

---

# Contenido

---

<i>Prefacio</i>	<i>xi</i>	Programas de acción afirmativa	65
		Resumen	72
		Términos clave	74
		Preguntas para discusión	75
<b>1 <i>Introducción a la administración de personal: filosofía y planeación</i></b>	<b>1</b>	Caso 1: Eliminación de los efectos de discriminaciones anteriores	75
Administración de personal en el trabajo	2	Caso 2: "Visitas amistosas" de la EEOC	76
Aspectos de línea y staff de la administración de personal	8	Notas	80
Cómo ayudará este libro al lector	13		
Plan de este libro	24	<b>3 <i>Análisis de puestos</i></b>	<b>84</b>
Resumen	27	Fundamentos de la organización	85
Términos clave	28	La naturaleza del análisis de puestos	87
Preguntas para discusión	28	Métodos para reunir información sobre el análisis del puesto	91
Caso: El problema de Jack Nelson	29	Escribir descripciones del puesto	106
Notas	30	Escribir especificaciones de puesto	111
		Resumen	114
<b>PARTE UNO</b>		Términos clave	115
<hr/>		Preguntas para discusión	115
<b><i>Reclutamiento y selección</i></b>	<b>33</b>	Caso: Cuestionarios sobre el puesto	115
		Apéndice: formato de análisis de puesto	117
<b>2 <i>Oportunidades iguales y la ley</i></b>	<b>35</b>	Notas	122
Leyes sobre oportunidades de empleo	37		
Defensas contra denuncias de prácticas discriminatorias	50	<b>4 <i>Planeación y Reclutamiento de personal</i></b>	<b>123</b>
Prácticas ilustrativas de discriminación en el empleo	57	Planeación y proyección de personal	124
Proceso de ejecución de la EEOC	61		

Proyección de los requerimientos de personal	125	Preguntas para discusión	251
Reclutamiento de candidatos al puesto	137	Caso: Vicepresidente de desaliento	251
Desarrollo y uso de las formas de solicitud	161	Notas	253
Resumen	170		
Términos clave	170	<b>PARTE DOS</b>	
Preguntas para discusión	171	<b>Capacitación y desarrollo</b>	<b>257</b>
Caso: La entrevista de Carol	171	<b>7 Inducción y capacitación técnica</b>	<b>259</b>
Apéndice: Cómo ponderar las formas de solicitud	178	Introducción	260
Notas	184	Inducción	260
		La naturaleza de la capacitación técnica	269
<b>5 Pruebas y selección de personal</b>	<b>187</b>	Evaluación: Determinación de las necesidades de capacitación	271
En dónde estamos ahora	188	La capacitación y las técnicas de la capacitación	279
El proceso de selección	188	Evaluación del esfuerzo de capacitación	291
Pruebas para la selección de personal	189	Resumen	293
Conceptos básicos de las pruebas	190	Términos clave	294
Cuestiones éticas y legales en las pruebas	197	Preguntas para discusión	295
Tipos de pruebas	199	Caso: Charlie, el agente del ferrocarril	295
Muestras de simulaciones de trabajo	203	Notas	298
Otras técnicas de selección	211		
Resumen	219	<b>8 Desarrollo gerencial en la actualidad</b>	<b>301</b>
Términos clave	220	Naturaleza y propósito del desarrollo gerencial en la actualidad	302
Preguntas para discusión	220	Capacitación gerencial en el puesto	305
Caso: Uso de referencias	221	Técnicas básicas de desarrollo fuera del trabajo	308
Apéndice: Una nota de la injusticia de las pruebas	222	Técnicas especiales de desarrollo gerencial	320
Notas	224	Resumen	335
		Términos clave	336
<b>6 Entrevistas a los candidatos a ocupar el puesto</b>	<b>228</b>	Preguntas para discusión	336
Introducción	229	Caso: Lo que aquí se necesitan mejores relaciones humanas	337
Errores comunes en las entrevistas	233	Notas	342
La entrevista eficaz	237		
Normas para los entrevistados	246		
Resumen	250		
Términos clave	251		

## PARTE TRES

### *Compensación y motivación* 345

#### **9 Fundamentos de la motivación** 347

¿Qué es la motivación?	348
¿Qué quieren las personas?	350
La forma en que todas las actividades de administración de personal afectan la motivación	360
Resumen	361
Términos Clave	362
Preguntas para discusión	362
Caso: Un caso de motivos y comportamiento	363
Notas	365

#### **10. Establecimiento de planes de remuneración** 367

Aspectos básicos de la compensación	368
Consideraciones básicas para determinar los niveles de paga	370
Establecimiento de niveles de remuneración	376
Asignación de valores económicos para los puestos profesionales y gerenciales	393
Elementos actuales en la compensación gerencial	397
Resumen	403
Términos clave	405
Preguntas para discusión	405
Caso: Seindensfeld Pharmaceutical Company	406
Apéndice: Métodos cuantitativos para la valuación del puesto	413
Notas	425

#### **11 Incentivos financieros** 429

Dinero y motivación: antecedentes	430
Incentivos para los empleados de producción	432
Incentivos para los gerentes y ejecutivos	435
Incentivos para los vendedores	440

Incentivos para otros profesionales y empleados de oficina: pago por mérito	445
Planes de incentivos para toda la organización	448
Desarrollo de eficaces planes de incentivos	452
Resumen	455
Términos clave	456
Preguntas para discusión	457
Caso: Cuotas de ventas	457
Notas	460

#### **12 Prestaciones y servicios** 465

Introducción	466
Prestaciones de remuneración complementario (pago por tiempo no trabajado)	466
Prestaciones de seguro	474
Prestaciones de retiro	484
Prestaciones de servicio para los empleados	490
Programas flexibles de prestaciones	499
Resumen	503
Términos clave	504
Preguntas para discusión	504
Caso: Permiso por enfermedad en Spring Valley	505
Notas	507

#### **13 Técnicas de motivaciones no financieras** 510

Introducción	511
Uso de los programas de administración por objetivos	515
Programas de calidad de vida en el trabajo centrados en equipos	524
Uso de programas de círculos de calidad	526
Modalidades alternativas de trabajo	533
Resumen	539
Términos clave	539
Preguntas para discusión	540
Caso: Hawkins' Nob Hill Plant	540
Notas	543

**PARTE CUATRO**

<i>Administración y evaluación de la carrera</i>	545
<b>14 Evaluación del desempeño</b>	<b>547</b>
¿Por qué se tiene que evaluar el desempeño?	549
Cómo definir el puesto	550
La evaluación misma: Cómo evaluar el desempeño	552
Evaluación del desempeño:	
Problemas y dificultades	563
La entrevista de evaluación	573
Resumen	579
Términos clave	581
Preguntas para discusión	581
Caso: Evaluación de las secretarías en la Universidad Sweetwater	582
Notas	584
<b>15 Administración de carrera</b>	<b>588</b>
Planeación de carrera, administración de personal y desarrollo de recursos humanos	589
Factores que afectan las decisiones de carrera: El aprendizaje sobre uno mismo	592
Aprendizaje sobre las carreras	601
El papel de la empresa en la administración de carrera	602
Manejo de promociones y transferencias	607
Administración de las separaciones:	
Despido, cese y retiro	610
Resumen	620
Términos clave	622
Preguntas para discusión	622
Caso: Déjame en paz	623
Apéndice: Cómo encontrar el empleo adecuado	626
Notas	634

**PARTE CINCO**

<i>El ambiente legal de la administración de personal</i>	637
<b>16 Elementos básicos de las relaciones laborales</b>	<b>639</b>
Introducción: el movimiento laboral	640
Los sindicatos y la ley	650
El esfuerzo y elección sindical	658
Resumen	678
Términos clave	679
Preguntas para discusión	680
Caso 1: France Rivet Company	680
Caso 2: Guaranteed Appliances	681
Notas	682
<b>17 Negociación colectiva</b>	<b>685</b>
Introducción: ¿Qué es la negociación colectiva?	686
Las sesiones de negociación	688
Administración del contrato: cómo manejar las quejas	695
¿Existen las buenas relaciones obrero-patronales?	702
Disciplina en las organizaciones sindicalizadas y no sindicalizadas	703
En resumen: el futuro del sindicalismo	710
Resumen	713
Términos clave	714
Preguntas para discusión	715
Caso 1: Un cambio en el horario	715
Caso 2: el cese de Stanley Thompson: el dilema de un árbitro	716
Caso 3: Documentos arruinados	719
Notas	721
<b>18 Higiene y seguridad del personal</b>	<b>723</b>
Por qué la higiene y seguridad de los empleados son importantes	724

Hechos básicos sobre la Occupational Safet y and Health Act	726
El papel de los supervisores en la seguridad	735
¿Cuál es la causa de los accidentes?	737
Cómo evitar los accidentes	748
Salud de los empleados: problemas y remedios	752
Resumen	764
Términos clave	765
Preguntas para discusión	765
Caso: Hartley Corporation	765
Apéndice: listas de verificación para autoinspección	768
Notas	776

<b><i>19 En conclusión: la administración de personal en perspectiva</i></b>	<b>780</b>
Hacia una filosofía de la administración de personal	781
La administración de recursos humanos en el futuro	783
Resumen	785
Preguntas para discusión	786
Notas	786
<b><i>Glosario</i></b>	<b>787</b>
<b><i>Índice de autores y compañías</i></b>	<b>803</b>
<b><i>Índice analítico</i></b>	<b>807</b>