

## INDICE

<b>Prefacio</b>	XXIII
<b>Parte 1. Introducción</b>	
<b>1. El papel estratégico de la administración de personal</b>	1
<b>La administración de personal en el trabajo</b>	
¿Que es la administración de personal?	2
¿Por qué la administración de personal es importante para todos los gerentes?	
Aspectos del personal de línea y de los auxiliares administrativos en la administración de personal	3
La autoridad de línea frente a la autoridad del auxiliar administrativo	
Las responsabilidades del gerente de línea en la administración de personal	
Las responsabilidades de administración de personal del departamento de personal	4
Cooperación entre la gerencia de línea y de los auxiliares administrativos en la administración de personal: un ejemplo	5
El entorno cambiante de la administración de personal	
La globalización	9
Los avances tecnológicos	10
La desregulación	
Tendencias en la naturaleza del trabajo	11
La diversidad de la fuerza de trabajo	12
Tendencias legales que afectan la administración de personal	
El personal del mañana, hoy	13
Nuevas prácticas de administración	
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, más rápidas y mas competitivas, por medio de al administración de personal</b>	15
El papel cambiante de la administración de personal: las personas y el desempeño	16
El departamento de personal y el compromiso de los empleados	17
La administración de personal y el desempeño	18
La administración de personal y la estrategia de la compañía	
La planeación estratégica y la administración de personal	19
El carácter de la planeación estratégica	
La administración de personal estratégica	21
El papel del departamento de personal como socio estratégico	23
El esquema de este libro	26
Resumen	
Términos clave	28
Preguntas para discusión	
Actividades individuales y de grupo	
Ejercicio experimental. La administración de personal como socio estratégico para la planeación estratégica	29
Incidente de un caso. El problema de Jack Nelson	
Un caso aplicado. La rotación de personal en el banco	30
Notas	33

<b>2 Las leyes y la igualdad de oportunidades</b>	36
Introducción	
La igualdad de oportunidades en el empleo de 1964 a 1991	
Antecedentes	37
El título VII de la ley de los derechos civiles de 1964	
Decretos ejecutivos	
Ley de igualdad de salarios de 1963	38
Ley de discriminación en el empleo a causa de la edad de 1967	
Ley de rehabilitación vocacional de 1973	
Ley de readaptación de los veteranos de Vietnam de 1974	39
Ley de discriminación por embarazo de 1978	
Directrices de organismos federales	
Acoso sexual	40
Algunas de las primeras resoluciones de la corte respecto a la igualdad de oportunidades en el empleo	44
La igualdad de oportunidades en el empleo, 1989-1991: un cambio de la Suprema Corte	46
La igualdad de oportunidades en el empleo, de 1991 al presente	
La ley de derechos civiles de 1991	47
<b>La administración de personal global. Como aplicar la ley de derechos civiles en 1991 en el extranjero</b>	48
Las ley de estadounidenses discapacitación (ADA)	
Leyes estatales y locales relativas a la igualdad de oportunidades en el empleo	
Resumen	51
Defensa contra alegatos por discriminación	
¿Qué quiere decir efecto negativo?	
¿Cómo se prueba el efecto negativo?	52
La calificación de la buena fe para una ocupación (BFOQ)	54
Necesario para el negocio	
Otras consideraciones parara la defensa en caso de prácticas discriminatorios	56
Algunas prácticas discriminatorias de empleo	
Una nota de lo que se puede hacer y lo que no puede hacer	57
El reclutamiento	
Normas de selección	58
Ejemplos de prácticas discriminatorias en ascensos, trasferencias y despidos	59
El proceso de l EEOC para la aplicación de leyes	
El proceso de una denuncia	60
El procedimiento de conciliación	
Como responder a una denuncia por discriminación en el empleo	61
La decisión de la EEOC y el intento de conciliación	
Como evitar las demandas judiciales por discriminación por medio de la resolución de disputas	63
El arbitraje obligatorio en las demandas por discriminación en el empleo	
Programas de acción afirmativa y programas para administrar la diversidad	64
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones</b>	65

<b>mejores, mas rápidos y mas competitivas, por medio de la administración de personal, proceso de quejas de la EEO, sin papeleo</b>	
Incrementar la diversidad de la fuerza de trabajo	66
La igualdad de oportunidades en el empleo frente a la acción afirmativa Pasos en un programa de acción afirmativa	68
La acción afirmativa, dos estrategias básicas	69
Resumen	71
Términos clave Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental. ¿Demasiado informal?	73
Incidente de un caso. ¿Un caso de discriminación racial?	74
Una caso aplicado. Todo queda en familia	75
Notas	78
<b>Parte II. Reclutamiento y contratación</b>	
<b>3. El análisis de puestos</b>	83
El carácter del análisis de puestos Definición del análisis de puestos+ Usos de la formación del análisis de puestos	84
Pasos del análisis de puestos	85
Los métodos para recabar información para el análisis de puestos Introducción Las entrevistas	87
Los cuestionarios La observación	91
Los diarios o bitácoras de los participantes El procedimiento del servicio civil de Estados unidos	92
Técnicas para el análisis cuantitativo de los puestos	94
Es aconsejable tener varias perspectivas <b>La tecnología de la información y la administración de personal</b>	98
Redactar descripciones de los puestos La identificación del puesto El resumen del puesto Las relaciones	99
Responsabilidades y obligaciones Estándares del desempeño	101
Condiciones laborales y entorno físico Lineamientos para la descripción del puesto	102
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Un enfoque practico para el análisis de puestos</b>	103
Como redactar los especificaciones de los puestos Especificaciones para personal capacitado frente a personal no capacitado Especificaciones del puesto basadas en el criterio	107
Especificaciones del puesto basadas en el análisis estadístico el análisis de puestos en un mundo sin puestos Introducción	109
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones</b>	112

<b>mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: métodos modernos para el análisis de puestos</b>	
Resumen Términos clave Preguntas para discusión	114
Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	115
Incidente de un caso. El huracán Bonnie Un caso aplicado. ¿Su secretaria tiene más categoría que la mía?	119
Notas	120
<b>4 Planeación y reclutamiento de personal</b>	122
El proceso de reclutamiento del empleo La planeación y los pronósticos del empleo	123
Como pronosticar las necesidades de personal	124
Como pronosticar la oferta de candidatos internos	126
Fuentes de candidatos internos	131
Como pronosticar la oferta de candidatos externos	133
Como reclutar los candidatos para el empleo	134
Los anuncios como fuente de candidatos	135
Las oficinas como fuente de candidatos	137
Técnicas alternativas para dotación de personal	145
Reclutadores de ejecutivos como fuente de candidatos	147
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa</b>	148
El reclutamiento en centros de enseñanza superior como fuente de candidatos	149
Los recomendados y los espontáneos como fuente de candidatos	152
El reclutamiento por Internet	153
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: el reclutamiento de técnicos</b>	155
Como reclutar una fuerza de trabajo mas diversa La diversidad cuenta el reclutamiento de padres solteros	156
Los métodos de reclutamiento que se deben usar La administración de personal global. La búsqueda global de talentos	159
Otras fuentes de reclutamiento	158
Como elaborar y usar las formas de solicitud de empleo El propósito de las formas de solicitud de empleo La igualdad de oportunidades y las formas de solicitud de empleo	160
Como usar las formas de solicitud de empleo para predecir el desempeño laboral	164
Resumen Términos clave Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo	165
Ejercicio experimental. Como pronosticar el personal que se requerirá	166
Incidente de un caso. Mercado del trabajo estrecho para tintorerías	167
Un caso aplicado. Encontrar a personas que se apasionen con su trabajo	168

Notas	169
<b>5 Las pruebas y la selección de empleados</b>	172
El proceso de selección	
La importancia de una selección cuidadosa	173
Conceptos básicos de las pruebas	
Validez	174
Confiabilidad	175
Como validar una prueba	176
Lineamientos de la prueba	
Preguntas éticas ilícitas y equitativas en las pruebas	179
Aspectos de las pruebas relativos a la igualdad de oportunidades en el empleo	
Como usar las pruebas en el trabajo	
Tipos de prueba	182
Pruebas de las capacidades cognoscitivas	
Las pruebas de las capacidades físicas	183
Como medir las personalidad y los interese	184
Las pruebas de rendimiento	
Muestras y simulaciones del trabajo	
<b>La tecnología de la información y la administración de personal. Computer Interactive performance test</b>	186
Centro de evaluación de administradores	187
Las pruebas de situaciones presentadas en videos	188
En enfoque de la capacitación y la evaluación con un empleo en miniatura	
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: prueba de habilidades</b>	189
Otras técnicas de selección	
Verificación de so antecedentes y comprobación de referencias	190
El polígrafo y las pruebas de honradez	196
La grafología	200
Los exámenes médicos	
Las pruebas de consumo de drogas	201
Las pruebas, la selección y le desempeño de la organización	202
Cumplimiento con las leyes de migración	203
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Las pruebas y la comprobación de referencias en empresas pequeñas</b>	204
Resumen	
Términos clave	207
Preguntas para discusión	
Actividades individuales y de grupo	208
Ejercicio experimental. La comprobación d referencias	
Incidente de un caso. El seleccionador estricto	209
Un acaso aplicado. Carter Cleaning Company	210
Notas	211
<b>6 Como entrevistar a los candidatos</b>	215
Características básicas de las entrevistas	
Tipos de entrevistas	216

¿Qué tan útiles son las entrevistas? <b>La tecnología de la información y la administración de personal. Como aplicar la computadora para entrevistar: la entrevista asistida por computadora</b>	223
Las entrevistas y las leyes: probadores de la discriminación en el empleo Los juicios apresurados	224
El énfasis negativo No entender el trabajo	225
La presión para contratar El error en el orden de los candidatos (contraste) La influencia de la conducta ni verbal	226
<b>La diversidad cuenta. Como vestirse para la entrevista</b>	227
Telegrafiar señales Hablar demasiado/demasiado poco Jugar a ser fiscal o psicólogo Como diseñar y conducir una entrevista en forma eficaz	228
La entrevista estructurada	229
Directrices para conducir una entrevista	230
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Procedimientos de entrevista</b>	235
Resumen Términos clave Preguntas para discusión	239
Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	240
Incidente de un caso. La entrevista fuera de control Un caso aplicado. La entrevista perdida	241
Apéndice 6-1 directrices para los invitados	242
Notas	244
<b>Parte III Capacitación y desarrollo</b> <b>7 Capacitación y desarrollo de empleados</b>	248
Como hacer a inducción de los empleados El proceso de capacitación Introducción	249
Los cinco pasos del proceso de capacitación y desarrollo	251
Capacitación y aprendizaje	253
Aspectos jurídicos de la capacitación El análisis de la necesidad de capacitar El análisis de tareas: evaluación de las necesidades de capacitación de los empleados nuevos	254
El análisis del desempeño: determinar la necesidad recapacitar a los empleos actuales <b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: un programa para capacitar y examinar a los empleados</b>	256
Técnicas para la capacitación La capacitación en la practica	257
La capacitación de aprendidas	259

El aprendizaje informal La capacitación para enseñar el trabajo	
Las clases	260
El aprendizaje programado	261
Las técnicas audiovisuales	262
La capacitación de vestíbulo o simulada	263
Capacitación por computadora La capacitación por CD-ROM en Internet	264
Aplicaciones para la pequeña empresa. Capacitación	266
La capacidad para propósitos especiales Técnicas para alfabetizar Educación sobre le sida	268
<b>La administración global. La capacitación para negocios internacionales</b>	269
La capacitación para la diversidad La capacitación para el servicio al cliente	270
La capacitación para el trabajo en equipo y el otorgamiento de poderes Como proporcionar a los empleados aprendizaje para la vida	271
El desarrollo de los administradores y las técnicas de capacitación ¿Qué es el desarrollo de administradores y ejecutivos? La capacitación de administradores en la practica	272
<b>La diversidad cuenta ¿Las mujeres son mejores administradores?</b>	274
Como evaluar el esfuerzo de la capacitación	280
Los efectos que debe medir	281
Resumen Términos clave Preguntas para discusión	283
Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	285
Incidente de un caso. Apex Door Company reinventa la rueda	285
Un caso aplicado. Un problema de capacitación y desarrollo en sumerson manufacturing.	286
Notas	287
<b>8 Como administrar la renovación de la organización</b>	291
Como administrar el cambio y el desarrollo de la organización ¿Qué cambiar?. El papel de personal	292
Proceso de 10 pasos para dirigir el cambio en la organización	293
Como usar el desarrollo de la organización para cambiare las organizaciones	296
Como instituir programas de administración de la calidad total ¿Qué quiere decir?	299
Los programas para la administración de la calidad total?	300
la administración de los recursos y el esfuerzo por mejorar la calidad	301
Como crear organizaciones con base en equipos La esencia de los equipos autodirigidos y el otorgamiento de poderes a los empleados	303
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: los equipos para mejorar el producto</b>	304

<b>La administración de personal global. Llevar al extranjero la toma de decisiones participativa</b>	306
La forma en que personal ayuda a formar equipos productivos	307
La función de personal como socio estratégico para formar equipos: un ejemplo	308
La administración de personal y la reingeniería de los procesos del negocio ¿Qué quiere decir reingeniería de los procesos del negocio?	309
La función de personal en los procesos de reingeniería	310
Como instituir arreglos para un trabajo flexible El horario flexible	311
Las semanas laborables de tres y cuatro días Otros arreglos para el trabajo flexible	312
Resumen	313
Términos clave Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo	314
Ejercicio experimental. Descongelar una organización Incidente de un caso. Vamos derecho al abismo	315
Un caso aplicado. Termino de luna de miel en Flat Rock?	316
Notas	318
<b>9 Evaluación del desempeño</b>	
El proceso de evaluación	321
La función del supervisor en la evaluación Los pasos para evaluar el desempeño	322
Como aclarar el desempeño que espera Métodos de evaluación Método de escala grafica de calificaciones	323
Método de clasificación alterna	325
El método de la comparación por pares El método de la distribución forzada	327
El método del incidente critico Las formas narrativas	329
Escalas de estimación ancladas a conductas	331
El método de la administración por objetivos (APO)	333
Una mezcla de métodos	334
<b>La tecnología de la información y la administración de personal. Evaluaciones computarizadas y supervisión electrónica del desempeño</b>	336
Evaluación del desempeño: problemas y soluciones Como abordar los problemas de la evaluación con escalas de estimación	337
Como evitar los problemas de la evaluación	340
Cuestiones éticas y jurídicas en la evaluación del desempeño	342
¿Quién debe hacer la evaluación?	343
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: el sistema 360 grados para administrar el desempeño</b>	346



La entrevista de evaluación Tipos de entrevistas Como prepararse para la entrevista de evaluación Como conducir la entrevista	347
La evaluación del desempeño en la práctica	349
La función de la evaluaciones en la administración del desempeño ¿Las evaluaciones en realidad sirven para mejorar el desempeño?	350
Evaluaciones basadas en el ACT para administrar el desempeño	351
Resumen	354
Términos clave Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	355
Incidente de un caso. Desquite por venganza	356
Un caso aplicado. Evaluación de las secretarias en la universidad de sweetwater	357
Notas	358
<b>10 La administración de las carreras y el trato justo</b>	362
Los fundamentos de la administración de carrera Las funciones en el desarrollo de carrera	363
Como administrar los ascensos y las transferencias Como tomar la decisión de ascender a alguien	366
<b>La diversidad cuenta. Para los ascensos y la administración de carrera</b>	368
Como manejar las transferencias	369
Compromiso y administración de carrera	370
Como administrar el trato justo Introducción: los pilares de la equidad Como crear comunicaciones bilaterales	374
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: las comunicaciones</b>	375
Subraye la justicia como aplique la disciplina Como manejar la intimidada del empleado	
Como administrar los despidos	378
Fundamentos para el despido	379
Como evitar las demandas por despido injustificado	380
La entrevista terminal	382
Las leyes altivas al cierre de plantas y los recortes	383
Como adaptarse alas contracciones y las fusiones	385
La jubilación	386
Resumen Términos clave	387
Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	388
Incidente de un caso. La inseguridad en el empleo en IBM	389
Un caso aplicado. La relación de mentor y pupilo al revés	390
Notas	391

<b>Parte IV. Las compensaciones</b>	
<b>11. Como establecer planes salariales</b>	395
Aspectos básicos de las compensaciones Las compensaciones para el trabajo Factores para determinar las tarifas salariales Consideraciones jurídicas par las compensaciones	396
La influencias de los sindicatos en las decisiones relativas a las compensaciones Políticas para las compensaciones La equidad y sus efectos en las tarifas salariales	399
Como establecer las tarifas salariales Paso 1. Hacer una encuesta salarial	400
Paso 2. Determinar el valor da cada puesto: la evaluación del puesto	403
Paso 3. agrupar los `puestos similares dentro de escalafones salariales	408
Paso 4. Fijar precio a cada escalafón salarial: las curvas salariales Paso 5. Afinar las tarifas salariales	409
Tendencias actuales en las compensaciones Retribución basadas en las habilidades	411
Las bandas anchas	413
¿Por qué siguen usando los planes para la evaluación de puestos? <b>La tecnología de la información y la administración de personal.</b> <b>Sitios Web para la administración de la compensación</b>	415
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: la compensación estratégica para los administradores</b>	416
Una mirada para el futuro: la nueva retribución	418
Como fijar precios a los puestos de administradores profesionales Como compensar a los administradores	419
Compensaciones a los profesionales Temas actuales en la administración de las compensaciones La cuestión del valor comparable	421
El tema de la comprensión de los salarios El tema de los diferenciales por el costo de la vida	423
<b>Temas globales de personal. El tema de las compensaciones para los empleados expatriados</b>	424
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Como elaborar un plan salarial</b>	425
Resumen Términos clave	428
Preguntas para discusión Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental	429
Incidente de un caso. Inequidades en los salarios de acne manufacturing	430
Un caso aplicado. La admisnitracion de los salarios en el departamento de ingeniería	431
Notas	434
<b>12 Retribución por desempeño e incentivos económicos</b>	438
El dinero y la motivación: antecedentes	

El desempeño y a la retribución	439
Tipos de planes incentivos	440
Incentivos para los empleados de operaciones Los planes de trabajo a destajo	441
Plan estándar por horas Planes de incentivos, contribución variable, para equipos i grupos	442
Incentivos para los administradores y los ejecutivos Incentivos a corto plazo: el bono anual	443
Incentivos a largo plazo	445
Incentivos para vendedores El plan salarial	449
El plan de comisiones	450
El plan combinado	451
Incentivos para otros profesionales y empleados El pago por meritos como incentivo	452
Incentivos para los empleados profesionales Planes de retribuciones variables para toda la organización Los planes de reparto de utilidades	454
Plan de propiedad de acciones par los empleados	455
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: compartir la riqueza</b>	456
Plan de propiedad de acciones para los empleados (PPAE)	455
El plan Scanlon Los planes para la participación en las utilidades	457
Los planes de retribución variable al riesgo Cuando se deben usar los incentivos Como poner en práctica los Planes de incentivos	460
Por que no funcionan los Planes de incentivos	461
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Como elaborar un plan salarial</b>	463
Los planes incetros en la practica	464
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: los planes de incentivos</b>	465
Resumen Términos clave Preguntas para discusión	467
Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental. Análisis de un sistema de compensaciones	468
Incidente de un caso. Distribución del fondo para aumentos	469
Un caso aplicado. Introducir el concepto de equipo en las compensaciones o no Notas	470
<b>13 Prestaciones y servicios</b>	475
El panorama de las prestaciones	476
Pagos por tiempo no laborado El seguro de desempleo	477
Vacaciones y días feriados	480

La licencia por enfermedad	
Los pagos por separación	
Las prestaciones complementarias por desempleo	483
Prestaciones de seguros	
La indemnización a trabajadores	485
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: la indemnización de trabajadores</b>	486
El seguro de vida	
El seguro medico, de hospitalización e incapacidad	487
Prestaciones de la jubilación	
La seguridad social	491
Los planes de pensiones	
Las pensiones y las leyes	493
Las tendencias de las prestaciones	494
Prestaciones en servicio para los empleados	
Prestaciones en servicios personales	495
Las prestaciones de servicios relacionados con el trabajo	497
Las prestaciones de ejecutivos	
Programas flexibles de prestaciones	500
Las prestaciones que refrieren distintos empleados	
El enfoque tipo cafetería	501
<b>La tecnología de la información y la administración de personal. La computadora y la administración de prestaciones</b>	502
¿Cómo considera sus prestaciones?	
<b>Aplicaciones para la pequeña empresa. Prestaciones y arrendamiento de empleados</b>	503
Resumen	
Términos clave	507
Preguntas para discusión	
Actividades individuales y de grupo	508
Ejercicio experimental	
Incidente de u caso. ¿Prestaciones? ¿Quién necesita prestaciones?	
Un caso aplicado. ¿Valores familiares o abuso de prestaciones?	509
Notas	511
<b>Parte V. Relaciones laborales y seguridad de los empleados</b>	
<b>14. Las Relaciones laborales y las negociaciones colectivas</b>	516
Introducción: el movimiento obrero	
Breve historia de movimiento sindicalista de estados unidos	517
¿Por qué se organizan los obreros?	518
¿Qué quieren los sindicatos?	
La AFL-CIO	520
Los sindicatos y las leyes	
Antecedentes	521
El periodo de fuerte aliento. La ley Norris-La guardia (1932) y la ley nacional de relaciones laborales o Wagner (1935)	
El periodo del aliento modificado, unido a la reglamentación: la ley Taft-Hartley (1947)	522
El periodo de reglamentación detallada de los asuntos internos de	524

sindicato: la ley Landrum-Griffin (1959)	
<b>La administración de personal global. Los sindicatos se globalizan</b>	
La compañía sindical y la elección	527
Paso 1. El contacto inicial	
Paso 2. Obtener tarjetas de autorización	529
Paso 3. Celebrar una audiencia	530
Paso 4. La campaña	
Paso 5. La elección	533
Como perder una elección de la NLRB	534
La función del supervisor	
Reglas relativas a la información y la convocatoria	535
Directrices para las compañías que desean permanecer sin sindicato	536
Las elecciones para la de certificación: cuando los trabajadores quieren eliminar a su sindicato	537
El proceso de las negociaciones colectivas	
¿Qué quiere decir una negociación colectiva?	538
¿Qué quiere decir buena fe?	
El equipo de negociadores	539
Los puntos de la negociación	
Las etapas de las negociaciones	540
Los puntos muertos, la mediación y las huelgas	541
El contrato mismo	544
La administración del contrato: las querellas	
La importancia de la administración del contrato	545
¿Cuáles son las fuentes de las querellas?	
El procedimiento para querellarse	
Directrices para manejar las querellas	
<b>La diversidad cuenta. Las diferencias de género en las disputas y en su resolución</b>	546
El futuro del sindicalismo	
Corren tiempos difíciles para los sindicatos	548
¿Qué sigue para los sindicatos?	549
Los sindicatos y los programas de participación de los empleados	
<b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: las relaciones obreros patronales</b>	550
¿Los programas de participación de los empleados sin prácticas laborales indebidas?	551
Resumen	552
Términos clave	
Preguntas para discusión	554
Actividades individuales y de grupo	
Ejercicio experimental	
Incidente de un caso. Medidas disciplinarias	555
Un caso aplicado. La flexibilidad de las acciones por el otorgamiento de poderes	556
Notas	558
<b>15 La seguridad y la salud de los empleados</b>	562
La importancia de la seguridad y la salud de los empleados	563

Fundamentos de la ley de seguridad y salud ocupacional Objeto Las normas de la OSHA	
Procedimientos de la OSHA para llevar registros Inspecciones y emplazamientos	564
Las obligaciones y los derechos de los empleados y empleadores	568
El carácter cambiante de la OSHA	569
El papel del compromiso de las administración con la seguridad El compromiso de la alta dirección <b>Aplicaciones para la pequeña empresa. La OSHA y al pequeña empresa</b>	570
¿Qué provoca los accidentes? Las tres causas básicas de los accidentes Las condiciones de inseguridad y otros factores que provocan accidentes laborales	571
Que provoca los actos inseguros (la segunda causa básica de accidentes)	573
Como prevenir accidentes Como reducir las condiciones de inseguridad Como reducir los actos inseguros, por medio de la selección y la colocación	575
Como reducir los actos inseguros, por medio de carteles y otra propaganda	577
Como disminuir los actos inseguros por medio de la capacitación Como reducir los actos inseguros según programas de incentivos y de reforzamiento positivo	578
Como reducir los actos inseguros por medio del compromiso de la administración superior Como reducir los actos inseguros enfatizando la seguridad Como reducir los actos inseguros estableciendo una política para la seguridad	579
Como reducir los actos inseguros estableciendo metas específicas para controlar las pérdidas Como reducir los actos inseguros realizando inspecciones de seguridad y salud Como reducir los actos inseguros vigilando la sobrecarga de trabajo y estrés La seguridad mas allá de la puerta de la planta	580
<b>La administración de personal global. La seguridad en Saudi Petrol Chemical</b>	581
Como controlar los costos de las indemnizaciones a los trabajadores <b>La organización de alto rendimiento. Como crear organizaciones mejores, mas rápidas y mas competitivas, por medio de la administración de personal: los programas de seguridad</b>	582
Las salud de los empleados: problemas y remedios El alcoholismo y el abuso de sustancias prohibidas	583
Los problemas del estrés laboral y del agotamiento	587
El agotamiento	588
La exposición al asbesto en el trabajo Los problemas de salud por las pantallas de las computadoras y como	589

evitarlos	
El sida y el centro de trabajo Fumar en el centro de trabajo	592
Como manejar la violencia en el trabajo	593
<b>La diversidad cuenta. En la seguridad y la salud ocupaciones</b>	596
Resumen	598
Términos clave Preguntas para discusión	599
Actividades individuales y de grupo Ejercicio experimental Incidente de un caso. El nuevo programa de seguridad	600
Un caso aplicado. Introducción a la ergonomía: ¿Qué Salio mal?	601
Apéndice 15-1 Lista de comprobación par una inspección personal de la seguridad y la salud	603
Notas	606
<b>Parte VI La administración de personal internacional</b>	
<b>16 Administración de personal en una empresa internacional</b>	613
La internacionalización de los negocios El crecimiento de los negocios internacionales El personal y el reto de los negocios internacionales	614
Nuevos destinos Como afectan las diferencias entre países a la administración de personal	616
Como mejorar las asignaciones internacionales por medio de la selección	620
El personal internacional: fuentes de administradores	621
Política para dotación de personal internacional	622
La selección de los administradores internacionales	623
Como capacitar y conservar a los empleados internacionales Como orientar y capacitar a los empleados para las asignaciones internacionales	626
<b>La diversidad cuenta. Enviar administradoras al extranjero</b>	
Las compensaciones internacionales	627
La evaluación del desempeño de los administradores internacionales	629
Las relaciones laborales internacionales	630
La seguridad y el trato justo en el extranjero	631
La repartición: problemas y soluciones	632
Resumen	633
Términos clave Preguntas para discusión	634
Ejercicio experimental. Los incentivos de compensación para empleados expatriados	635
Incidente de un caso. Jefe, creo que tenemos un problema Un caso aplicado. Abordar un barco rápido a ninguna parte	636
Apéndice 16-1 hacia una filosofía del personal y una auditoria de la función de la administración de personal	638
Notas	641
<b>Apéndice A. Como establecer y computarizar los sistemas de personal</b>	645

Introducción	
Componentes básicos de un sistema manual de personal	
La automatización de las tareas individuales de personal Como establecer sistemas de información de personal (SIP) ¿Por qué un SIP?	648
EL SIP en acción	649
Los vendedores de SIP Internet, intranets y la administración de personal Personal e Internet	650
Personal y las intranets	651
Notas	652
<b>Apéndice B. Como administrar su carrera</b>	
Factores que afectan la elección d carreras Identificación de la orientación ocupacional	653
Identificación de la dirección de la carrera Identifique las habilidades	654
Como identificar las anclas de las carreras	657
¿Qué quiere hacer? Como identificar ocupaciones de gran potencial	659
Como encontrar el trabajo correcto Ayuda para conseguir el trabajo correcto	660
Técnicas para buscar empleo	661
Como encontrar un empleo en Internet Como redactar su curriculum	662
Como manejar la entrevista	665
Notas	666
<b>Apéndice C. Métodos para la evaluación cuantitativa de los puestos</b>	
El método de la comparación de factores para evaluar los puestos	667
El método de los puntos para evaluar los puestos	671
Notas	674
Glosario	675
Créditos de las fotos	683
Índice onomástico	685
Índice temático	689