



Contenido breve

Parte 1	Administración de recursos humanos en perspectiva	
1	Desafíos y recompensas de la administración de recursos humanos	3
2	Estrategia y planeación de recursos humanos	39
Parte 2	Cumplimiento de los requerimientos de recursos humanos	
3	Igualdad de oportunidades de empleo y administración de recursos humanos	89
4	Análisis y diseño de puestos	131
Parte 3	Desarrollo de la efectividad en recursos humanos	
5	Ampliación de la reserva de talento: reclutamiento y carreras	165
6	Selección de empleados	223
7	Capacitación y desarrollo	261
8	Administración del desempeño	299
Parte 4	Implementación de la compensación y la seguridad	
9	Administración de la compensación	343
10	Pago por desempeño: recompensas para incentivar	383
11	Beneficios y prestaciones para los empleados	419
12	Promoción de la higiene y la seguridad	457
Parte 5	Mejoramiento de las relaciones administración-empleado	
13	Derechos y disciplina de los empleados	497
14	Dinámica de las relaciones laborales	535
Parte 6	Expansión de los horizontes de la administración de recursos humanos	
15	Administración internacional de recursos humanos	573
16	Implementación de la estrategia de recursos humanos: sistemas de trabajo de alto desempeño	621
	Casos integradores	652
	Glosario	679
	Índice onomástico	691
	Índice de empresas	693
	Índice analítico	696



Contenido

Parte 1 Administración de recursos humanos en perspectiva

Capítulo 1 Desafíos y recompensas de la administración de recursos humanos 3

- 1.1 ¿Por qué estudiar administración de recursos humanos? ¿Merece la pena? 4**
 - 1.1a Capital humano y administración de recursos humanos 5
- 1.2 Desafíos estratégicos y globales 7**
 - 1.2a Respuesta estratégica a los cambios en el mercado 7
 - 1.2b Cómo competir, reclutar y aplicar globalmente el proceso empleo 10
 - 1.2c Cómo establecer y lograr los objetivos de responsabilidad social corporativa y sustentabilidad 11
- 1.3 Desafíos tecnológicos 12**
- 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Factores que se deben considerar cuando se evalúa un sistema de información de recursos humanos 15**
- 1.4 Desafíos en productividad y costos 16**
 - 1.4a Maximización de la productividad 16
 - 1.4b Administración del tamaño de la fuerza laboral 16
 - 1.4c Administración de remuneración y beneficios 17
- 1.5 Desafíos de los empleados 19**
 - 1.5a Respuesta de la fuerza laboral a los desafíos demográficos y de diversidad 19
 - 1.5b Adaptación a los cambios en el nivel de escolaridad que afectan a la fuerza laboral 23
 - 1.5c Adaptación a los cambios culturales y sociales que influyen en la fuerza laboral 24
- 1.6 Rol del gerente de recursos humanos y sus alianzas con otros gerentes 27**
 - 1.6a Responsabilidades del gerente de recursos humanos 28
 - 1.6b Competencias que requieren los gerentes de recursos humanos 28
- 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Código de normas éticas y profesionales de la Society for Human Resource Management (SHRM) en administración de recursos humanos 30**
- Resumen 32
- Términos clave 33
- Preguntas para análisis 33
- Caso de estudio 1: Una nueva estrategia de recursos humanos hace de Lloyd's "una mejor empresa" 34
- Caso de estudio 2: El máximo reclutador de Shell toma sus señales de marketing 35
- Notas y referencias 36

Capítulo 2 Estrategia y planeación de recursos humanos 39

- 2.1 Planeación estratégica y recursos humanos 40**
 - 2.1a Planeación estratégica y de recursos humanos: vinculación de los procesos 41

2.2	Paso uno: misión, visión y valores	43
2.2a	Desarrollo de una declaración de misión	43
2.2b	Rol de recursos humanos para establecer y reforzar la misión, visión y valores de una empresa	44
2.3	Paso dos: análisis externo	44
2.3a	El entorno de negocios	45
2.3b	El entorno remoto	45
2.3c	El entorno competitivo	46
2.3d	Análisis externo de los recursos humanos	48
2.4	Paso tres: análisis interno	49
2.4a	Competencias centrales	49
2.4b	Cómo sostener una ventaja competitiva por medio de las personas	51
2.4c	Tipos de talento y su composición en la fuerza laboral	51
2.4d	Cultura corporativa	53
2.4e	Elaboración de pronósticos	55
1	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Planeación de recursos humanos y preguntas de estrategia para plantear a los gerentes de negocios	57
2	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Checklist de planeación de la sucesión	61
2.4f	Evaluación de la disponibilidad de capital humano de una empresa: análisis de las brechas	62
2.5	Paso cuatro: formulación de la estrategia	63
2.5a	Estrategia corporativa	63
2.5b	Estrategia de negocios	65
2.5c	Estrategia funcional: garantizar la alineación	67
2.6	Paso cinco: implementación de la estrategia de la empresa	67
2.6a	Emprender acción: correlación de la oferta con la demanda	69
2.7	Paso seis: evaluación	70
2.7a	Temas de evaluación y valoración	70
3	Lo más destacado en administración de recursos humanos	72
2.7b	Medición de la alineación estratégica de una empresa	72
2.7c	Aseguramiento de la flexibilidad estratégica para el futuro	74
Resumen		75
Términos clave		76
Preguntas para análisis		76
Lo más destacado en administración de recursos humanos: Adaptación a la medida de los recursos humanos a los diferentes tipos de capital humano		77
Caso de estudio 1: Domino's intenta contar con la receta estratégica correcta		77
Caso de estudio 2: Proceso empleo, una ciencia en Capital One		79
Notas y referencias		81
Apéndice: Cálculo de la rotación de personal y del ausentismo		83
A.1	Tasas de rotación de personal	83
A.1a	Cálculo de la tasa de rotación de personal	83

A.1b	Determinación de los costos de la rotación de personal	84
A.2	Tasas de ausentismo de los empleados	84
A.2a	Cálculo de las tasas de ausentismo	84
A.2b	Comparación de los datos de ausentismo	85
4	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Costos asociados con la rotación de personal de un programador de computadoras	85
A.2c	Costos del ausentismo	86
A.2d	Ausentismo y planeación de recursos humanos	86
	Notas y referencias	86

Parte 2 Cumplimiento de los requerimientos de recursos humanos

Capítulo 3 Igualdad de oportunidades de empleo y administración de recursos humanos 89

3.1	Perspectiva histórica de la legislación acerca de la EEO	91
3.1a	Cambio en los valores nacionales	92
3.1b	Primeros desarrollos legales	92
3.2	Regulación gubernamental de la igualdad de oportunidades de empleo	92
3.2a	Leyes federales principales	93
1	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Examine lo que sabe de la Ley de Igualdad de Oportunidades de Empleo	94
3.2b	Otras leyes y órdenes ejecutivas	103
3.2c	Leyes de prácticas de empleo justas	105
3.3	Otros temas de igualdad de oportunidades de empleo	105
3.3a	Acoso sexual	105
3.3b	Orientación sexual	107
3.3c	Control y reforma de la migración	107
2	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Preguntas que se plantean en las auditorías por acoso sexual en el lugar o centro de trabajo	108
3.3d	Temas emergentes de discriminación en el empleo	109
3.4	Lineamientos unificados para procedimientos de selección de personal	110
3.5	Cumplimiento de la legislación sobre igualdad de oportunidades de empleo	112
3.5a	La Comisión para la Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEOC)	113
3.5b	Requerimientos para mantener registros y publicar vacantes	113
3.5c	Procesamiento de cargos por discriminación	113
3	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Póster de la EEOC	114
3.5d	Prevención de los cargos por discriminación	115
3.6	Acción afirmativa y administración de la diversidad	117
4	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Pasos básicos para desarrollar un programa de acción afirmativa efectivo	118
3.6a	Decisiones de la Corte	118
3.6b	Más allá de la acción afirmativa: apalancamiento de la diversidad	119
5	Lo más destacado en administración de recursos humanos: Aceptación de la diversidad y aprovechamiento de diferencias entre los empleados	121
	Resumen	122
	Términos clave	122

Preguntas para análisis 123

Caso de estudio 1: Llevar a los perros 123

La experiencia en administración de recursos humanos: Acoso sexual: una discusión sincera 124

Caso de estudio 2: Afectos inapropiados: despido por acoso sexual 125

Notas y referencias 126

Apéndice: Determinación del efecto adverso 129

A.1 La regla de cuatro quintos 129

Capítulo 4 Análisis y diseño de puestos 131

4.1 ¿Qué es el análisis de puestos y cómo afecta a la administración de recursos humanos? 132

4.1a Partes principales del análisis de puestos 132

4.2 Fuentes de información para el análisis de puestos 134

1 Lo más destacado en administración de recursos humanos: La entrevista de análisis de puestos 135

4.2a Control de la exactitud de la información del puesto 137

4.2b Otras fuentes de información para el análisis de puestos 137

4.2c Partes de una descripción del puesto 140

2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Identificación del puesto 141

4.2d Cómo redactar descripciones de puestos claras y específicas 142

4.3 Diseño de puestos 143

4.3a Ergonomía 144

4.3b Enriquecimiento 145

3 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Los empleados con empowerment logran resultados 147

4.4 Equipos de empleados y horarios de trabajo flexibles 149

4.4a Equipos de empleados 149

4.4b Horarios de trabajo flexibles 153

Resumen 158

Términos clave 158

La experiencia en administración de recursos humanos: Establecimiento de normas básicas para el éxito de los equipos 159

Preguntas para análisis 159

Caso de estudio 1: Yahoo corta el cordón del trabajo a distancia 160

Caso de estudio 2: Equipos virtuales en acción: la construcción del caza F-35 161

Notas y referencias 161

Parte 3 Desarrollo de la efectividad en recursos humanos

Capítulo 5 Ampliación de la reserva de talento: reclutamiento y carreras 165

5.1 Estrategias de negocios y su vínculo con el reclutamiento estratégico 166

5.1a Elementos de una estrategia de reclutamiento 166

5.2 Métodos de reclutamiento externo e interno 172

5.2a Métodos de reclutamiento externo 172

- 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Los principios de reclutamiento de Marriott: hacer honor a la reputación como empleador 173
- 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Programas efectivos de referencias de empleados 177
- 3 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Cómo hacer que el programa de pasantía sea un éxito 180
- 4 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** ¿Un contratista independiente es o no un trabajador? 182
 - 5.2b Métodos de reclutamiento interno** 182
- 5.3 Mejoramiento de la efectividad del reclutamiento** 185
 - 5.3a** Uso de la presentación realista del puesto 185
 - 5.3b** Encuestas 185
 - 5.3c** Indicadores o métricas de reclutamiento 186
- 5 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Cómo calcular los indicadores clave del reclutamiento 187
- 5.4 Administración de la carrera: desarrollo del talento con el transcurso del tiempo** 188
 - 5.4a** La meta: hacer coincidir las necesidades individuales con las de la organización 188
 - 5.4b** Identificación de oportunidades y requerimientos de carrera 190
- 6 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Ruta de carrera de Jeff Bezos, fundador de Amazon.com 193
 - 5.4c** Iniciativas de desarrollo de la carrera 195
- 7 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Mitos acerca de los mentores 197
- 8 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Cómo establecer una relación con un mentor 198
- 5.5 Desarrollo de una reserva de talento diverso** 199
 - 5.5a** Reclutamiento y desarrollo de mujeres 199
 - 5.5b** Reclutamiento y desarrollo de minorías 201
- 9 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Reclutamiento para la diversidad 202
 - 5.5c** Reclutamiento de discapacitados 203
 - 5.5d** Reclutamiento de veteranos de guerra 204
 - 5.5e** Reclutamiento de adultos mayores 205
- 10 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Contratación y retención de empleados con discapacidades 205
- Resumen 206
- Términos clave 207
- Preguntas para análisis 207
 - La experiencia en administración de recursos humanos:** Administración de la carrera 208
- Caso de estudio 1: Talento local: Mary Barra llega a la cima de GM 208
- Caso de estudio 2: Preparación de un plan de desarrollo de la carrera 209
- Notas y referencias 209
- Apéndice: Desarrollo personal de la carrera** 212
 - 11 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Las siete competencias de carrera que usted "debe poseer" 213

- 6.6** Cómo tomar una decisión de selección 248
 - 6.6a** Resumen de la información de los solicitantes 248
 - 6.6b** Estrategia de toma de decisiones 250
 - 6.6c** Decisión final 252
- Resumen 253
- Términos clave 254
- Preguntas para análisis 254
 - La experiencia en administración de recursos humanos:** Diseño de criterios y métodos de selección 255
- Caso de estudio 1: Las pruebas para evaluar a los candidatos a un puesto adquieren carácter virtual 255
- Caso de estudio 2: Ventajas y desventajas de la depuración de "revolticurrículos" 256
- Notas y referencias 257

Capítulo 7 Capacitación y desarrollo 261

- 7.1** Alcance de la capacitación 262
 - 7.1a** Enfoque estratégico de la capacitación 263
- 7.2** Fase 1. Evaluación de las necesidades 264
 - 7.2a** Análisis de la organización 264
 - 7.2b** Análisis de las tareas 266
 - 7.2c** Análisis de las personas 267
- 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Evaluación de competencias para una posición 267
- 7.3** Fase 2. Diseño del programa de capacitación 268
 - 7.3a** Desarrollo de los objetivos instruccionales 268
 - 7.3b** Evaluación de la disposición y motivación de los capacitandos 268
 - 7.3c** Incorporación de los principios del aprendizaje 269
 - 7.3d** Características de los instructores 272
- 7.4** Fase 3. Implementación del programa de capacitación y métodos para impartirla 272
- 7.5** Fase 4. Evaluación del programa de capacitación 281
 - 7.5a** Criterio 1. Reacciones 281
 - 7.5b** Criterio 2. Aprendizaje 281
 - 7.5c** Criterio 3. Comportamiento 282
 - 7.5d** Criterio 4. Resultados o rendimiento sobre la inversión (ROI) 282
- 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Capacitación en benchmarking de recursos humanos 284
- 7.6** Programas adicionales de capacitación y desarrollo 284
 - 7.6a** Inducción e integración (*onboarding*) 285
- 3 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Checklist para la inducción de los nuevos empleados 286
 - 7.6b** Capacitación en habilidades básicas 287
 - 7.6c** Capacitación de equipos y capacitación cruzada 288
 - 7.6d** Capacitación en ética 289
 - 7.6e** Capacitación en diversidad 290
- Resumen 291

La experiencia en administración de recursos humanos: Principios de capacitación y aprendizaje 292

Términos clave 292

Preguntas para análisis 292

Caso de estudio 1: Whirpool combina su capacitación gerencial: la metodología de circuito cerrado completa el círculo del aprendizaje 293

Caso de estudio 2: Loews Hotels: capacitación para un servicio de cuatro diamantes y más 294

Notas y referencias 295

Capítulo 8 Administración del desempeño 299

8.1 Sistemas de administración del desempeño 300

8.1a Propósitos de la evaluación del desempeño 300

8.1b Por qué algunas veces fallan los sistemas de administración del desempeño 303

8.2 Desarrollo de un sistema efectivo de administración del desempeño 306

8.2a ¿Qué son los estándares o normas de desempeño? 306

8.2b Su evaluación ¿cumple con la ley? 308

8.2c ¿Quién debería evaluar el desempeño de un empleado? 310

8.2d La suma de todo: evaluación de 360 grados 312

8.2e Capacitación de los evaluadores 313

1 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Checklist de los supervisores para la junta de evaluación del desempeño 317

8.3 Métodos de evaluación del desempeño 317

8.3a Métodos de rasgos 317

2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Escala gráfica de calificación con espacios para comentarios 318

3 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Ejemplo de escala estándar mixta 320

8.3b Métodos conductuales 320

4 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Ejemplos de BARS y BOS 322

8.3c Métodos de resultados 322

5 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Tablero personal de mando 325

8.3d ¿Qué método de evaluación del desempeño se debe utilizar? 326

8.4 Juntas de evaluación del desempeño y sesiones de retroalimentación 327

8.4a Tipos de juntas de evaluación del desempeño y sesiones de retroalimentación 327

8.4b Realización de la junta de evaluación del desempeño o sesión de retroalimentación 328

8.4c Mejoramiento del desempeño 331

Resumen 333

Términos clave 334

Preguntas para análisis 334

La experiencia en administración de recursos humanos: Diagnóstico del desempeño 335

Caso de estudio 1: El "Proyecto Oxígeno" resucita a los jefes de bajo desempeño en Google 335

Caso de estudio 2: El sistema de administración del desempeño ayuda a Freeport-McMoRan a un cambio estratégico de marcha 336

Notas y referencias 337

Parte 4 Implementación de la compensación y la seguridad

Capítulo 9 Administración de la compensación 343

- 9.1 ¿Qué es la compensación? 344
 - 9.2 Compensación estratégica 346
 - 9.2a Vinculación de la compensación con los objetivos de la organización 347
 - 9.2b Estándar de pago por desempeño 348
 - 9.2c Bases para la compensación 352
 - 9.3 Diseño de la compensación: la mezcla de pago 354
 - 9.3a Factores internos 354
 - 1 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Comparación de las estrategias de compensación 356
 - 9.3b Factores externos 357
 - 9.4 Sistemas de valuación de puestos 360
 - 9.4a Sistema de calificación o alineación de puestos 361
 - 9.4b Sistema de clasificación de puestos 361
 - 9.4c Sistema de puntos 361
 - 9.4d Valuación del trabajo 362
 - 9.4e Evaluación de puestos para posiciones gerenciales 363
 - 9.5 Implementación de la compensación: herramientas de pago 363
 - 9.5a Encuestas de sueldos y salarios 363
 - 2 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** La Encuesta Nacional de Compensación de la Oficina de Estadísticas Laborales de Estados Unidos 365
 - 9.5b La curva salarial 365
 - 9.5c Niveles de pago 366
 - 9.5d Rangos de tasas 366
 - 9.5e Pago basado en competencias 367
 - 9.6 Regulación gubernamental de la compensación 369
 - 9.6a Ley Davis-Bacon de 1931 369
 - 3 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Leyes de los salarios mínimos en Estados Unidos 370
 - 9.6b Ley Walsh-Healy de 1936 370
 - 9.6c Ley de Normas Laborales Justas de 1938 (según la enmienda) 370
 - 4 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Salarios mínimos en el mundo 371
 - 5 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** El póster del salario federal 373
 - 9.7 Evaluación de la compensación 374
- Resumen 376
- Términos clave 376
- La experiencia en administración de recursos humanos:** ¿Por qué este sueldo? 377
- Preguntas para análisis 377
- Caso de estudio 1: Decisiones de pago en Performance Sports 378
- Caso de estudio 2: Una estrategia de pago In-N-Out: decisión de Costa Rica para impulsar la remuneración 378

Notas y referencias 379

Capítulo 10 Pago por desempeño: recompensas para incentivar 383

10.1 Razones estratégicas de los planes de incentivos 384

10.1a Planes de incentivos como vínculos con los objetivos de la organización 386

10.1b Requerimientos de un plan de incentivos exitoso 387

10.2 Establecimiento de medidas del desempeño 388

1 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Establecimiento de medidas del desempeño: las claves 389

10.3 Administración de los planes de incentivos 389

10.4 Planes de incentivos individuales 390

10.4a Trabajo a destajo 391

10.4b Plan por hora estándar 392

10.4c Bonos 392

10.4d Pago por méritos 393

10.4e Recompensas mediante incentivos y reconocimientos 394

10.4f Incentivos por ventas 395

2 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Personalice sus premios e incentivos no monetarios 397

10.5 Planes de incentivos grupales 398

10.5b Planes de incentivos de gainsharing (ganancias compartidas) 399

3 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Lecciones aprendidas: diseño efectivo de incentivos por equipo 401

10.6 Planes de incentivos empresariales 401

10.6a Planes de participación de utilidades 402

10.6b Opciones de acciones 403

4 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Planes de opción de acciones para los empleados 404

10.6c Planes de compra de acciones por parte de los empleados 404

10.7 Incentivos para empleados profesionales 405

10.8 Incentivos para los directivos 407

10.8a Paquete de pago a los ejecutivos 407

10.8b Compensación ejecutiva: ética y responsabilidad por los resultados 410

5 **Lo más destacado en administración de recursos humanos:** La "dulzura" de las gratificaciones para los ejecutivos 411

10.8c Reforma de la compensación ejecutiva 411

Resumen 412

Términos clave 412

La experiencia en administración de recursos humanos: Otorgamiento de incrementos salariales 413

Preguntas para análisis 413

Caso de estudio 1: La industria automotriz de Estados Unidos vuelve a la cima... en la remuneración de un CEO 414

Caso de estudio 2: Incentivos basados en el equipo: no son para la oficina habitual 414

Notas y referencias 415

Capítulo 11 Beneficios y prestaciones para los empleados 419

- 11.1 Elementos de un programa de beneficios exitoso 420**
 - 11.1a** Selección de beneficios 421
 - 11.1b** Administración de los beneficios 422
 - 11.1c** Comunicación de los beneficios de los empleados 423
- 11.2 Beneficios legales para los empleados 429**
 - 11.2a** Seguridad social 429
 - 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Declaración personalizada de los costos de los beneficios 430
 - 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** ¿Quién es elegible para recibir pagos por discapacidad según la Ley de Seguridad Social de Estados Unidos? 432
 - 11.2b** Seguro de desempleo 433
 - 11.2c** Seguro de indemnización para los trabajadores 433
 - 11.2d** Seguro COBRA 434
 - 11.2e** Beneficios exigidos por la Ley de Protección al Paciente y Cuidado de la Salud Asequible (PPACA) 434
 - 11.2f** Beneficios proporcionados por la Ley de Conciliación Familiar 435
 - 3 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Sus derechos según la Ley de Conciliación Familiar 436
- 11.3 Beneficios discrecionales para el balance de vida y trabajo 437**
 - 11.3a** Cuidado de niños y adultos mayores 438
 - 11.3b** Pago por tiempo no laborado 439
 - 4 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Otros métodos para contener los costos de la atención médica 440
 - 11.3c** Seguro de vida 443
 - 11.3d** Seguro de atención a largo plazo 443
 - 11.3f** Planes de pensión 445
 - 11.3g** Beneficios para las parejas en convivencia 448
- Resumen 449
- Términos clave 450
- Preguntas para análisis 450
 - La experiencia en administración de recursos humanos:** Cómo entender los programas de beneficios para los empleados 451
- Caso de estudio 1: Los beneficios familiares de Adobe: una reacción inesperada 451
- Caso de estudio 2: Evaluación del clima de vida y de trabajo en la empresa 452
- Notas y referencias 453

Capítulo 12 Promoción de la higiene y la seguridad 457

- 12.1 Higiene y seguridad: es la ley 458**
 - 12.1a** Cobertura de la Ley de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (OSHA) 459
 - 12.1b** Normas de la OSHA 459
 - 12.1c** Cumplimiento de las normas de la OSHA 459
 - 12.1d** Ayuda para la asesoría de la OSHA 461
 - 12.1e** Responsabilidades y derechos regulados por la OSHA 462
- 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** ¿Cuáles son mis responsabilidades según la Ley OSH? 463

- 12.1f Registro de aplicación de la OSHA 464
- 12.2 Promoción de un entorno de trabajo seguro 465**
 - 12.2a Creación de una cultura de seguridad 465
- 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Pruebe sus conocimientos de seguridad 466**
 - 12.2b Aplicación de las normas de seguridad 468
 - 12.2c Investigación y registro de accidentes 470
 - 12.2d Riesgos y temas de seguridad 470
- 12.3 Construcción de un entorno de trabajo saludable 476**
 - 3 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Checklist de la preparación para emergencias 477**
 - 12.3a Ergonomía 478
 - 4 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Póster de Seguridad en el Trabajo y Protección de la Salud 479**
 - 12.3b Riesgos y temas de salud 480
 - 12.3c Estímulo de una mejor salud física y emocional de los empleados 484
 - 5 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Declaración de la política para el abuso de sustancias de los "Leones Rojos" 489**
- Resumen 490
- Términos clave 490
- Preguntas para análisis 491
- Caso de estudio 1: Rambo se violenta 491
- Caso de estudio 2: ¿Demasiada fatiga y estrés? Usted decide 491
- Notas y referencias 493

Parte 5 Mejoramiento de las relaciones administración-empleado

Capítulo 13 Derechos y disciplina de los empleados 497

- 13.1 Derechos de los empleados y privacidad 498**
 - 13.1a Derechos de los empleados frente a responsabilidades de los empleadores 499
 - 13.1b Contratación negligente 499
 - 13.1c Derechos de protección del trabajo 500
- 1 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Ejemplos de declaraciones de empleo a voluntad 505**
 - 13.1d Derechos de privacidad 506
 - 13.1e Vigilancia electrónica de los empleados 508
- 2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Ejemplo de una política de comunicaciones electrónicas 510**
- 13.2 Políticas y procedimientos disciplinarios 517**
 - 13.2a Resultados de la pasividad 518
 - 13.2b Establecimiento de las normas de la organización 519
 - 13.2c Investigación del problema de disciplina 519
 - 13.2d Enfoques de la acción disciplinaria 521
 - 13.2e Despido de empleados 522
 - 13.2f Procedimientos de resolución alterna de disputas (ADR) 524

13.3 Ética gerencial en las relaciones con los empleados 527

Resumen 528

Términos clave 528

La experiencia en administración de recursos humanos: Aprenda acerca de los derechos de los empleados 529

Preguntas para análisis 529

Caso de estudio 1: Despido por comportamiento fuera del trabajo 530

Caso de estudio 2: ¡No puede despedirme! Revise su política 530

Notas y referencias 531

Capítulo 14 Dinámica de las relaciones laborales 535**14.1 El proceso de las relaciones laborales 536****14.1a** Razones de la sindicalización de los empleados 536**14.1b** Prevención de prácticas sindicales 538**14.1c** Campañas de organización 540**1 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Prueba de conocimiento de las relaciones laborales 541**2 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Línea de tiempo de la participación del gobierno de Estados Unidos en las relaciones laborales 542**14.1d** Tácticas de los empleadores contrarias a la sindicalización 545**14.1e** Cómo se sindicalizan los empleados 545**3 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Carta de autorización de United Food and Commercial Workers International Union 546**14.1f** Elección de representantes al Consejo Nacional de Relaciones Laborales 546**4 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Lo que "no debe" hacer un empleador durante las campañas de organización sindical 547**5 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Póster de elección del NLRB 549**14.1g** Efecto de la sindicalización en los gerentes 550**14.2 El proceso de negociación 550****14.2a** Preparación de las negociaciones 550**14.2b** Recolección de datos para la negociación 551**14.2c** Formulación de estrategias y tácticas de negociación 551**14.2d** Negociación del contrato de trabajo 552**14.2e** Negociación de buena fe 552**14.2f** Negociación basada en el interés 554**14.2g** Poder de la administración y del sindicato en la negociación colectiva 554**14.2h** Solución de los puntos muertos de una negociación 556**14.3 El contrato de trabajo 556****14.3a** El tema de los derechos de la administración 556**14.3b** Acuerdos de seguridad sindical 557**6 Lo más destacado en administración de recursos humanos:** Elementos en un contrato de trabajo 557**14.4 Administración del contrato de trabajo 559****14.4a** Procedimientos negociados de quejas 559**14.4b** El procedimiento de quejas en acción 559

14.4c Arbitraje de quejas	560
14.5 Desafíos contemporáneos para las organizaciones sindicales	562
14.5a Disminución de la afiliación sindical	562
14.5b Globalización y cambio tecnológico	563
Resumen	564
Términos clave	565
Preguntas para análisis	565
Caso de estudio 1: Las nuevas batallas del sindicalismo: los sindicatos públicos frente a los gobiernos del mundo rico	566
La experiencia en administración de recursos humanos: Aprenda sobre los sindicatos	566
Caso de estudio 2: El caso de arbitraje de Jesse Stansky	568
Notas y referencias	569

Parte 6 Expansión de los horizontes de la administración de recursos humanos

Capítulo 15 Administración internacional de recursos humanos 573

15.1 Análisis del entorno internacional	575
15.1a Factores políticos	575
15.1b Factores económicos	575
15.1c Factores socioculturales	576
15.1d Factores tecnológicos	577
15.1e Análisis de las operaciones internacionales	578
15.2 Administración de las operaciones internacionales	580
15.2a Reclutamiento internacional	582
15.2b Selección internacional de empleados	585
1 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Habilidades de los gerentes expatriados	588
15.2c Capacitación y desarrollo	589
15.2d Contenido de los programas de capacitación	590
2 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Comunicación no verbal en diferentes culturas	593
3 Lo más destacado en administración de recursos humanos: Checklist de repatriación	598
15.3 Compensación	598
15.3a Compensación para empleados del país anfitrión	599
15.3b Compensación de los gerentes del país anfitrión	601
15.3c Compensación de gerentes expatriados	601
15.3d Evaluación del desempeño	604
15.4 Análisis del entorno internacional del trabajo	608
15.4a Negociación colectiva en otros países	608
15.4b Organizaciones laborales internacionales	609
15.4c Participación de los trabajadores en la administración	610
Resumen	611
Términos clave	611
Preguntas para análisis	612

La experiencia en administración de recursos humanos: Un americano (expatriado) en París 612

Caso de estudio 1: ¿Qué tal un incremento de 900%? 613

Caso de estudio 2: Un plan de repatriación de "giro completo". Una empresa estadounidense envía a trabajadores indios de vuelta a sus hogares 614

Notas y referencias 614

Capítulo 16 Implementación de la estrategia de recursos humanos: sistemas de trabajo de alto desempeño 621

16.1 Principios fundamentales 623

16.1a Principio de igualitarismo y compromiso 624

16.1b Información compartida y confianza 625

16.1c Desarrollo del conocimiento 626

16.1d Principio del vínculo desempeño-recompensa 627

16.2 Diseño de sistemas de trabajo de alto desempeño 627

16.2a Diseño del flujo de trabajo y trabajo en equipo 627

16.2b Políticas y prácticas complementarias de recursos humanos 629

16.2c Apoyo de las tecnologías de información 632

16.3 Alineación estratégica 632

16.3a Aseguramiento de la adaptación horizontal 633

16.3b Cómo establecer la adaptación vertical 633

1A Lo más destacado en administración de recursos humanos: Diagnóstico de la adaptación horizontal 634

16.3c Evaluación de la alineación estratégica: el scorecard de recursos humanos 635

1B Lo más destacado en administración de recursos humanos: Comprobación del alineamiento del sistema de recursos humanos con los entregables de recursos humanos 635

1C Lo más destacado en administración de recursos humanos: Comprobación del alineamiento de los entregables de recursos humanos 636

16.4 Implementación del sistema 636

16.4a Elaboración de un caso de negocios para el cambio 637

16.4b Establecimiento de un plan de comunicación 638

16.4c Evaluación y mantenimiento del éxito del sistema 640

16.5 Resultados de los sistemas de trabajo de alto desempeño 643

16.5a Resultados de los empleados y calidad de vida laboral 643

16.5b Resultados organizacionales y ventaja competitiva 643

Resumen 645

Términos clave 645

Preguntas para análisis 645

La experiencia en administración de recursos humanos: Evaluación de la adaptación estratégica de los sistemas de trabajo de alto desempeño 646

Caso de estudio 1: Cómo la implementación de un HPWS fortaleció al productor de bocadillos Snyder's-Lance 647

Caso de estudio 2: Whole Foods Market 648

Notas y referencias 649