>	
	<i>Formulario de Evaluación de Desempeño - Nivel Operativo.xls</i>	103
CAPÍTULO 5. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL		109
5.1	INTRODUCCIÓN	109
5.2	LA CAPACITACIÓN	110
5.2.1	Definiciones de Capacitación	110
5.2.2	La Responsabilidad de la Capacitación	112
5.2.3	La Capacitación de las Personas como Recurso de una Gestión	114
	Plantilla Necesidades de Capacitación	115
	<i>Plantilla Necesidades de Capacitación.xls</i>	115
5.2.4	¿Cómo determinamos las Necesidades de Capacitación?	120
	Programación de las Capacitaciones	121
	<i>Programación de las Capacitaciones.xls</i>	121
5.2.5	Técnicas de Capacitación	125
5.2.6	El Aprendizaje	126
5.3	LA CAPACITACIÓN Y EL CONTEXTO ORGANIZATIVO	126
5.4	PROBLEMAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN	127
	Plantilla Asistencia a las Capacitaciones	130
	<i>Plantilla Asistencia a las Capacitaciones.xls</i>	130
	Evaluación de la Capacitación	134
	<i>Formulario de Evaluación de la Capacitación.xls</i>	134
5.5	LA CAPACITACIÓN EN LA ACTUALIDAD	138
5.5.1	Aula Corporativa	139
5.5.2	El Diseño de las Capacitaciones	139
5.5.3	Las Capacitaciones más Solicitadas	140
5.6	DESARROLLO DEL PERSONAL	140
	Guía de Reflexión Personal	141
	<i>Guía de Reflexión Personal.xls</i>	141
CAPÍTULO 6. CLIMA ORGANIZACIONAL		151
6.1	INTRODUCCIÓN	151
6.1.1	Definición	151
6.2	CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	152
6.3	LA IMPORTANCIA DE MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	154
	Encuesta Clima Organizacional	154

	<i>Encuesta Clima Organizacional.xls</i>	154
6.4	RESULTADOS ESPERADOS DEL DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	161
6.5	¿QUÉ ES UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR?	163
CAPÍTULO 7. ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS		165
7.1	INTRODUCCIÓN	165
	Escalas Salariales	167
	<i>Plantilla Escalas Salariales.xls</i>	167
	Solicitud Adelanto de Sueldo	170
	<i>Solicitud Adelanto de Sueldo.xls</i>	170
	Cálculo de Remuneraciones del Personal	174
	<i>Cálculo de Remuneraciones del Personal.xls</i>	174
CAPÍTULO 8. AUDITORÍA DE RRHH		181
8.1	INTRODUCCIÓN	181
8.2	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA EN RRHH	182
8.3	NIVELES DE AUDITORÍA	182
	8.3.1 Nivel Estratégico	182
	8.3.2 Nivel Operativo	182
8.4	ETAPAS DE LA AUDITORÍA EN RRHH	183
	8.4.1 Fase Previa	183
	8.4.2 Planteamiento	183
	8.4.3 Diseño	184
	8.4.4 Implementación	184
	8.4.5 Análisis	184
	8.4.6 Redacción del Informe	184
8.5	PATRONES DE CONTROL DE RRHH	185
	8.5.1 Patrones de Cantidad	185
	8.5.2 Patrones de Calidad	186
	8.5.3 Patrones de Tiempo	186
	8.5.4 Patrones de Coste	186
	Formulario Rendición de Gastos	187
	<i>Formulario Rendición de Gastos.xls</i>	187
	Plantilla Rendición de Gastos del Sector RRHH	194
	<i>Plantilla Rendición Gastos del Sector RRHH.xls</i>	194
	Formulario Solicitud de Permiso	198
	<i>Solicitud de Permiso.xls</i>	198
	Plantilla Registro de Permisos	204
	<i>Plantilla Registro de Permisos.xls</i>	204

	Plantilla Control Vacaciones del Personal	208
	<i>Control Vacaciones del Personal.xls</i>	208
	Plantilla Diaria de Ingreso del Personal	213
	<i>Plantilla Diaria de Ingreso del Personal.xls</i>	213
	Plantilla de Horarios y Descanso	219
	<i>Plantilla de Horarios y Descanso.xls</i>	219
	Plantilla Cálculo Rotación de Personal	225
	<i>Plantilla Cálculo Rotación de Personal.xls</i>	225
8.5.5	Causas de la Rotación de Personal	226
	Plantilla Coste de Reclutamiento	235
	<i>Plantilla Coste de Reclutamiento.xls</i>	235
	Plantilla Coste Selección de Personal	243
	<i>Plantilla Coste Selección de Personal.xls</i>	243
	MATERIAL ADICIONAL	251