

CAPITAL HUMANO

Revista de integración
y Desarrollo de los Recursos Humanos

Nº 212 · Julio-Agosto de 2007 · Año XX

www.capitalhumano.es

CONTENIDO



- 26** ■ **EL PROYECTO INTEGRAL DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN AURGI**
Alfonso Alonso

SECCIONES

- 03** ■ **CARTA DEL DIRECTOR**
- 06** ■ **LOS RR.HH. AL DÍA**
- 16** ■ **ESTRATEGIAS DE CAPITAL HUMANO**
Proteger el talento de más edad
Enrique Arce
- 20** ■ **INNOVACIÓN Y CAPITAL HUMANO**
EMPRENDEDOR
La formación como vía de la retención del talento
Patricia Alarcía
- 22** ■ **MARKETING Y RR.HH**
Discriminando positivamente
Eugenio de Andrés y Daniel Primo
- 128** ■ **IDEAS Y TENDENCIAS**
Liderar con estilo
José María Cuadro
- 128** ■ **BUSINESS CASE**
Ibermática: Cómo dinamizar una organización
Ada Aparicio
- 135** ■ **ACCIÓN SOCIAL**
Corporación Grupo Norte
- 136** ■ **PROTAGONISTAS**
Antonio Hidalgo
Ada Aparicio
- 138** ■ **SELECCIÓN ESPECIALIZADA**
¿Cómo está actualmente el mercado de trabajo de recursos humanos?
Alexandre Depreux
- 140** ■ **COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS**
Una adecuada gestión de la Fuerza de Ventas es capaz de incrementar el rendimiento de la venta
Leire Quintana Ayala
- 142** ■ **CONSULTORIO DE PREVENCIÓN**
La publicación de las sanciones por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales
Felipe Manzano Sanz
- 145** ■ **PERFILES PROFESIONALES**
Jefe Nacional de Ventas
Rafael Barrero
- 146** ■ **SEGURIDAD SOCIAL**
Gestión y responsables del pago de la prestación de incapacidad temporal
Daniel Toscani
- 150** ■ **RELACIONES LABORALES**
El acoso en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
José Luis Gil y Gil
- 152** ■ **CONSULTORIO LABORAL**
Conflictos con derecho a examen
Miguel Ángel Morillo
- 154** ■ **AGENCIAS DE EMPLEO**
Las grandes ETT's gestionaron un promedio de 100.000 contratos mensuales en 2006
- 156** ■ **RR.HH. DE CINE**
La maldición del Escorpión de Jade
Javier Fernández Aguado
- 158** ■ **COMENTARIOS BIBLIOGRÁFICOS**
Siente a Aristóteles en su Consejo. Cómo aplicar la filosofía al mundo empresarial de hoy, de Luis Carreto
Carlos M. Moreno

- 161 ■ EMPRESAS AL DÍA
- 166 ■ LIBROS
- 168 ■ GUÍA PROFESIONAL
- 170 ■ LOS RECURSOS HUMANOS EN LA HISTORIA
Los Astrios
Sir Cámara

Artículos

- 38 ■ **BANESTO, UN MODELO DE LIDERAZGO BASADO EN EL TALENTO Y SERVICIO AL CLIENTE**
José Antonio Garazo
- 46 ■ **EFICACIA, MOTIVACIÓN Y ACCESIBILIDAD, LOS MEJORES ALIADOS DE LA COMUNICACIÓN PARA LA GUARDIA URBANA DE BARCELONA**
Ada Aparicio
- 54 ■ **TENDENCIAS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: UN ESTUDIO SOBRE EL MODO EN QUE LAS GRANDES EMPRESAS DISEÑAN LA EVALUACIÓN**
Elena Vázquez Inchausti
- 62 ■ **CÓMO COMUNICAR EL CÓDIGO DE CONDUCTA CORPORATIVA A TODOS LOS COLABORADORES: EL CASO DE SCA**
José Bové, Lluís González de Rivera y Rafael Rodríguez
- 68 ■ **IESE: 50 AÑOS DE HISTORIA FIELES A LAS IDEAS FUNDACIONALES E INNOVANDO DE FORMA PERMANENTE.**
Eric Weber
- 72 ■ **LA HISTORIA DE EADA: EL HUMANISMO LLEVADO A LA ESCUELA.**
David Perceñis
- 76 ■ **LA DECLARACIÓN DE BOLONIA Y SU IMPACTO SOBRE LAS ESCUELAS DE DIRECCIÓN DE EMPRESAS.**
Carlo Gallucci y Marcel Planellas

DOSSIER: SOFTWARE Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

- 82 ■ **COMPARTIR SERVICIOS, EL RETO DEL CIO**
Juan Izquierdo Jiménez
- 88 ■ **CÓMO ELEGIR UN PROVEEDOR PARA LA EXTERNALIZACIÓN DE FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS**
David Corbete
- 94 ■ **FRAUDE Y ACTOS DESLEALES DE LOS EMPLEADOS COMETIDOS A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS**
Fedesvida Insa