

INDICE

Prefacio	XIX
Prólogo a la Quinta Edición en Español	XXV
Parte I	3
Fundamentos y Desafíos	
Capítulo 1. Elementos Esenciales de los Recursos Humanos	4
El principal desafío 7- Propósito de la administración de los recursos humanos. 9. Objetivos de la administración de los recursos humanos 10. Actividades de administración de recursos humanos. 11. Organización de un departamento de recursos humanos. 15. Elementos de departamento de personal 17. Funciones esencial de un departamento de recursos humanos 18. Modelo para la administración de recursos humanos. 20. I. Fundamentos y desafíos. II. Preparación y selección 23. III. Desarrollo y evaluación 23. IV. Compensación y protección. 24. V. Relación con el personal y evaluación 24. Aspectos claves de la administración proactiva de recursos humanos 25. Resumen 26. Revisión de términos. 27. Preguntas para verificación y análisis 27. Caso de estudio 1 – 1: Conflicto en metales niquelados. 27. caso de estudio 1 – 2: Congreso de profesionales jóvenes 28. Referencias	
Capítulo 2. Desafíos del Entorno	31
Elementos históricos 34. Antecedentes latinoamericanos 34. La revolución industrial. 35. La administración científica y las necesidades humanas. 36 El siglo XX 37. Historia reciente .8. Desafíos externos 39. Desafío diversidad de la fuerza de trabajo 40. Desafío: nuevos factores demográficos 41. Desafío: cambios económicos 43. Desafío: nuevos factores demográficos 41. Desafío: cambios económicos 43. Desafío: cambios culturales 43. Desafío: cambios tecnológicos 44. Desafíos gubernamentales 45. Desafíos corporativos 45. Sindicatos 46. Sistemas de información 47. Cultura, conflictos y prácticas de la organización 48. Desafíos profesionales 49. Certificación 49. Perspectivas de la administración de los recursos humanos 50. Resumen 51. Revisión de términos 52. Preguntas para verificación y análisis 52. Caso de estudio 2 – 1: Nuevas políticas de personal en Cobres Industriales 52. Caso de estudio 2 – 2: cambio y modernización en metalmecánica del Noreste 53. Referencias 54	
Capítulo 3. Desafíos Internacionales	57
Estructuras fundamentales y desafíos internacionales 60. Elementos culturales creencias si fundamento 61. Estructura del departamento 61. Derechos de los empleados 62. Preparación y selección internacional 64. Reclutamiento internacional 65. Selección internacional 67. Desarrollo y ubicación 67. Orientación 67. Capacitación y desarrollo 68. Evaluación y desarrollo profesional 69. Compensación y protección. 70. relaciones con el personal y evaluación. 72. Solución práctica de problemas en la administración internacional de recursos humanos 73. Desafíos internacionales y diversidad en el lugar de trabajo 73. Sensibilidad cultural 74. Resumen 75. Revisión de términos 76. Preguntas para verificación y análisis 76. Caso de estudio 3 – 1: Proyecto colombo – venezolano 77. Referencias 78	
Parte II.	83

Preparación y Selección	
Capítulo 4. Análisis y Diseño de Puestos	81
<p>Información sobre análisis de puestos: perspectiva general 86. Obtención de información para el análisis de puesto 88. Identificación de puestos 88. Desarrollo del cuestionario 89. Obtención de datos 93. Aplicaciones de la información sobre el análisis de puestos 95. Descripción de puestos 96. Especificaciones del puesto 98. Niveles de desempeño en el puesto 99. El sistema de información sobre recursos humanos 100. Aspectos legales 101. Perspectiva general del diseño de puestos 102. Elementos organizativos 104. Elementos del entorno 106. Elementos de conducta 107. Punto de equilibrio entre elementos conductuales y eficiencia 109. Gráfica A: Productividad y Gráfica C: aprendizaje y especialización 111. Gráfica D: rotación de personal y especialización 111. Técnicas para el rediseño de puestos 111. Bajo nivel de especialización 111. Alto nivel de especialización 112. Resumen 114. Revisión de términos 115. Preguntas para verificación y análisis 115. Caso de estudio 4 – 1: Personal de seguridad en Mérida, Yucatán 116. Caso de estudio 4 – 2: Personal de conservación de recursos naturales en Playa Tambor, Costa Rica 117. Referencias 117</p>	
Capítulo 5. Planeación de los Recursos Humanos	121
<p>La demanda de recursos humanos 125. Causas de la demanda 125. Técnicas de detección de tendencias 128. Requisitos de recursos humanos. 131 La oferta de recursos humanos 133. Evaluación de la oferta interna 133. Evaluación de la oferta externa 141. Puesta en práctica de los planes de recursos humanos 142. Resumen 144. Revisión de términos 144. Preguntas para verificación y análisis 145. Caso de estudio 5 – 1: Profesores de computación, Universidad de Santo Tomás de Aquino, Morelia, Michoacán México 145. Caso de estudio 5 – 2: Cuadro de contratación, instituto de verano de Santo Domingo 146. Referencias 147</p>	
Capítulo 6. Reclutamiento	149
<p>Desafíos del reclutamiento de recursos humanos 151. Planeación estratégica 152. Hábitos y tradiciones en el reclutamiento 152. Condiciones del entorno 152. Requisitos del puesto 154. Costos. 155. Incentivos 155. Políticas de la organización 156. Canales para el reclutamiento interno 157. Programas de promoción de información sobre vacantes 157. Empleados que se retiran 158. Canales para el reclutamiento externo 159. Referencias de otros empleados 159. Publicidad 160. Entidades estatales 162. Agencias privadas. 162. Compañías de ubicación de profesionales 162 Instituciones educativas 163. Asociaciones profesionales 162. Organizaciones gremiales 163. Operaciones militares 164. Empleados bajo contrato a corto plazo 165. Ferias de trabajo 165. Reclutamiento internacional 166. Formatos de solicitud de empleo 167. Datos personales 168. Situación laboral 168. Educación y preparación académica 168. Antecedentes laborales 170. Asociaciones, distinciones y pasatiempos 171. Referencias 171. Firma 172. Resumen 172. Revisión de términos 173. Preguntas para verificación y análisis 173. Casos de estudio 6 – 1: Hotel Costa Pacífica 174. Caso de estudio 6 – 2: Jardines del recuerdo 175. Referencias</p>	
Capítulo 7. Selección de Personal	179

Elementos y desafíos de la selección de personal 181. Panorama general 181. Selección interna 182. Razón de selección 182. Parámetros uniforme para la selección de personal 183. Paso 1: Recepción preliminar 186. Métodos de examinación: Precauciones 188. Paso 3: Entrevista de selección 191. Diversos tipos de entrevista 191. Proceso de la entrevista 194. Errores de entrevistador 197. Errores de entrevistado 199. Paso 4: Verificación de referencias y antecedentes 200. Verificación de antecedentes 200. Normas de inmigración y naturalización 200. Paso 5: Evaluación médica 201. Paso 6: Entrevista con el supervisor 202. Paso 7: Descripción realista del puesto 203. Paso 8: Decisión de contratar 203. Desafíos, procesos de selección, retroalimentación 204. Resumen 205. Revisión de términos 205. Preguntas para verificación y análisis 205. Caso de estudio 7 – 1: Selección de un supervisor de almacén para Industrias Colibrí, S.A. 206. Caso de estudio 7-2: Contratación en farmacéuticos del Caribe, S. A. 207. Referencias	
Parte III. Desarrollo y Evaluación	213
Capítulo 8. Orientación, Ubicación y Separación	214
Obstáculos a la productividad 217. Disminución de la disonancia 217. Tasa de rotación de empleados nuevos 217. Programa de orientación 219. Socialización 220. Contenido y responsabilidad de la orientación 221. Oportunidades y errores 222. Beneficios de los programas de orientación 223. Seguimiento de la orientación 223. Aspectos internacionales 224. Ubicación del empleado 225. Promociones 225. Transferencias y pérdida de categoría 227. Programas de identificación de vacantes 228. Separaciones 229. Renuncias 229. Ausencia temporales 230. Reducción 231. Suspensión de las relaciones laborales 231. Despidos 232. Aspectos legales de la ubicación 233. Efectividad 233. Cumplimiento de normas legales 233. Prevención de las separaciones 233. Resumen 234. Revisión de términos 235. Preguntas para verificación y análisis 235. Caso de estudio 8 – 1: Vacantes en peces y corales 235. Caso de estudio 8 – 2: Disminución del personal de uniforme Oficiales 236 Referencias 237	
Capítulo 9. Capacitación y Desarrollo	240
Pasos para la capacidad y el desarrollo 244. Evaluación de las necesidades 244. Objetivos de capacitación y desarrollo 247. Contenido del programa 248. Principios de aprendizaje 248. Enfoques de capacitación y desarrollo 250. Instrucciones directas sobre el puesto 251. Rotación de puesto 252. Relación experto – aprendizaje 25. Conferencias y presentación de videos 253. Entrenamiento vestibular 253. Role Playing y dramatización 254. Estudio de caso 255. Estudio individual y aprendizaje programado 255. Capacitación en laboratorios 256. Aprendizaje mediante la práctica 256. Evaluación de la capacitación y el desarrollo 256. Desarrollo de los recursos humanos 257. Obsolescencia del personal 257. Diversidad nacional e internacional de la fuerza de trabajo 259. Desarrollo y creación de oportunidades equitativos 259. Tasa de rotación de personal 260. Resumen 261. Revisión de términos 262. Preguntas para verificación y análisis 262. Caso de estudio 9 – 1: Camiones San José 263. Caso de estudio 9 – 2:	

capacitación en Laboratorios Pomona 264. Referencias 265	
Capítulo 10. Planeación de la Carrera Profesional	268
Planeación de la carrera profesional y necesidades del empleado 273. Los departamentos de recursos humanos y la planeación de la carrera profesional. 274. Formación profesional 276. Información acerca de la planeación de la carrera profesional. 276. Asesoría profesional 279. Carreras en punto muerto 280. Desarrollo profesional 282. Desarrollo de la carrera individual. 283. El apoyo del departamento de recursos humanos al desarrollo a la carrera profesional 287. Resumen 288. Revisión de términos 289. Preguntas para verificación y análisis 289. Caso de estudio 10 – 1: Apoyo de la cúpula: retroalimentación 289. Caso de estudio 10 – 2: Proyección de la carrera profesional en el servicio diplomático 290. Referencias 291	
Capítulo 11. Evaluación del Desempeño	294
Elementos de un sistema de evaluación del desempeño 297. Visión general de los sistemas de evaluación del desempeño 298. Parámetros de desempeño 299. Medición del desempeño 300. Desafíos de la evaluación del desempeño 302. Elementos legales 302. Perjuicios del evaluador 302. Métodos de evaluación con base en el pasado 306. Escalas de puntuación 306. Listas de verificación 307. Métodos de selección forzada 308. Métodos de registro de acontecimientos notables 309. Escalas de calificación conductual 310. Métodos de verificación del campo 312. Métodos de evaluación con base en el desempeño futuro 314. Autoevaluación 315. Administración por objetivos 316. Evaluaciones psicológicas 317. Centros de evaluación 317. Implicaciones del proceso de evaluación 319. Capacitación de los evaluadores 319. Entrevistas de evaluación 321. Retroalimentación para la función de recursos humanos. 322. Resumen 322. Revisión de términos 323. Preguntas para verificación y análisis 323. Caso de estudio 11 – 1: Evaluación del personal en fibras sintéticas 324. Caso de estudio 11 – 2: Goleadores del plata 325. referencias 325	
Parte IV Compensación y Protección	
Capítulo 12. Sueldos y Salarios	330
Objetivos de la administración de la compensación 333. Análisis y evaluación de puestos 335. Jerarquización de puestos 336. Graduación de puestos 336. Comparación de factores 337. Sistema de puntuación 339. Estudios y encuestas de sueldos y salarios 343. Fuentes de datos sobre compensación 344. Procedimientos para realizar las encuestas 344. Determinación de niveles de compensación 345. Niveles de pago 345. Estructura de la compensación 346. Desafíos que afectan la compensación 348. Tasas predominantes de salarios. 348. Sindicatos 349. Pago comparable por labor comparable 349. Determinaciones legales 349. Resumen 350. Revisión de términos 351. Preguntas para verificación y análisis 351. Caso de estudio 12 – 1: Estructura de compensaciones en Ingeniería y Diseño Industrial, S. A. 352. Caso de estudio 12 – 2: Análisis de la compensación en Ingenieros de Darién 353. Caso de estudio 12 – 3: Administración de la compensación en Sunyen 353. Referencias 354	
Capítulo 13. Incentivos y Participación en las Utilidades	357

Introducción a incentivos y participación utilidades 359. Objetivos de la compensación no tradicional 360. Elegibilidad y cobertura 361. Parámetros de compensación 362. Administración 362. Sistemas de incentivos 363. Compensación basada en unidades 363. Bonos de producción 364. Comisiones 364. Curvas de madurez 365. Incrementos por méritos 366. Compensación por experiencias y conocimientos 367. Incentivos no monetarios 367. Incentivos e ejecutivos 368. Incentivos internacionales 370. Sistemas de participación de utilidades 371. Propiedad de los empleados 371. Planes de participación en la producción 373. Planes de participación en la utilidades 373. Planes de compensación por reducción de costos 374. Resumen 376. Revisión de términos 377. Preguntas para verificación y análisis 377. Caso de estudio 13 – 1: Incentivos para el personal de Melo – Ritmos 378. Caso de estudio 13 – 2: Incentivos y compensación del personal de Orquídeas Colombianas, S. A 379 Referencias 380	
Capítulo 14. Prestaciones y Servicios al Personal	383
Función de la compensación indirecta 385. Objetivos sociales 385. Objetivos de la organización 385. Objetivos del empleado 386. Beneficios del aseguramiento 387. Seguros de salud 387. Seguros de vida 390. Seguros por incapacidad 390. Otras áreas del aseguramiento 390. Beneficios del aseguramiento del personal 391. Seguridad de desempleo 391. Jubilación 392. Prestaciones fuera de horario de trabajo 393. Pausas y descansos durante la jornada 394. Días de enfermedad y compensación por salud 394. Actividades deportivos 395. Días de fiesta y vacaciones 395. Ausencia autorizadas 396. Prestaciones dentro del horario de trabajo 397. Horarios flexibles 397. Flexitime 398. Participación en la labor. Servicios a los empleados 399. Servicio de cafeterías o restaurante 399. Ayuda educativa 399. Servicios financieros 400 Servicios sociales 401. Administración de prestaciones y servicios 402 Problemas administrativos 402 Soluciones tradicionales 403. Menú de prestaciones: solución proactiva 404. Resumen 404. Revisión de términos 404. Preguntas para verificación y análisis 404 Caso de estudio 14 – 1: DNA Recombiend 405. Caso de estudio 14 – 2: Compensación y servicios al personal de Maletines Ejecutivos 406 Referencias 406	
Capítulo 15. Aspectos de Seguridad y Salud	410
Seguridad financiera 413. Seguro social 414. Compensación por desempleo 418. Seguridad física 419. Resumen 425. Revisión de términos 426. Preguntas para verificación y análisis 426. Caso de estudio 15 – 1: Administración del seguro social en Persianas Venecianas 427. Caso de estudio 15 – 2: Planes de contingencias para Mueblería Siglo Borroco. 428. Caso de estudio 15 – 3: Inspección de Hojalatas Industriales, S. A. de C. V. 430. Referencias 431	
Parte V Relaciones con el Personal y Evaluación De la Vida Laboral	435
Capítulo 16. Desafíos del Departamento de Recursos Humanos	436
La función del departamento de recursos humanos 438. Apoyo de la gerencia 438. Motivación individual y satisfacción en el trabajo 439. Mejoramiento de la calidad de la vida laboral mediante la participación del empleado 439. Técnicas de mejoramiento de la calidad de la vida	

laboral mediante la asignación de responsabilidades 442. Círculos de calidad 443. Sistemas sociotécnicos 444. Codeterminación 446. Grupos autónomos de trabajo 446. Políticas de relaciones con los empleados 448. Comunicaciones con los empleados 448. Asesoramiento a los empleados 455. Disciplina 456. Nuevos desafíos en las relaciones con los empleados 459. Resumen 460. Revisión de términos 461. Preguntas para verificación y análisis 462. Caso de estudio 16 – 1: Mejoramiento de la calidad de la vida laboral en Luz y Poder 462. Caso de estudio 16 – 2: Control de rumores en Ebanistería San Fernando 463. referencias 464	
Capítulo 17. Relaciones de la Empresa con el Sindicato	467
Orígenes y antecedentes del movimiento sindical 469. Competencia internacional 470. Relación entre asalariados y empresas 472. Los sindicatos y la administración de los recursos humanos 473. Estructura y funciones de los sindicatos 474. El sector público y las relaciones con los sindicatos 475. Cooperación y resolución de conflictos 475. Negociaciones colectivas 476. Resolución de disputas 478. Arbitraje 482. Cooperación entre sindicatos y organizaciones 483. Actitudes sectoriales 484. Fomento de la cooperación 484. Desafíos de las organizaciones sindicales para la administración de los recursos humanos 488. Resumen 489. Revisión de términos 490. Preguntas para verificación y análisis 490. Caso de estudio 17 – 1: Preparación para el conflicto en Yogur = Juventud eterna Caso de estudio 17 – 2: Emplazamiento a huelga en Colchones del pacífico 491. Referencias 492	
Capítulo 18. Evaluación y Perspectivas a Futuro	496
Ámbito de las auditorías de la administración de recursos humanos 498. Auditoría de la estrategia corporativa 500. Autoría de la administración de recursos humanos 501. Auditoría de la labor de la administración 503. Auditoría del nivel de satisfacción de los empleados 504. Técnicas de investigación para la auditoría 505. Instrumentos para investigaciones en el área de recursos humanos 508. Entrevistas 508. Sondeos de opinión 509. Análisis histórico 510. Información externa 513. Investigación en el área de los recursos humanos 513. Auditorías internacionales 514. Informes de auditoría 515. Perspectivas a futuro de la administración de recursos humanos 516. Globalización, diversidad y perspectivas ambientales 516. Derechos de los empleados 518. Desempeño y productividad del empleado 519. Desafíos de la administración de los recursos humanos 519. Resumen 521. Revisión de términos 522. Preguntas para verificación y análisis 522. Revisión de términos 522. Caso de estudio 18 – 1: Gerencia de recursos humanos en Bicicletas Imperial 523. Caso de estudio 18 – 2: Departamento de recursos humanos Escuela Técnica Superior de Lomas de Bosque 524 Referencias 525	
Apéndice	527
“Outsourcing”: Asesoría y servicios de administración de recursos humanos a la organización	529
Benchmarking en recursos humanos	535
Bibliografía	541
Higiene y seguridad en el trabajo	542
Antecedentes 542. Conceptos generales 543. Fomento de la seguridad 545. Higiene en el trabajo 546. Comisiones mixtas de higiene y	

seguridad 547	
El Sistema de Ahorro para el Retiro en México (SAR)	548
Antecedentes 548. Definiciones 549. Objetivos 549. Funcionamiento 550. Aportaciones 551. Retiros 551. Control del sistema de pensiones 552. Marco legal 553. Beneficios 553	
Acuerdos Nacional para la Evaluación de la Productividad y la Calidad	554
Antecedentes 554. Líneas de acción 554. Consideraciones fiscales	556
Glosario 559.	
Índice analítico 577	