

INDICE

Prefacio	XXV
Capitulo 1 Introducción a la administración de los recursos humanos/personal: filosofía y planificación	1
Perspectiva	
Administración de personal en el trabajo	
¿Que es la administración de personal?	2
¿Por qué es importante la administración del personal/rh para todos los gerentes?	3
Aspectos de la línea y del staff en la administración del personal/RH	
Autoridad del personal de linera en contraste con la autoridad staff	
Responsabilidades de los gerentes de línea en la administración de los recursos humanos	4
Responsabilidades del staff del departamento del personal/RH en la administración del personal	5
Cooperación de la línea y del staff de personal en la administración de los recursos humanos: un ejemplo	6
El cambiante ambiente de personal	
Tendencias de la economía de servicio que impactan al personal	10
Cómo le puede ayudar este libro	15
Desarrolle su filosofía de a administración de los recursos humanos	16
Como crear el compromiso del empleado: perspectiva	18
Bosquejo del libro	22
Revisión del capitulo	
Resumen	23
Términos clave	
Cuestiones para debate	24
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: introducción	
Caso laboral: el problema de Jack Nelson	25
Notas	26
Capitulo 2 Igualdad de oportunidades y la ley	
Perspectivas	28
Legislación para la igualdad en las oportunidades de empleo	
Algunos antecedentes	29
Igualdad en las oportunidades de empleo de 1964 a 1989	
Titulo VII del acta de los derechos civiles de 1964	30
Ordenes ejecutivos	
Igualdad en los salarios, acta de 1963	31
Discriminación en el empleo por la edad, acta de 1967	
Rehabilitación vocacional, acta de 1973	
Ayuda para la readaptación de los veteranos de la era de Vietnam, cata de 1974	32
Discriminación por embarazo, cata de 1978	
Normas de la agencia federal en Estados Unidos	33
Hostigamiento sexual	34
Algunas decisiones recuentes de la corte en relación con la igualdad en las oportunidades de empleo	37

Igualdad en las oportunidades de empleo de 1989-1991	
Un cambio de la suprema corte	38
Igualdad en las oportunidades de empleo desde 1991 hasta nuestros días	41
Los derechos civiles, cata de 1991	
Acta por los estadounidenses discapacitados	44
Leyes estatales y locales para la igualdad en las oportunidades de empleo	45
Defensa contra las demandas por discriminación	
¿Que es el impacto adverso?	46
¿Cómo se puede demostrar el impacto adverso?	
Calificación ocupacional del buena fe	49
Necesidad del negocio	50
Otras consideraciones en las defensas de prácticas discriminatorias	51
Prácticas ilustrativas de discriminación en el empleo	
Un comentario sobre lo que se puede y lo que no se puede hacer	52
Reclutamiento	
Criterios de selección	53
Muestra de practicas discriminatorias en la promoción, transferencias y despido	55
Proceso de ejecución de la EEOC	
¿Cuál es el procedimiento de una denuncia?	56
Procedimientos de condición	
Como responder a las denuncias de discriminación en el empleo	57
La determinación de la EEOC y el mantenimiento de conciliación	60
Como evitar las demandas por discriminación	
Programas de acción afirmativa	61
Igualdad en las oportunidades de empleo versus acción afirmativas	
Pasos en el programa de acción afirmativa	
Acción afirmativa: dos estrategias básicas	62
Revisión del capítulo	
Resumen	66
Términos clave	
Cuestiones para debate	68
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: un asunto de discriminación	69
Caso laboral: como eliminar lo s efectos de discriminación anteriores	
Notas	70
Parte 1 Reclutamiento y colocación	74
Introducción de la parte 1	75
Capitulo 3 Análisis de puestos	
Perspectiva	76
Naturaleza del análisis de puestos	
Definición del análisis de puestos	77
Usos de la información del análisis de puestos	
Pasos en el análisis de puestos	79
Métodos para reunir información sobre el análisis de puestos	
Introducción	80
La entrevista	81

Cuestionarios Observación	83
Diario o bitácora del participante Procedimiento del servicio	86
Técnicas cuantitativas para el análisis de puestos	88
Como redactar las descripciones de puestos	93
Identificación del puesto Resumen del puesto	94
Relaciones	95
Responsabilidades y deberes Autoridad	96
Criterios de desempeño Condiciones de trabajo y ambiente Normas para la descripción de puesto	97
Aplicaciones a negocios pequeños: enfoque práctico	98
Como redactar las especificaciones del puesto	
Especificaciones por personal capacitado frente al no capacitado	102
Especificaciones del puesto con base en el juicio Especificaciones del puesto con base en el análisis estadístico	
Revisión del capítulo Resumen	103
Términos clave Cuestiones para debate Ejercicios de aplicación Centro de limpieza Carter: descripción de puestos	104
Caso laboral: el huracán Andrew Notas	105
Capítulo 4 Planificación y reclutamiento del personal Perspectiva	107
Como planificar y prever las necesidades de personal	108
Predicción de los requerimientos de personal	
Factores en la predicción de los requerimientos de personal	109
Como predecir la disponibilidad de candidatos internos	112
Fuentes internas de candidatos	116
Formación del compromiso del empleado: promoción desde dentro	118
Predicción del suministro de candidatos externos	120
Reclutamiento de candidatos al puesto	
Introducción	121
La publicidad como fuente de candidatos	123
Las agencias de empleo como una fuente de candidatos	129
Los reclutadores ejecutivos como una fuente de candidatos	132
El reclutamiento universitario como una fuente de candidatos	133
Referencias y visitas como una fuente de candidatos	136
Base de datos de los candidatos	137
Los trabajadores veteranos como una fuente de candidatos	138
Algunas otras fuentes de reclutamiento Métodos utilizados para el reclutamiento	140
ARH Global: la búsqueda global de talento	
Aplicaciones a negocios pequeños	141

Como utilizar a reclutadores ejecutivos	
El uso de los servicios estatales de empleo	142
Desarrollo y uso de las formas de solicitud	
Propósito de las formas de solicitud	143
La igualdad de las oportunidades y las formas de solicitud	
Uso de las formas de solicitud para predecir el desempeño en el trabajo	147
Revisión del capítulo	
Resumen	148
Términos clave	
Cuestiones para debate	149
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: como obtener a los mejores aspirantes	
Caso laboral: solo se aceptan orientales	
Notas	150
Capítulo 5 Prueba y selección de los empleados	
Perspectiva	153
El proceso de selección	
¿Por qué es importante el proceso de selección?	154
Conceptos básicos de las pruebas	
Validez	155
Confiabilidad	156
Como validar un aprueba	157
Normas para la aplicación de pruebas	160
Cuestiones éticas y legales de las pruebas	
Las implicaciones en la igualdad de oportunidades en el empleo sobre las pruebas	161
Tipos de pruebas	163
Pruebas de habilidades cognoscitivas	
Pruebas de habilidades físicas y motoras	165
Medición de personalidad y los intereses	166
Pruebas de rendimiento	
Muestra de simulaciones de trabajo	167
Muestreo de trabajo para la selección de empleados	
Centros de evaluación gerencial	168
Enfoque de la evaluación y capacitación del trabajo en miniatura	170
Otras técnicas de selección	
Investigación de antecedentes y verificación de referencias	172
Servicios de información previos al empleo	176
El polígrafo y la prueba de honestidad	177
Grafología	180
Examen médico	181
El abuso de drogas	182
Validez de diversos instrumentos de selección	
Como cumplir con las leyes de inmigración	183
Aplicaciones a negocios pequeños: la aplicación de pruebas	184
Revisión del capítulo	
Resumen	186
Términos clave	
Cuestiones para debate	187

Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: pruebas de honestidad	
Caso laboral: el seleccionador difícil	188
Apéndice 5.1: Temas selectos en la aplicación de pruebas	
Temas selectos en la aplicación de pruebas	190
Confiabilidad	
Validez	191
El problema de la inequidad de las pruebas	193
Aspectos de la búsqueda de validez	194
Notas	196
Capítulo 6 Entrevistas a los candidatos y formación de un programa total de selección	200
Perspectiva	
Introducción	
Tipos de entrevistas	201
Las entrevistas y la ley: verificadores de la discriminación en la contratación	207
Errores comunes en las entrevistas	
Introducción	208
Juicios instantáneos	
Énfasis negativo	
Desconocimiento del empleo	209
Presión para contratar	
Error en el orden de candidatos	210
Conducta no verbal	
La entrevista efectiva	
Pasos en la entrevista	211
Sumario de lineamientos para las entrevistas	213
La entrevista estructurada	216
Aplicaciones a negocios pequeños	
Desarrollo de las especificaciones de conducta	217
Factores específicos que se deben probar en la entrevista	218
Como usar un plan de entrevista	
Compare el candidato con el puesto	219
Como crear el compromiso en el empleado: programa total de selección	220
Normas para los entrevistados	223
Revisión del capítulo	
Resumen	225
Términos clave	
Cuestiones para debate	226
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: la mejor entrevista	227
Caso laboral: la entrevista fuera de control	
Notas	228
Conclusión de la parte 1	231
Parte 2 Capacitación y desarrollo	232
Introducción de la parte 2	233
Capítulo 7 Orientación y capacitación	

Perspectiva	234
Orientación y socialización	
Orientación	235
Como crear el compromiso en el empleado: Orientación y socialización	237
Introducción a la capacitación	238
El proceso básico de la capacitación	
Capacitación y aprendizaje	239
Aspectos legales a la capacitación	
Como evaluar las necesidades de capacitación	240
Introducción	
Análisis de tareas: evaluación de las necesidades de capacitación de los nuevos empleados	241
Análisis del desempeño: como determinar las necesidades de capacitación de los empleados actuales	243
Como establecer los objetivos de la capacitación	
Capacitación y técnicas de capacitación	
Capacitación en el puesto	244
Capacitación en el puesto por instrucciones del puesto	245
Conferencias	
Técnicas audiovisuales	246
Aprendizaje programado	
Capacitación vestibular por simulaciones	247
Aplicaciones a negocios pequeños: capacitación	250
Capacitación para propósitos especiales	
Técnicas de capacitación de alfabetización	251
Educación sobre el SIDA	252
ARH global: capacitación	253
Capacitación en los valores	
Capacitación en la diversidad	254
Capacitación para el servicio al cliente	255
Capacitación para el trabajo en equipo y le empowerment (responsabilidad)	256
Evaluación del esfuerzo de capacitación	
Experimentación controlada	257
Efectos de la capacitación que se deben medir	
Revisión del capítulo	
Resumen	258
Términos clave	259
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: el nuevo programa de capacitación	259
Caso laboral: el nuevo sistema de computación de Boeing	260
Notas	262
Capítulo 8 Como desarrollar gerentes	
Perspectiva	264
Naturaleza y propósito del desarrollo gerencial	
El proceso de desarrollo gerencial	265
Popularidad de las diversas técnicas de desarrollo	

Capacitación gerencial en el puesto	267
Rotación de puestos	
ARH global: Rotación de puestos y administración global	268
Método de accesoria y reemplazo	
Paneles de gerentes en entrenamiento	269
Aprendizaje en acción	
Técnicas básicas de desarrollo fuera del puesto	
Método de estudio de casos	270
Juegos gerenciales	271
Seminarios externos	
Programas relacionados con universidades	272
Interpretación de papeles	275
Modelo de comportamiento	276
Centros internos de desarrollo	277
Técnicas especiales de desarrollo gerencial	279
Capacitación par a la adecuación del líder	
Capacitación Vroom-Yetton para el liderazgo	280
Desarrollo de gerentes de éxito: análisis transaccional	281
Desarrollo organizacional	283
Desarrollo ejecutivo: factores clave para el éxito	
Cinco factores clave para el éxito	289
ARH global	291
Aplicaciones a negocios pequeños	292
Revisión del capítulo	
Resumen	294
Términos clave	
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	295
Centro de limpieza Carter: ¿Cómo desarrollar gerentes?	
Caso laboral: lo que aquí se necesita son mejores relaciones humanas	296
Notas	297
Capítulo 9 Administración de calidad y productividad	
Perspectiva	299
Introducción	
Convenios alternativos de trabajo	300
Horario flexible	
Semanas laborales de tres y cuatro días	303
Otros convenios flexibles de trabajo	304
Como utilizar los programas de circulo de calidad	
Pasos para establecer un circulo de calidad	305
Como hacer mas eficientes los círculos de calidad	307
Programas par el logro de la calidad total	
Introducción	309
Tres características fundamentales del programa	312
La administración de los recursos humanos y el esfuerzo por mejorar la calidad	315
Como crear equipos autodirigidos	
La naturaleza de los equipos autodirigidos	317
Los equipos autodirigidos en acción	

Como formar el compromiso del empleado: como dar facultades a los equipos de trabajo	319
Como formar equipos autodirigidos mas eficientes	322
Revisión del capítulo	
Resumen	
Términos clave	324
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: el programa de círculos de calidad	325
Caso laboral: ¿Es el fin de la luna de miel en Flat Rock?	
Notas	327
Capítulo 10 Evaluación del desempeño	
Perspectiva	328
¿Por qué se debe evaluar el desempeño?	329
El papel del supervisor en la evaluación	
Pasos en la evaluación del desempeño	
Problemas en la evaluación del desempeño	330
Como definir el puesto	
Defina que desempeño se espera	
La evaluación: métodos de evaluación	
Técnicas de escala grafica de calificación	332
Método de alternancia en la calificación	
Método de comparación de pares	
Método de distribución forzada	336
Método del incidente critico	
Formas narrativas	338
Escalas de calificación basadas en el comportamiento	340
El método de la administración por objetivos (APO)	344
Integración de los métodos	
Evaluación del desempeño: problemas y dificultades	345
Como enfrentar los cinco problemas principales de la escala de calificación para la evaluación	
Como evitar problemas en la evaluación	348
La igualdad en el empleo y la evaluación del desempeño	349
¿Cómo se debe realizar la evaluación?	351
La entrevista de evaluación de desempeño	
Principales tipos de entrevistas	353
Como prepararse para la entrevista de evaluación del desempeño	
Como llevar a cabo la entrevista	354
La evaluación del desempeño en la practica	356
Revisión del capítulo	
Resumen	358
Términos clave	
Cuestiones para debate	359
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: Evaluación del desempeño	360
Caso laboral: como evaluar a las secretarias en la universidad Sweetwater	
Notas	362

Capítulo 11. Administración de carreras	
Perspectiva	365
Introducción: administración de carrera en RH	
Factores que afectan las opiniones de carrera	366
Identifique la carrera de etapa de la persona	
Identifique la orientación ocupacional	368
Identifique las habilidades propias	369
Como identificar las anclas de carrera	371
¿Qué quiere hacer?	373
Como identificar las ocupaciones de alto potencial	373
Administración de carrera y la primer asignación	
Normas para la administración de carrera	374
Manejo de las promociones y transferencias	
Como tomar las decisiones de promoción	378
Manejo de transferencias	379
Como crear el compromiso del empleado	
Como ayudar a los empleados a su autorrealización	380
Revisión del capítulo	
Resumen	387
Términos clave	
Cuestiones para debate	388
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: programa de planeación de carrera	389
Caso laboral: choque a la realidad	
Apéndice 11.1: encuentre el empleo adecuado	
Como ayudarle a obtener el empleo adecuado	390
Técnicas para la búsqueda de empleo	
Como redactar su currículum	392
Manejo de la entrevista	395
Notas	396
Conclusión de la parte 2	397
Parte 3 compensación	398
Capítulo 12 Introducción de la parte	399
Como establecer los planes de remuneración	
Perspectiva	400
Aspectos fundamentales de la compensación	
La compensación en el trabajo	
El papel del dinero en la motivación laboral	401
Bases para determinar la remuneración	
Consideraciones básicas para determinar los niveles de pago	
Consideraciones legales en la compensación	402
Influencias de los sindicatos en las decisiones de compensación	404
Publicas de compensación	
Equidad en su impacto en los niveles de sueldo	405
Como establecer los niveles de remuneración	
Paso 1: Realice la encuesta de sueldos	406
Paso 2: Determine el valor de cada puesto: valuación de puestos	409
Paso 3. Agrupe puestos similares en grados de remuneración	415
Paso 4: Asigne valor a cada grado de pago; curvas de sueldos	416

Paso 5: Ajuste los niveles de remuneración	
Tendencias actuales en la compensación	
La valuación de puestos es una barrera para la excelencia Alternativas para la valuación de puestos	419
¿Por qué los planes valuación de puestos todavía se utilizan? Como crear el compromiso del empleado: administración de la compensación	421
Un vistazo al futuro	423
Como compensar a los puestos profesionales y gerenciales	424
Compensación para los gerentes	425
Compensación a los empleados profesionales Problemas actuales en la administración de la compensación	427
La cuestión del valor comparable	
La cuestión del secreto del pago	430
La inflación y la administración de la compensación	
La cuestión de los diferenciales del costo de la vida ARH: global: el problema de la compensación a empleados en el extranjero	432
Aplicaciones a negocios pequeños	
Como desarrollar un plan de pagos viable	433
Políticas de compensación	434
Temas legales	435
Revisión del capítulo	
Resumen	436
Términos clave	
Cuestiones para debate	437
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: el nuevo plan de salarios	
Caso laboral: valuación de puestos para los gerentes de banco	438
Apéndice 12.1: Métodos cuantitativos para la valuación de puestos	
Métodos de la comparación de factores para la valuación de puestos	439
El métodos de puntos para la evaluación de puestos	445
Notas	448
Capítulo 13 Pago por desempeño e incentivos financieros	
Perspectiva	452
El dinero y la motivación: antecedentes	453
Tipos de planes de incentivos	
Incentivos para los empleados de producción	
Planes de trabajo a destajo	454
Plan de producción por hora	455
Planes de incentivos por equipo o grupo	456
Incentivos para gerentes y ejecutivos	
Incentivos de corto plazo: el bono anual	457
Incentivos de largo plazo	459
Incentivos para los vendedores	461
Plan de salario	
Plan por comisión	462
Incentivos para otros profesionales	
Pago por mérito como incentivo	463

Incentivos para empleados profesionales	465
Como recompensar a los colaboradores clave	466
Planes de incentivos para el servicio al consumidor	
Planes de incentivos a nivel de toda la organización	467
Planes de de utilidades	
Planes de propiedad de acciones par los empleados (PPAE)	
Plan Scanlon	468
Planes de reparto de ganancias	469
Planes de pago en riesgo	
Desarrollo de planes de incentivos eficaces	471
Problemas de lo planes de incentivos	
En resumen: Cuando utilizar los planes de incentivos	473
Como crear el compromiso en el empleado: ejemplo de un programa total de compensación	474
Aplicaciones a negocios pequeños	
Adapte los incentivos para empleados no externos al acta de normas de trabajo justo	476
Considere la etapa actual de negocio de la compañía	477
Enfatice las medidas de productividad y calidad	
Involucre al empleado en el diseño del sistema	
Revisión del capítulo	478
Resumen	
Términos clave	
Cuestiones para debate	479
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: el plan de incentivos	
Caso laboral: cuotas de ventas	480
Notas	481
Capitulo 14 Prestaciones y servicios	
Perspectiva	484
Introducción	
Prestaciones de remuneración complementaria	485
Seguro de desempleo	
Vacaciones y días feriados	489
Ausencia por enfermedad	
Liquidación	490
Prestaciones complementarias de desempleo	
Prestaciones de seguro	
Compensación a los trabajadores	491
Seguro de vida	
Seguro de hospitalización, médico y de incapacidad	492
Prestaciones de retiro	
Seguridad social	497
Planes de pensión	
ERISA y le acta para la reforma del impuesto de 1986	499
FASB 87 y el acta de conciliación del presupuesto general de 1987	
Mujeres que trabajan y prestaciones para el retiro	500
Cuentas individuales para el retiro (CIR)	501
Tendencias recientes	502

Prestaciones de servicio para los empleados	503
Prestaciones de servicio personales	
Prestaciones de servicio relacionadas con el empleo	505
Prestaciones ejecutivas	508
Programas flexibles de prestaciones	509
El plan de cafetera	
Las computadoras y la administración de las prestaciones	510
Aplicaciones a negocios pequeños: las prestaciones y el arrendamiento de empleados	512
Las prestaciones en la actualidad y en el futuro	
La imagen actual de las prestaciones	514
Las prestaciones en el futuro	
Como crear el compromiso en el empleado: ejemplo de un programa de prestaciones	515
Revisión del capítulo	
Resumen	516
Términos clave	
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	517
Centro de limpieza Carter: el nuevo plan de prestaciones	
Caso laboral: permiso por enfermedad en Spring Valley	518
Notas	519
Conclusión de la parte 3	523
Parte 4 Relaciones laborales	524
Introducción a la parte 4	525
Fundamentos de las relaciones laborales	
Perspectiva	526
Introducción: el movimiento laboral	
Breve historia del movimiento sindical estadounidense	527
Tendencias recientes en la sindicalización	528
¿Por que se organizan los trabajadores?	529
¿Qué desean los sindicatos? ¿Cuáles son sus objetivos?	530
La AFL-CIO	532
Los sindicatos y la ley	
Antecedentes	533
Período de fortalecimiento: el acta Norris-LaGuardia (1932) y el acta nacional de relaciones laborales o acta Wagner (1935)	
Período de fomento modificado aunado a la regulación: acta Taft-Hartley	534
Período de regulación detallada de los asuntos sindicales internos: la ley laboral en la actualidad	539
La campaña y la elección sindical	
Paso 1. Contacto inicial	540
Paso 2. Obtención de tarjetas de autorización	542
Paso 3. Realizar una audiencia	546
Paso 4. La campaña	
Paso 5. La elección	549
Como perder una elección del NLRB	
El papel del supervisor	554
Normas de la propaganda y las invitaciones	555

Normas para las empresas que desean permanecer libres de sindicato	556
Elecciones de desertificación: cuando los empleados desean destituir a su sindicato	557
Revisión del capítulo	
Resumen	558
Términos clave	
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: llega el sindicato	559
Caso laboral: compañía France Rivet	
Notas	560
Capítulo 16 Negociación colectiva	
Perspectiva	563
Introducción: ¿Qué es la negociación colectiva?	
¿Que es buena fe?	564
El equipo negociador	565
Las sesiones reales de negociación	
Elementos de la negociación	566
Etapas de la negociación	567
Atolladeros, mediación y huelgas	567
El acuerdo	
Cambios que se deben esperar después de la sindicalización	570
Administración del contrato: quejas	
El importante papel de Administración del contrato	571
¿Cuáles son las principales fuentes de quejas	
El procedimiento de quejas	572
Manejo de quejas en organizaciones no sindicalizadas	573
Normas para el manejo de quejas	574
El futuro de sindicalismo	
Los sindicatos en momentos difíciles	576
¿Que viene para los sindicatos?	
Como crear el compromiso en el empleado	577
Revisión del capítulo	
Resumen	
Términos clave	581
Cuestiones para debate	
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: las queja	582
Caso laboral: documentos arruinados	
Notas	584
Conclusión de la parte 4	585
Parte 5 La seguridad del empleado	586
Introducción a la parte 5	587
Trato justo garantizado	
Perspectiva	588
Como crear el compromiso en el empleado: la comunicación en dos sentidos	589
Programas ¡Hable claro!	
¿Cual es su opinión?	591

Programas de arriba a abajo	
Trato justo garantizado y la disciplina del empleado	
Aplicación del trato justo garantizado	592
Normas para las acciones disciplinas	595
Disciplina sin castigo	596
Manejo de los despidos	
Motivos para el despido	597
Terminación a voluntad	598
Como evitar las demandas por despido ilegal	599
Procedimientos para el despido	600
La entrevista de terminación	601
Como manejar las separaciones: suspensión y retiro	
Introducción	602
Manejo de as suspensiones	603
Como conciliar las reducciones del personal y las fusiones	605
Empleo vitalizado sin garantías	606
Retiro	607
Revisión del capítulo	608
Resumen	
Términos clave	
Cuestiones para debate	609
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: como garantizar el tato justo	
Caso laboral: inseguridad en el puesto en IBM	
Notas	610
Capítulo 18 Higiene y seguridad del personal	
Perspectiva	612
¿Por qué son importantes la higiene y la seguridad de los empleados?	
Hechos básicos sobre la ley de seguridad ocupacional	613
Propósito	
Normas de la OSHA	
Procedimientos de registro de la OSHA	614
Inspecciones y citas	
Las responsabilidades y derechos de los empleadores y empleados	618
La naturaleza cambiante de La OSHA	
El papel del supervisor en la seguridad	621
Compromiso de la gerencia de alto nivel	
¿Cuáles son las causas de los accidentes?	622
Las tres causas básicas de los accidentes	
Condiciones inseguras (factores que causan accidentes laborales)	
¿Cuáles son las causas de los actos inseguros? (segunda causa importante de accidente)	623
Como evitar accidentes	
Enfoques básicos par evitar accidente	627
Como reducir las condiciones inseguras	
Reducción de los actos mediante la selección y la colocación	
Como reducir actos inseguros mediante propaganda	
Como reducir actos inseguros mediante la capacitación	629

Como reducir actos inseguros mediante el reforzamiento positivo	
Como reducir actos inseguros mediante el compromiso de la gerencia de alto nivel	
Resumen: como reducir accidentes	630
Como controlar los costos de compensación del trabajador	631
Salud de los empleados: problemas y soluciones	
Alcoholismo y abuso de enervantes	632
Normas para manejar el abuso de sustancias	634
Los problemas de tensión y agotamiento en el empleo	635
Agotamiento	637
Exposición al asbesto en el trabajo	638
Problemas de salud para las terminales de video y como evitarlos	639
El SIDA en el lugar de trabajo	640
El tabaquismo en el lugar de trabajo	642
Revisión del capítulo	
Resumen	644
Términos clave	
Cuestiones para debate	645
Ejercicios de aplicación	
Centro de limpieza Carter: el nuevo programa de seguridad	646
Caso laboral: Hartley Corporation	
Apéndice 18.1: Lista de verificación para autoinspección	649
Notas	657
Capítulo 19 Aspectos estratégicos en la administración de los recursos humanos	660
Perspectiva	
El papel en progreso de La ARH	
La evolución de la administración de personal	661
Cambios específicos	
El papel cambiante de la administración de recursos humanos	663
Planificación estratégica y ARH	
Definición de la planificación estratégica	664
La función de La ARH en la planificación estratégica	665
Administración estratégica de los recursos humanos: ejemplos	66
Los políticos de personal y el establecimiento de la estrategia	667
La auditoría de las funciones de ARH	668
Hacia una filosofía de la administración de los ARH	
La necesidad de una filosofía	671
Como crear el compromiso en el empleado: recapitulación	672
Revisión del capítulo	
Resumen	673
Términos clave	
Cuestiones para debate	
Notas	674
Conclusión de la parte 5	675
Apéndice Aspectos internacionales de la administración de los recursos humanos	677
Introducción	
Aspectos internacionales generales en La ARH	678

Selección de la gerencia multinacional	
Como orientar y capacitar a los empleados para asignaciones internacionales	679
Aspectos internacionales en la administración de la compensación	680
ARH: Global: el manejo de las diferencias internacionales en la administración de los recursos humanos	681
Diferencias entre países que influyen en la ARH	682
Notas	686
Glosario	687
Créditos de las fotografías	697
Índice	
Nombre y organización	699
Analítico	702