



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

TEMA

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS
HUMANOS PARA; EL "HOSPITAL NOTREDAM MEDICAL CENTER SA DE CV"

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

PAOLA SIXTOS SÁNCHEZ

ASESOR:

M.A. HUGO ALEJANDRO MIER SCHMIDT

MORELIA MICHOACÁN, JULIO 2017

DEDICATORIA

Con todo el amor y cariño a las personas más importantes en mi vida que hicieron posible este sueño, por estar cada momento con un apoyo real e incondicional siempre, apoyando cada sueño, cada meta, y cada ilusión, por sembrar en mi la fé de poder lograr todo lo que me proponga y por enseñarme el mejor camino para crear mi futuro.

Mamá y Papá



AGRADECIMIENTOS

Mi más sincero agradecimiento a **Dios** por la vida principalmente, por permitirme tener una vida con una extraordinaria familia, por llegar tan lejos, por iluminarme el mejor camino para mi profesión, por darme la oportunidad de poder concluir mis estudios y llegar a tan alto grado, por brindarme una hermosa familia que fue mi apoyo durante todo el trayecto de mi vida para culminar mis estudios, por darme todas las herramientas necesarias para poder estar en esta etapa tan importante que desde chica anhelé.

A mis **PAPÁS** por creer en mí.

Por tenerme la confianza siempre de creer que un día llegaría tan lejos, porque al mismo tiempo me hicieron creer en mí en cada caída que tuve; por darme la vida, por los valores que me han inculcado, por la educación que desde casa me han dado y por enseñarme que Primero Dios todo saldrá bien. Por hacer desaparecer mis lágrimas en momentos difíciles con sus palabras de aliento que sólo ellos sabían cómo calmar mi angustia y mi preocupación, por enseñarme a salir adelante, por ayudarme a pasar por encima de cada piedra que se atravesó en mi camino, porque a pesar de la distancia, de los problemas y de nuestras diferentes formas de pensar siempre los tuve y gracias a Dios los sigo teniendo a mi lado corrigiendo mis errores y guiando mi camino con sus consejos, sus palabras de aliento y sobre todo con su amor de padres.

Gracias a mi hermosa mamá que siempre se preocupaba por cada domingo tener un alimento en mi maleta, por preocuparse si ya comí, si ya había llegado a casa y por ayudarme con el peso de mis errores a que mi carga fuera más ligera mientras

la hacía desaparecer, por hacerme sentir que para ella era muy inteligente y por alentarme que a pesar de los tiempos difíciles, en mis exámenes siempre me iría muy bien, por sus consejos, por corregirme mis errores a tiempo, por esto y mucho más gracias a mi mejor amiga “Mi mamá”.

Gracias a mi papá porque a pesar de su trabajo, del estrés cotidiano de la rutina, de estar cansado, los fines de semana por tal de estar más horas a su lado no le importaba tenerme que llevar a la central el lunes a tomar el camión a las cuatro y media de la mañana porque él siempre me dio su mejor cara y para mí no estaba cansado, no me ponía “peros” con total de estar más tiempo a su lado, porque a pesar de todo siempre los tuve a ustedes y eso era más que suficiente. Por recordarme hasta el día de hoy con sus frases “aquí tienes a tu padre no te sientas sola” o “mientras tengas a tu padre todo va a estar bien nada te faltará”. Gracias papás porque nunca me faltó nada para poder sacar una carrera adelante.

A mis **hermanos**; a mi hermana Maye y mi Hermano Eric, que a pesar de la distancia siempre conté con todo su apoyo hasta el día de hoy, por preocuparse siempre de mí, gracias a mi hermana Maye porque todavía no le terminaba de contar mi problema cuando ella ya me tenía una solución, una respuesta. Por ayudarme siempre a encontrar una salida a cada problema, por alentarme a que yo podía con cada reto al que me enfrentara, gracias a mi hermano Erick por su apoyo que me ha brindado siempre, y aunque no esté a mi lado físicamente sé que desde donde esté se sentirá orgulloso de tenerme como hermana.

A la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, a la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, gracias por todos los conocimientos que me transmitieron, por prepararme profesionalmente para ser una exitosa licenciada, gracias por hacer nacer en mí la necesidad de seguir adelante a ser cada día mejor que ayer porque el compañero que tenía a un lado en el salón él, en el día de mañana sería mi propia competencia.

A mis maestros, gracias por darme las herramientas para poder enfrentarme a la vida laboral. Gracias por todos esos momentos felices que pase en mi vida de estudiante, por enseñarme que la vida allá afuera no era nada fácil pero sí muy hermosa y que valdría la pena cada esfuerzo.

A mis amigos, que a pesar de nuestras personalidades siempre nos apoyábamos para poder pasar cada examen, cada final, cada semestre, Gracias por ayudarme cuando no entendía algún problema, por explicarme y por enseñarme algo nuevo cada día.

Estos renglones no representan nada por lo que realmente tengo por agradecer.

ÍNDICE

RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN	3
OBJETIVOS	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
HIPÓTESIS	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	8
DEFINICIÓN DE RECURSOS HUMANOS	13
OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	15
IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	18
PROPÓSITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	19
FUNCIÓN DE SERVICIO DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	20
ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	21
<i>PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</i>	21
<i>RECLUTAMIENTO</i>	23
<i>SELECCIÓN</i>	25
<i>CAPACITACIÓN</i>	27
<i>DESARROLLO</i>	27
<i>CLIMA ORGANIZACIONAL</i>	28
<i>COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS</i>	29
<i>SEGURIDAD E HIGIENE</i>	30
ANTECEDENTES DE HOSPITALES	32
ANTECEDENTES DEL HOSPITAL NOTRE DAME.....	34
MISIÓN	35
VISIÓN.....	35

FILOSOFÍA	35
VALORES.....	36
ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL NOTREDAM MEDICAL CENTER SA DE CV	37
ANÁLISIS FODA	38
SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL	39
MARCO LEGAL DE RECURSOS HUMANOS	41
INTRODUCCIÓN	46
FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	47
PROPUESTAS	49
<i>PROPUESTAS DE INCENTIVOS</i>	49
PROPUESTA DE MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA.....	51
ESTIMACIÓN DE INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RH. ..	52
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO.....	54
CONCLUSIONES	55
GLOSARIO	56
BIBLIOGRAFÍAS	57

Notre Dame
MEDICAL CENTER

RESUMEN

En este trabajo de Tesina se presenta una propuesta realizada con el fin de crear un Departamento de Recursos Humanos que le permita a la empresa de giro Hospitalario tener un mejor control del Capital Humano.

Se plantean propuestas de incentivos para el personal de enfermería por puntualidad y méritos logrados, así mismo se plantean propuestas de motivación para que el personal de enfermería desarrollar de una manera más eficiente sus labores.

Posteriormente se dan a conocer propuestas de incentivos por desempeño para el personal de recepción y personal de administrativo con la finalidad que de obtener un resultado laboral de mayor excelencia.

Para complementar la propuesta de implementación del departamento de Recursos Humanos se dan a conocer estimaciones de inversión del departamento, el costo-inversión que pueda generar así mismo las especificaciones que hacen referencia el puesto. Esto con la finalidad de tener una idea más clara de lo que conlleva el ampliar los departamentos de la empresa para delimitar las responsabilidades de cada área.

PALABRAS CLAVE: Recursos Humanos, personal, capacitación, motivación, incentivos.

ABSTRACT

This tesina presents a proposal given in order to create a Human Resources Department in a hospital which could be able to allow having a better human capital management. Some proposals exposed consist in explaining the importance of providing punctuality and well achievement incentives to the nursery personnel. Likewise, efficiency is planned to get reached by the existence of motivation proposals. In addition, incentive proposals have a target of implementation to the receptionist personnel and management staff, for whom final result is to obtain an excellent labor degree. Finally, to complete the main goal of this project, investment estimations of how much it cost having a Human Resources Department are shown, depending on the position and specific tasks of the requirements of occupancy. This will clarify the idea of how extending departments all over the hospital can impact in many ways, depending on the responsibilities and according to the different areas.

Notre Dame
MEDICAL CENTER

INTRODUCCIÓN

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

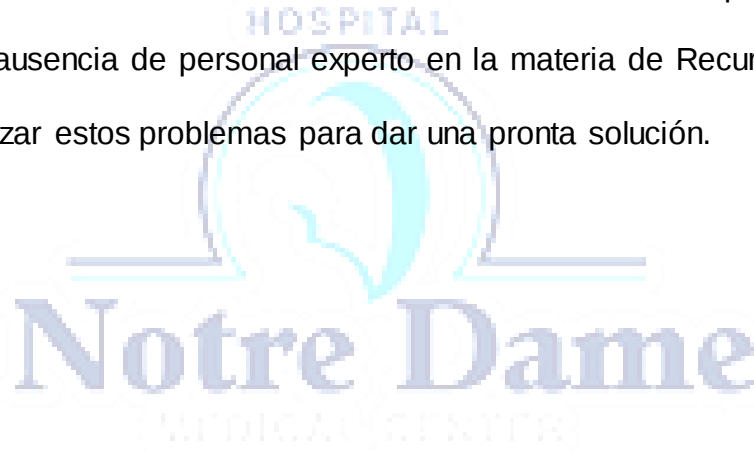
Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

En la actualidad las técnicas de selección del personal tienen que ser más subjetivas y más afinadas, determinando los requerimientos de los recursos humanos, acrecentando las fuentes más efectivas que permitan allegarse a los candidatos idóneos, evaluando la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, utilizando para ello una serie de técnicas, como la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos.

A continuación se dará a conocer el papel que representa el departamento de recursos humanos en una empresa, las actividades y responsabilidades que tiene que llevar a cabo para representar un pilar de apoyo fundamental en el área Hospitalaria.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Hospital Notre Dame existen diversos problemas con el personal tal es uno de ellos como la rotación, falta de capacitación y retroalimentación, así como inconformidades por las remuneraciones y falta de motivación en el trabajo. Contando también con la carga de trabajo extra para el área administrativa, tomando en cuenta que es la que se encarga de realizar las actividades que corresponde a un Departamento de Recursos Humanos como tal, es por ello que a falta del Departamento de RH se llevan a cabo día a día dichos problemas en el hospital por la ausencia de personal experto en la materia de Recursos Humanos que pueda analizar estos problemas para dar una pronta solución.



JUSTIFICACIÓN

Una empresa es una organización conformada por varios elementos que juntos trabajan y se relacionan persiguiendo un mismo objetivo. Ésta se encuentra formada por distintos departamentos como: finanzas, administración, ventas, mercadotecnia, **Recursos Humanos**, operaciones y mantenimiento, etc. La administración de recursos humanos forma parte importante de la empresa debido a que es el departamento que se encarga de seleccionar, contratar, emplear, así como poder proporcionarles una capacitación constante para contar siempre con un personal capaz de poder enfrentar cualquier tipo de trabajo tomando en cuenta que en un Hospital como es el caso tratándose de la vida de los pacientes es de vital importancia tener un personal eficiente al 100%. También una de sus funciones implica controlar la relación que existe entre la organización y los empleados.

El Hospital Notre Dame Medical Center no cuenta con un Departamento de Recursos Humanos; lo que concierne dentro de su área laboral lo lleva a cabo el personal administrativo. Las funciones que lleva el área administrativa correspondiente a un Departamento de Recursos Humanos son las siguientes:

Administradora:

- Hacer la contratación del personal necesario para puestos vacantes así como desde el proceso de selección hasta la inducción al puesto y capacitación de acorde al área que se requiere.

- Fomentar las buenas relaciones humanas entre todo el personal de la institución a través de cursos interactivos, así como propiciar la capacitación continua, y realizar propuestas de incentivos y/o remuneraciones a los que pueden llegar a percibir el personal de enfermería.
- Recibir al personal de nuevo ingreso para explicarles sus funciones, derechos y obligaciones, dárseles por escrito y recabar la firma de enterados. Así como capacitarlos de acuerdo al área a la que apoyarán y darle a conocer todo el Hospital tanto físico como en relación al servicio general que brinda.
- Realizar encuesta para la elección del mejor trabajador del mes (se dará a conocer al personal los aspectos a evaluar para dicho fin), y de tal manera hacerle llegar su remuneración de acuerdo a los méritos adquiridos.
- Supervisar el cumplimiento de las funciones de cada trabajador, y de no ser así encontrar una solución para que mejore el desempeño del personal, ya sea teniendo desde una plática con él hasta volver a retomar la última capacitación de ser necesario.
- Asegurarse de que exista el personal de enfermería necesario por turno y tener una agenda actualizada de personal que pueda colaborar como suplente o complementario en las diferentes áreas.
- Informar y entregar documentación al área contable referente a altas y bajas de personal en el IMSS, Requerimientos y/o Avisos del SAT, IMSS, Infonavit, etc.

- Realizar el cálculo de la nómina quincenalmente tomando en cuenta las percepciones y deducciones de cada trabajador así como los que cuentan con bonos adicionales o descuentos de Infonavit u otras deducciones.

Cajera y Auxiliar Administrativa:

- Hacer la dispersión de Nomina cada quincena en efectivo para todo el personal del Hospital de acuerdo al cálculo realizado por la Administradora encargada de la realización de la Nómina.
- Entregar el pago correspondiente a nómina de ayudantías proporcional a los Residentes cada quincena como pago de apoyo a los procedimientos en los que apoyaron.

De acuerdo a la descripción de algunas funciones De recursos Humanos realizadas por el área administrativa se puede vislumbrar el trabajo que se realiza correspondiente a un Departamento de R-H, que al no estar contemplado dentro del Hospital, el trabajo lo lleva a cabo el área administrativa adicional al resto de funciones que desempeñan por el puesto que representan.

Todo el personal representa un papel importante dentro del hospital y el servicio que se brinda es de calidad, sin embargo si se implementara el Departamento de Recursos Humanos se puede mejorar y pasar de ser bueno a ser excelente.

Para lograr su máximo rendimiento eficiente es necesario que expertos en la materia pongan en práctica los programas de capacitación, de incentivos y remuneraciones así como la delimitación de responsabilidades que le corresponde a cada empleado de acuerdo a su área de trabajo para maximizar así su rendimiento.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente proyecto es la propuesta de implementación del Departamento de Recursos Humanos con la finalidad de contar con personal altamente capacitado para el manejo del capital humano acorde a las necesidades y características del hospital, así como disminuir o eliminar de ser posible la rotación de personal y tener un mejor control sobre las percepciones adecuadas de los trabajadores y la implementación del proceso de reclutamiento adecuado para el ingreso de personal de calidad y su proceso de seguimiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar las funciones que corresponde al departamento de Recursos Humanos para la implementación del mismo.
- Determinación de costos-inversión que pueda generar al llevar a cabo el departamento.
- Implementación de programa de capacitación como retroalimentación del personal.
- Propuesta de programa de estímulos como incentivos.

HIPÓTESIS

Existe una posibilidad que al implementar el departamento de Recursos Humanos en el Hospital Notre Dame se logre disminuir la rotación de personal y poder aprovechar el capital humano que se tiene. Así mismo expertos en el Departamento desarrollarán programas de capacitación e incentivos adecuados de acorde a las características de cada puesto.



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

A mediados del siglo XVIII el perfeccionamiento de diversas maquinarias y técnicas complejas en el seno de la sociedad inglesa, y en menor grado en las sociedades francesas y alemana, dio inicio al fenómeno que denominamos *Revolución Industrial*. Primero en Inglaterra y poco después en Europa y América del Norte surgieron grandes organizaciones comerciales dedicadas a actividades como hilados y tejidos, la fundición de metales y la creación de grandes astilleros para fabricar barcos cada vez más grandes y seguros. El perfeccionamiento de dispositivos como la máquina de vapor y el telar moderno hicieron necesario contar con instalaciones de creciente nivel de complejidad.

Estos cambios demandaron grupos de trabajadores cada vez más grandes que debían coordinar sus esfuerzos en labores de progresiva complejidad. La Revolución Industrial trajo consigo grandes adelantos que hicieron que la labor humana resultara cada vez más rentable, productiva y con un nivel mayor de mecanización, pero condujo también a condiciones de inseguridad, hacinamiento y profunda insatisfacción.

Aunque con algunas diferencias de grado e intensidad, en general América Latina ingresó a la etapa de la Revolución Industrial a mediados del siglo XIX, cuando se tendieron las primeras líneas férreas del subcontinente, se modernizaron los vapores que comunicaban a la zona con Estados Unidos y Europa, y se produjeron notables cambios en instalaciones como las fuerzas armadas de cada país. En el área de la administración de los recursos humanos, como en tantas otras, América Latina ha experimentado una evolución muy cercana y similar a la de Estados Unidos y los países del occidente europeo, aunque conservando siempre determinadas características propias.

A finales del siglo XIX diversas compañías latinoamericanas empezaron a establecer los “departamentos de bienestar” que constituyen el antecesor directo de las actuales áreas del personal. Estos departamentos (muy comunes en las grandes empresas ferrocarrileras y navieras, en las grandes haciendas y en las principales compañías de hilados y tejidos) tenían entre sus funciones las de atender ciertas necesidades de los trabajadores, como vivienda, atención médica y educación. Otros de sus objetivos fundamentales era el de prevenir la formación de sindicatos, aspecto que con frecuencia condujo a conflictos y choques laborales que caracterizaron la historia de varios países durante el periodo que va de la década de 1870 hasta el inicio de la Primera Guerra Mundial.

La necesidad de dividir la labor humana y de capacitar al personal se hizo evidente, así como la conveniencia de mantener los salarios a niveles adecuados a las realidades del mercado, de seleccionar a los candidatos adecuados para

determinados puestos, y de manejar las quejas del personal de manera eficiente y justa. Pese a estos avances, los departamentos de personal no tenían mucha importancia en la inmensa mayoría de las empresas de la época. Con frecuencia se utilizaban sólo como recurso informativo para que los ejecutivos tomaran decisiones adecuadas. A principios del siglo XX departamentos como finanzas, producción y ventas se consideraban mucho más importantes.(WERTHER|, [1996)

A principios del siglo XX adquirió gran importancia un movimiento (que no se limitó a la administración, si no que abarcó muchos campos más) que pretendía poner en práctica los hallazgos obtenidos en varias ciencias. Tal es la razón de que se les denomine “Administración científica”. Sus postulados se ejemplificaban bien en la persona del investigador Frederick Taylor: de hecho, el movimiento se ha denominado también “taylorismo”.

La incorporación de datos científicos a la administración mostró al mundo que el estudio sistemático del trabajo podía conducir a un mejoramiento en la eficacia. La argumentación de los líderes del movimiento en favor de la especialización y mejor capacitación hizo más obvia la necesidad de crear departamentos especializados en personal.

Las primeras décadas de este siglo vieron el surgimiento de los primeros departamentos de personal, fenómeno que se vio favorecido por los avances de la administración científica y por los movimientos sindicales. Los nuevos departamentos contribuían a la eficiencia de las organizaciones de varias maneras mantenían los salarios en niveles adecuados, seleccionaban a los candidatos más idóneos para ciertos puestos y servían como canal de quejas y sugerencias.

Así mismo, absorbieron las anteriores funciones de los departamentos de bienestar al encargarse de las negociaciones con los sindicatos y de los asuntos relacionados con el bienestar de los trabajadores.

Hacia 1914, cuando estalló la Primera Guerra Mundial, los departamentos de personal adquirían creciente influjo en las organizaciones industriales de grandes dimensiones, aunque todavía sin tener la importancia actual. Cumplían fundamentalmente funciones de asesoría y acopio de información de datos de personal, sin carácter ejecutivo. En esa época las funciones financieras de producción y de mercadotecnia ocupaban el centro de la atención. Los departamentos de personal crecieron lentamente en importancia a medida que se incrementaban sus responsabilidades y su contribución global.

En el curso de la Primera Guerra Mundial se perfeccionaron los exámenes de aptitud. Estos exámenes permitieron colocar a los nuevos reclutas de los ejércitos combatientes en las funciones más idóneas. Esa práctica condujo al empleo de exámenes de aptitud en las organizaciones no militares, y la responsabilidad de impartirlos correspondió a los departamentos de personal.

Desde el fin de la Primera Guerra Mundial hasta la Gran Depresión (que se extendió de 1930 hasta el siguiente conflicto mundial) los departamentos de personal desempeñaron funciones de creciente importancia. Se concedió más atención a las necesidades de los empleados. La importancia de las necesidades personales se hizo todavía más relevante como resultado de los estudios llevados a cabo en la planta Hawthorne de la compañía General Eastern Electric durante ese periodo. Estos estudios mostraron que los objetivos de eficiencia postulados por la administración científica debían equilibrarse y tamizarse a la luz de las

necesidades humanas. Estas conclusiones que hoy parecen elementales ejercieron un profundo y duradero efecto en la administración de personal. La Gran Depresión y la Segunda Guerra Mundial concentraron la atención en áreas diferentes, pero preparaban el campo para otros avances ulteriores.

La Gran Depresión produjo una crisis de credibilidad en la capacidad de las empresas privadas para hacer frente a las necesidades sociales, y el público apeló al sector oficial. Los gobiernos de la época pusieron en práctica políticas de compensación por desempleo, seguridad social, salarios mínimos, e incluso de garantía al derecho a formar sindicatos. Los gobiernos se esforzaron en mejorar las condiciones de seguridad y estabilidad, y en muchos casos surgieron medidas legislativas que obligan a las compañías a cumplir determinadas disposiciones.

A partir de los años de la Gran Depresión, las organizaciones de todo tipo se han visto en la necesidad de considerar los objetivos sociales más generales, y ello ha reforzado la necesidad de contar con departamentos de personal. En algunos casos se confió a estos departamentos la función de interactuar con los sindicatos, cada vez más poderosos. El crecimiento a gran escala obtenido por los sindicatos durante el periodo obligó a las organizaciones a cambiar sus políticas de paternalismo por enfoques administrativos activos, que tomaban en cuenta las aspiraciones y demandas de los asalariados. De hecho, el término “relaciones industriales” se acuñó durante la época, para reflejar las actividades de interacción que llevaba a cabo el departamento de personal.(WERTHER|, [1996)

DEFINICIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- “Administración de Recursos Humanos. Proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad.”(DESSLER, 2015)
- Es aquella que tiene que ver con el aprovechamiento y el mejoramiento de las capacidades y habilidades de las personas y en general con los factores que le rodean dentro de la organización con el objetivo de lograr el beneficio individual, de la organización y del país. (GALICIA, 2001)
- Los recursos humanos determinan el grado de éxito de la organización. Mejorar las contribuciones que efectúa el personal a la organización constituye una meta tan esencial y determinante que casi todas las compañías contemporáneas (salvo las muy pequeñas) cuentan con un departamento de personal.(WERTHER, 1996)
- La administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o el recurso humano, incluidos

reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.(CHIAVENATO, 2002)

- La administración de recursos humanos es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales. En consecuencia, comprende a los gerentes de todos los niveles. Básicamente, por medio del esfuerzo de otros, los gerentes logran que se hagan cosas que requieren una efectiva administración de recursos humanos. (MONDY, 1997)
- Es la disciplina que estudia las relaciones de las personas en las organizaciones, la relación mutua entre personas y organizaciones, las causas y consecuencias de los cambios en ese ámbito y la relación con la sociedad. En las empresas, Recursos Humanos es el área que se ocupa de los temas que tienen que ver con las personas.(MARISTANY, 2000)

OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Los gerentes y los departamentos de Recursos Humanos logran sus metas cuando se proponen fines claros y cuantificables. Estos objetivos equivalen a parámetros que permiten evaluar las acciones que se llevan a cabo. En ocasiones los objetivos se consignan por escrito, en documentos cuidadosamente preparados. En otras no se expresan de manera explícita, si no que forman parte de la “cultura” de la organización. En cualquier caso, los objetivos son los que guían la función de la administración de los recursos humanos.

Los objetivos de la administración de los recursos humanos no sólo reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento del personal mismo y de las personas participantes en el proceso. Estos desafíos, que constituyen las bases sobre las que se apoya la presente obra, pueden clasificarse en cuatro áreas fundamentales.

a) *OBJETIVOS CORPORATIVOS.*

Es necesario reconocer el hecho fundamental de que la administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación. Incluso en las empresas en que se organiza un departamento formal de Recursos Humanos para apoyar la labor de la gerencia, cada uno de los supervisores y gerentes continúa siendo responsable del desempeño de los integrantes de sus equipos de trabajo respectivos. La función del departamento consiste en contribuir al éxito de

estos supervisores y gerentes. La administración de los recursos humanos no es un fin en sí mismo, es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes de la organización.

b) OBEJTIVOS FUNCIONALES.

Mantener la contribución del departamento de Recursos Humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta. Cuando la administración del personal no se adecúa a las necesidades de la organización se desperdician recursos de todo tipo. La compañía puede determinar, por ejemplo, el nivel adecuado de equilibrio que debe existir entre el número de integrantes del departamento de Recursos Humanos y el total del personal a su cargo.

c) OBJETIVOS SOCIALES.

El departamento de Recursos Humanos debe responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización. Cuando las organizaciones no utilizan sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro de un marco ético, pueden verse afectadas por restricciones.

d) *OBJETIVOS PERSONALES.*

El departamento de Recursos Humanos necesita tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. En la medida en que el logro de estas metas contribuye al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, el departamento de recursos humanos reconoce que una de sus funciones es apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.



IMPORTANCIA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El departamento de Recursos Humanos es uno de los más importantes por todas las responsabilidades que recaen sobre ese departamento. Sus obligaciones son diversas, entre las que se puede encontrar el planear los requisitos para el personal, reclutar a los mejores candidatos, seleccionar nuevos empleados, orientarlos, capacitarlos, atender su seguridad y salud, retener el personal, entre muchos otros. No se puede hablar de un buen funcionamiento o servicio por parte del hospital cuando no se tiene a las personas correctas ni capacitadas para desempeñar su función.



PROPÓSITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El propósito de la administración de Recursos Humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social. Éste es el principio rector del estudio y la práctica de la administración de recursos humanos, que puede recibir también el nombre de administración de personal. (WERTHER, [1996])



FUNCIÓN DE SERVICIO DE UN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Los departamentos de recursos humanos existen para ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, a sus gerentes y a sus empleados. El Departamento de Recursos Humanos es un departamento de servicio. Incluso en los casos en que las compañías se ven obligadas a reducir gastos, con frecuencia las organizaciones se esfuerzan por identificar técnicas que les permiten mantener los mismos servicios a toda la empresa, aunque el número de sus integrantes sea menor.

Como integrantes de un departamento de servicio, los gerentes de recursos humanos y los especialistas que los apoyan no tienen la autoridad de dirigir otros departamentos. En su lugar, ejercen *autoridad corporativa*, que es la facultad de asesorar, no de dirigir, a otros gerentes. La *autoridad lineal* consiste en la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos que manufacturan o distribuyen los productos o servicios de una organización. Las personas que ejercen la autoridad lineal en ocasiones reciben el título de *gerentes operativos*. Estos gerentes toman decisiones respecto a la producción, desempeño y personal. Determinan las promociones, a quien le corresponde determinado puesto y otros aspectos de la administración de recursos humanos. Los especialistas en recursos humanos asesoran a los gerentes operativos y a otros integrantes del equipo ejecutivo, quienes son los verdaderos responsables del desempeño de su personal.(WERTHER], [1996)

ÁREAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El área de recursos humanos está formado por distintas sub áreas o especialidades. A menudo un especialista realiza tareas de varias especialidades.

El área de recursos humanos está formada por especialidades “blandas” y otras “duras” así conocen en la jerga de la profesión.

Las áreas son:

PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de recursos humanos con el fin de asegurar que el número requerido de empleados, con las habilidades requeridas, esté disponible cuando se necesita. La planeación de recursos humanos tiene una importancia vital porque los principales desafíos para implementar las estrategias en ultramar se relacionan con los asuntos de recursos humanos, y de manera más precisa con la estabilización de la fuerza de trabajo para facilitar la implantación de las estrategias corporativas. La planeación de recursos humanos significa acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización en un periodo específico de tiempo. Sin embargo, existe un creciente desacoplamiento entre los puestos que se crean y las personas calificadas disponibles para ocuparlos.

El proceso de planeación de recursos humanos se puede emprender después de haberse formulado los planes estratégicos de una organización. Los planes estratégicos se reducen a planes de recursos humanos específicos cuantitativos y cualitativos.(MONDY, 1997)

La planeación de personal es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la actividad organizacional futura. La planeación de personal no siempre es responsabilidad del departamento de personal. El problema de anticipar la cantidad y calidad de personas que la organización requiere es muy importante. En la mayoría de las empresas industriales, la planeación de la llamada “mano de obra directa” (personal pagado por hora directamente relacionado con la producción industrial, ubicado en el nivel operativo) de corto plazo la hace el departamento responsable de la planeación y control de la producción. (PCP).(CHIAVENATO I. , 2011)

RECLUTAMIENTO

El reclutamiento es el proceso de atraer individuos de manera oportuna, en número suficiente y con los atributos necesarios, y alentarlos para que soliciten los puestos vacantes en una organización. Entonces se pueden seleccionar los solicitantes con los atributos que están relacionados más estrechamente con las especificaciones del puesto.

En la mayor parte de las organizaciones grandes y de tamaño mediano, el departamento de recursos humanos es responsable del proceso de reclutamiento. En los pequeños negocios, es probable que el reclutamiento lo manejen los gerentes personalmente. Sin importar quién sea el responsable, el reclutamiento es una función esencial de toda compañía.

Las **fuentes de reclutamiento** son los lugares donde se pueden encontrar los individuos apropiados. Los **métodos de reclutamiento** son los medios específicos por los cuales se pueden atraer a los empleados potenciales a la empresa. Cuando se han identificado las fuentes de empleados potenciales, se emplean métodos apropiados de reclutamiento interno o externo que permitan alcanzar los objetivos del reclutamiento. (MONDY, 1997)

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RH oportunidades de empleo que pretenden llenar. Para que el reclutamiento sea eficaz, debe atraer un

contingente suficiente de candidatos que abastezca de manera adecuada el proceso de selección. Es decir, la función del reclutamiento es proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización.

El reclutamiento parte de las necesidades presentes y futuras de recursos humanos de la organización. Consiste en la investigación e intervención sobre las fuentes capaces de proveer a la organización del número suficiente de personas necesarias para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objeto inmediato es atraer candidatos de entre quienes elegir a los futuros integrantes de la organización. (CHIAVENATO I. , 2011)



SELECCIÓN

Es el proceso de escoger al individuo más capacitado para un puesto específico. Como se pudiera esperar, los esfuerzos de reclutamiento de una compañía tienen un gran impacto sobre la calidad de la decisión de selección. La organización se podría ver obligada a emplear trabajadores apenas aceptables si sus esfuerzos de reclutamiento dan resultado solo unos cuantos solicitantes aptos.

La mayoría de los gerentes reconoce que la selección de empelados es una de las decisiones más difíciles e importantes del negocio.

El proceso de selección afecta, y también es afectado, por otras funciones de recursos humanos. La meta del proceso de selección es acoplar debidamente a las personas con los puestos. Si los individuos son demasiados aptos, subcalificados, o por cualquier otra razón no se ajustan al puesto o a la organización, es probable que dejen a la empresa.

Por lo tanto, los gerentes de recursos humanos deben de actualizar continuamente las descripciones y especificaciones de puestos para que se recluten sólo empleados con las aptitudes necesarias y que éstos estén sujetos al proceso de selección.(MONDY, 1997)

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de Recursos Humanos, y es el paso que sigue al reclutamiento. El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben considerarse dos fases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización. Si el reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamar la atención, de incrementar la entrada y, por tanto, una actividad positiva de invitación, la selección es una actividad de

oposición, de elección de escoger y decidir, de clasificación, de filtrar la entrada y, por tanto, de restringirla.

Mientras en la tarea de reclutamiento se trata de atraer con selectividad mediante varias técnicas de comunicación a los candidatos con los requerimientos mínimos para el puesto vacante, en la selección la tarea básica es escoger, entre los candidatos reclutados, a los que tengan más probabilidades de adecuarse al puesto y desempeñarlo bien. Así, el objetivo básico del reclutamiento es abastecer el proceso de selección de su materia prima: candidatos. El propósito principal de la selección es escoger y clasificar a los candidatos adecuados para las necesidades de la organización.(CHIAVENATO I. , 2011)



CAPACITACIÓN

El Desarrollo de Recursos Humanos (DRH), (Human resourcedevelopment, HRD), es el esfuerzo continuo y planeado de la gerencia para mejorar los niveles de competencia de los empleados y el desempeño organizacional por medio de programas de capacitación y desarrollo (CyD) o simplemente capacitación. Sin embargo, en ocasiones se hace una distinción entre estos dos términos.

La capacitación está diseñada para permitir que los aprendices adquieran conocimientos y habilidades necesarias para sus puestos actuales. Ejemplos de capacitación son mostrarle a un trabajador cómo operar un torno o a un supervisor cómo programar la producción diaria. El crecimiento reciente de la necesidad de capacitación surge de la necesidad de adaptarse a los rápidos cambios ambientales, mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva.

DESARROLLO

El desarrollo implica un aprendizaje que ve más allá de la actualidad y el puesto de hoy; tiene un enfoque de más largo plazo. Prepara a los empleados para estar al día con la organización a medida que cambia y crece.

El desarrollo de recursos humanos se ha vuelto crucial con los rápidos avances de la tecnología. La tecnología avanzada ha hecho que sea muy evidente la necesidad del desarrollo. Al volverse los puestos cada vez más complejos e

impersonales, también se ha hecho cada vez más significativa la necesidad de mejores relaciones humanas dentro de una compañía. En gran parte, es a causa de esto que se debe llevar a cabo la capacitación y el desarrollo de manera continua.(MONDY, 1997)

CLIMA ORGANIZACIONAL

En una organización cualquiera que sea su objeto social, el clima organizacional es muy importante debido a la influencia que tiene en el desempeño del personal y en su relación con el cliente; si existe un ambiente laboral adecuado, el empleado desempeñará sus tareas de buen modo, se sentirá motivado para proporcionar su mejor esfuerzo y también contribuirá al logro de los objetivos de la institución de que forma parte, reflejándose en el trato con terceros; por este motivo es fundamental el estudio del clima organizacional para detectar cualquier falla existente y corregirla.

Chiavenato (2000) propone que el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados.

El clima organizacional es influenciado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de los miembros de la organización y por la realidad social y cultural de la organización.

De acuerdo con García y Bedoya (1997) citado por García Solarte, Mónica (2009) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional:

- a).- La primera es observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores;
- b).-La segunda es realizar entrevistas directas a los trabajadores;
- c).-La tercera y más utilizada es realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de cuestionarios diseñados para ello.

COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

La compensación se refiere a todo tipo de remuneraciones que reciben los individuos a cambio de su trabajo. La compensación financiera directa consiste en el pago que recibe una persona en forma de salarios, sueldos, bonos y comisiones. La compensación financiera indirecta (prestaciones) incluye todas las compensaciones financieras que no están comprendidas en la compensación directa.

La compensación no financiera consiste en la satisfacción que una persona recibe del puesto mismo o del ambiente psicológico y/o físico donde trabaja.

Todas las retribuciones comprenden un programa total de compensaciones. Con el fin de permanecer competitivas, las organizaciones deben retribuir los resultados del desempeño son necesarios para alcanzar sus metas clave.(MONDY, 1997)

SEGURIDAD E HIGIENE

Desde el punto de vista del área de Recursos Humanos , la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral adecuada. En general, la higiene y la seguridad laboral son dos actividades muy relacionadas porque garantizan que en el trabajo haya condiciones personales y materiales capaces de mantener cierto nivel de salud de los empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado total de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de males o enfermedades.

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el ser humano y su ambiente laboral.

Objetivos de la higiene laboral.

La higiene laboral es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo.

Entre los principales objetivos de la higiene laboral se encuentra:

- 1 Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
- 2 Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidades físicas.
- 3 Prevenir que se agraven las enfermedades y las lesiones.
- 4 Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

La higiene laboral implica el estudio y el control de las condiciones de trabajo, pues son las variables situacionales que influyen en el comportamiento humano.(CHIAVENATO I. , 2011)

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

HOSPITAL NOTREDAM MEDICAL CENTER SA DE CV



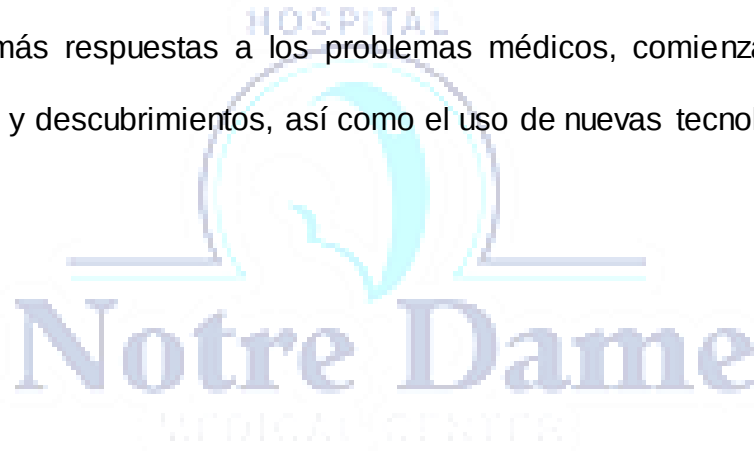
ANTECEDENTES DE HOSPITALES



Existen múltiples fuentes de información acerca del origen y evolución de hospitales a través de la historia. Sin embargo el hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia medico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios externos irradian hasta el ámbito familiar. En efecto, concibe al hospital como parte de un sistema integrado de medicina preventiva y curativa y como una institución dedicada.

La construcción y funcionamiento de hospitales constituye una empresa con diversas funciones y objetivos como cualquier otra, sin embargo en el ámbito hospitalario, tomando en cuenta su giro su función principal de un hospital consiste en prestar servicios de atención médica a la comunidad. Ahora bien, ha de cumplir otros objetivos importantes: servir de centro para la formación de todos los trabajadores de salud-médicos, enfermeras, parteras, técnicos y administrativos.

Si bien se hace referencia al implementar los hospitales como empresas prestadoras de servicios lo primordial era el cuidado y atención del paciente, para ello cada vez el personal médico se va exigiendo más para aportar un mejor servicio y dar más respuestas a los problemas médicos, comienzan las nuevas investigaciones y descubrimientos, así como el uso de nuevas tecnologías.



ANTECEDENTES DEL HOSPITAL NOTRE DAME

Notre Dame Medical Center se fundó en el año 2011 en la ciudad de Morelia Michoacán, este Hospital está dedicado a brindar Servicios Integrales Médicos de 1er. Nivel, atendiendo aspectos Preventivos, Curativos y rehabilitatorios que presenten pacientes que acuden a recibir atención Médica.

Cuenta con el siguiente personal.

Director General

Director Médico

Administrador

Contador

Cajera Central

Recepcionistas

Residentes Médicos

Personal de Enfermería

Personal de Cocina

Personal de Intendencia

Personal de Mantenimiento.



MISIÓN

Expresa los objetivos fundamentales y políticas con las que se opera.

Es la razón de ser de la empresa.

Brindar un servicio médico integral diferente y de calidad en beneficio del paciente.

VISIÓN

Capacidad de visualizar la empresa a futuro como un todo en evolución hacia el objetivo propuesto.

Proporcionar al usuario atención y servicios médicos integrales enfocados a la satisfacción de sus necesidades superando sus expectativas de manera más humana, brindando mayor calidad asistencial y a costos accesibles.

FILOSOFÍA

“Una nueva imagen y diferencia ética en beneficio del paciente con alto nivel asistencial”.

VALORES

Privacidad y respeto para nuestros pacientes.

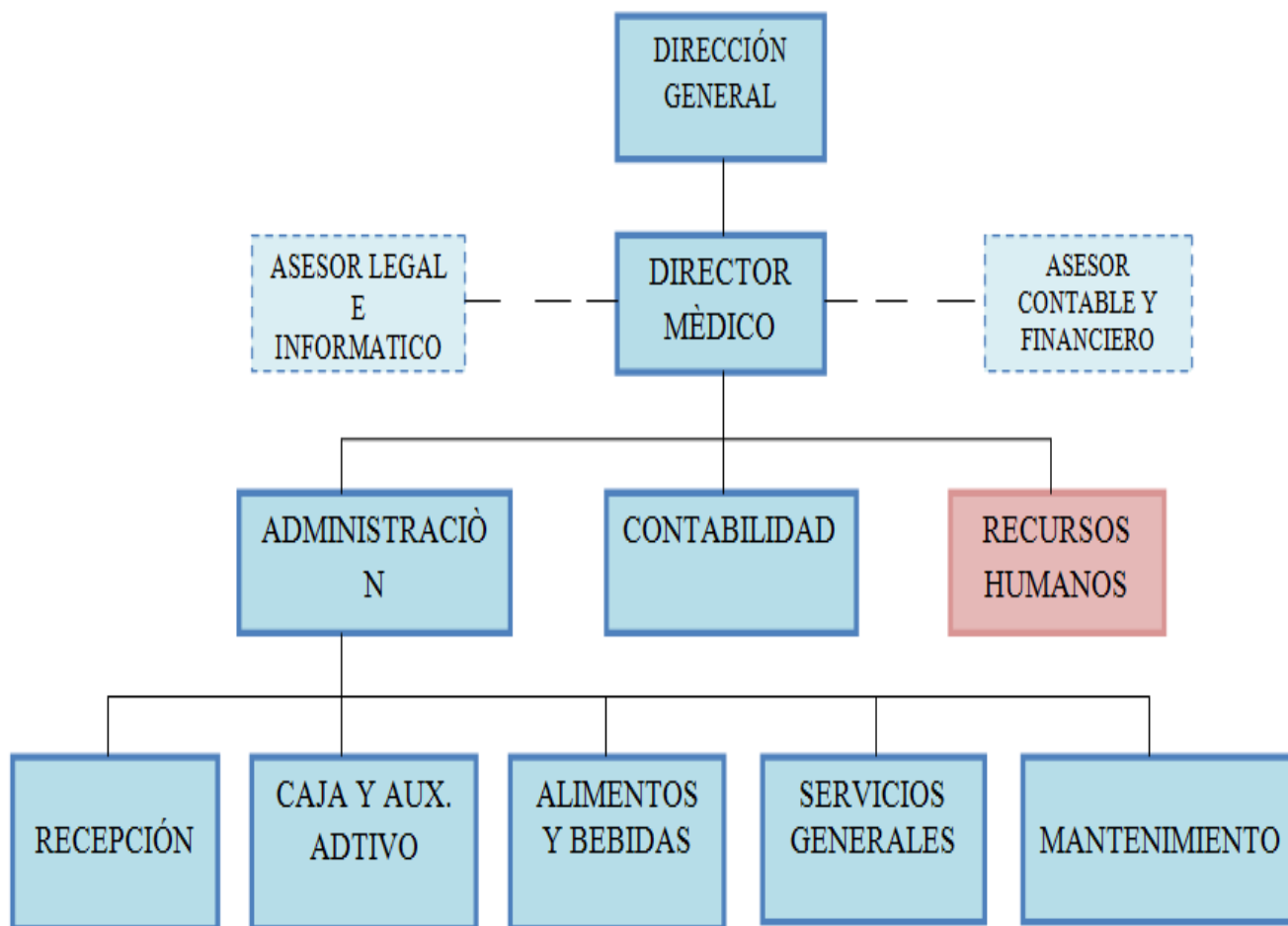
Calidez y calidad en el servicio.

Humanismo y compromiso con su bienestar y salud.

- Ética profesional
- Compromiso
- Responsabilidad
- Ética profesional
- Trabajo en equipo
- Honestidad

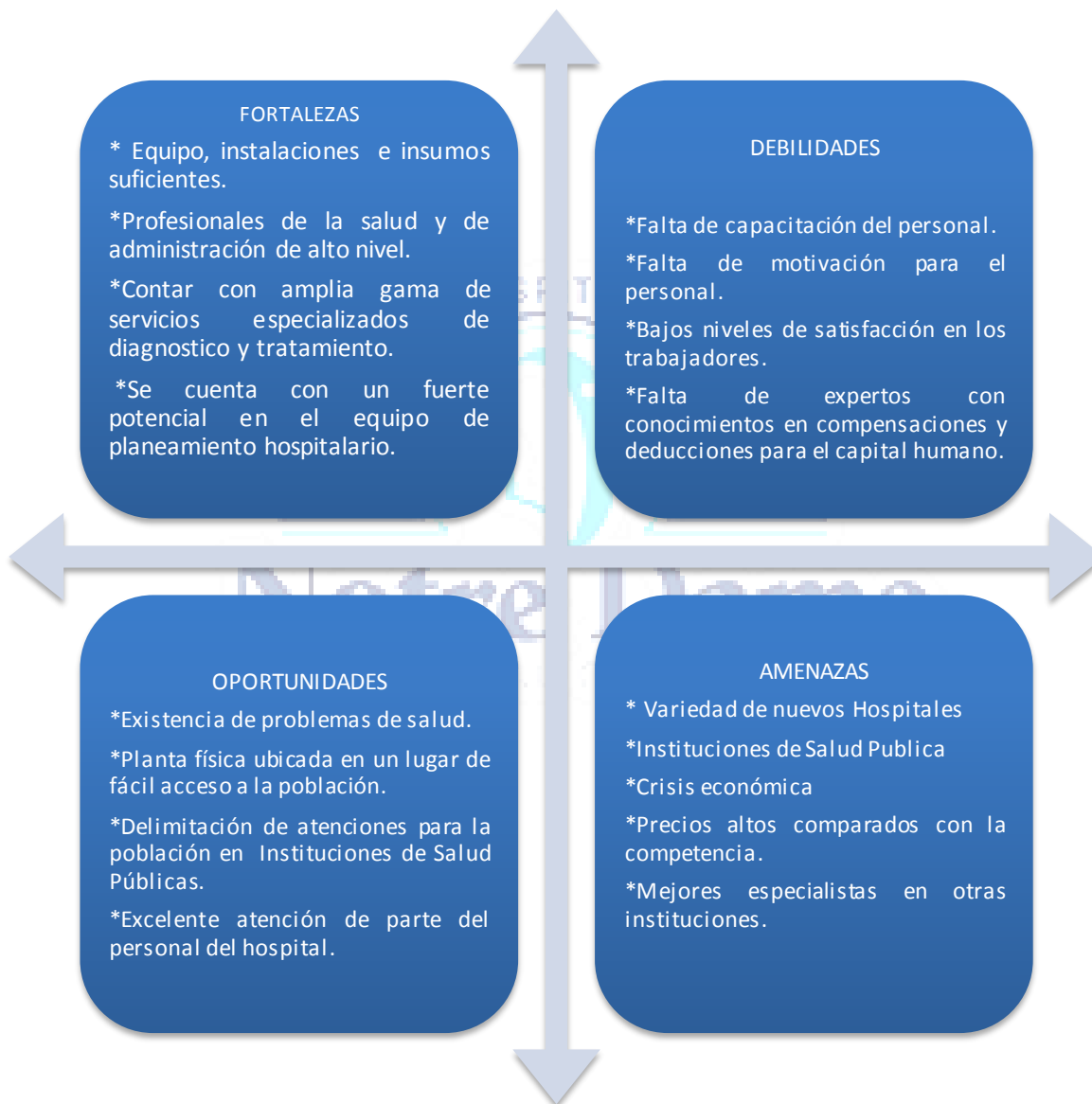


ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL NOTREDAM MEDICAL CENTER SA DE CV



ANÁLISIS FODA

INTERNAS EMPRESA



EXTERNAS MERCADO

SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL

COSTOS DE SERVICIOS QUE BRINDA

AMBULATORIO	\$580
AMBULATORIO SUITE	\$754
APARATO ARCO EN C	\$1900
APARATOS ELECTROMEDICOS CADA UNO	\$332
APARATO BOMBA DE INFUSIÓN	\$522
APARATO ELECTROCARDIOGRAMA	\$522
APARATO FOTOTERAPIA	\$580
APARATO FOTOTERAPIA FIBRA	\$928
APARATO LAPAROSCOPIA INCLUYE TEC	\$2552
APARATO NEVULIZADOR	\$383
APARATO TOCOCARDIOGRAFO	\$406
APARATO ULTRASONIDO	\$522
APARATO VENTILADOR ADULTO	\$3000
APARATO VENTILADOR NEONATAL	\$2000
CIRUGIA ESPECIAL	\$893
CIRUGIA GRANDE	\$696
CIRUGIA HORA EXTRA	\$255
CIRUGIA MENOR	\$574
CIRUGIA PEQUEÑA	\$446
CUNA TÉRMICA	\$522
CUNEROS	\$406
DIETA BLANDA	\$140
DIETA BLANDA NIÑOS	\$102
DIETA LIQUIDA	\$114
DIETA LIQUIDA ½	\$67
DIETA NORMAL	\$165
GUARDIA ENF. DIA	\$446
GUARDIA ENF. NOCTURNO	\$510
HABITACION JR SUITE	\$1148
HABITACION MEDIA SUITE	\$1403
HABITACION SUITE	\$1658
HABITACION MASTER SUITE	\$1914
INCUBADORA	\$ 522
SUTURACION	\$ 180
TERAPIA INTENSIVA ADULTOS	\$1658
TERAPIA INTENSIVA NEONATAL	\$1403
TERAPIA INTERMEDIA ADULTOS	\$1276
TERAPIA INTERMEDIA NEONATAL	\$1020

SERVICIO DE PROCEDIMIENTOS QUE OFRECE EL HOSPITAL:

GINECOLOGÍA

- CESÁREA
- PARTO
- HISTERECTOMIA ABDOMINAL
- HISTERECTOMIA VAGINAL
- BIOPSIA DE MAMA
- QUISTE DE OVARIO

UROLOGIA

- RTUP
- VARICOCELECTOMIA
- CISTOSCOPIA
- CIRCUNCISIÓN
- URETERESCOPIA

CIRUGIA (CX) GENERAL

- HERNIOPLASTIA INGUINAL
- HERNIOPLASTIA UMBILICAL
- COLECISTECTOMIA POR LAPAR.
- LAPARÓTOMIA EXPLORADORA
- COLECISTECTOMIA LAPAROSCOPICA
- PILORO
- PENDICECTOMIA

MARCO LEGAL DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Recursos Humanos parte de la importancia del papel que representa en una empresa para el buen funcionamiento y manejo de la misma con el objetivo de ofrecer un mejor servicio para el cliente.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

Artículo 1º. La presente Ley es de observancia general en toda la República y rige las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado A, de la Constitución.

RECURSOS HUMANOS

1. FUNCIÓN DE CONTRATACIÓN Y EMPLEO:

- Principios Generales. señala (entre otros aspectos) que las personas tienen igualdad de derechos y oportunidades para acceder a un empleo por lo que no podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación o que atenten en contra la dignidad humana.

Del Artículo 1 al Artículo 19

- Relaciones individuales de Trabajo. En este apartado, la Ley indica que las personas tienen derechos y oportunidades para acceder a un empleo por lo que no podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación o que atenten contra la dignidad humana.

Del Artículo 20 al Artículo 34.

- Ley Federal del Trabajo

- Ley de Seguro Social (IMSS)

Artículo 11. El régimen obligatorio comprende los seguros de:

- I. Riesgos de trabajo;
- II. Enfermedades y maternidad;
- III. Invalidez y vida;
- IV. Retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, y
- V. Guarderías y prestaciones sociales.

Artículo 12. Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio.

Artículo 13. Voluntariamente podrán ser sujetos de aseguramiento al régimen obligatorio.

Artículo 15. Obligaciones de los patrones respecto al seguro social.

- LEY DEL ISR

Artículo 1. Las personas físicas y las morales están obligadas al pago del impuesto sobre la renta en ciertos casos.

- LEY DEL INFONAVIT

Artículo 1. Esta ley es de utilidad social y de observancia general en toda la República.

Artículo 2. Se crea un organismo de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio, que se denomina “Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores”, con domicilio en la ciudad de México.

Artículo 3. El Instituto tiene por objeto:

- I. Administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda;

- II. Establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato y suficiente para:
- a) La adquisición en propiedad de habitaciones cómodas e higiénicas,
 - b) La construcción, reparación, ampliación o mejoramiento de sus habitaciones, y
 - c) El pago de pasivos contraídos por los conceptos anteriores;
- III. Coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores; y
- IV. Lo demás a que se refiere la fracción XII del Apartado A del Artículo 123 Constitucional y el Título cuarto, Capítulo III de la Ley Federal del Trabajo, así como lo que ésta ley establece.

2. CAPACITACION Y DESARROLLO

- Ley Federal del Trabajo

Artículo 123 fracciones XVIII Constitucional: La obligación de los patrones a capacitar y adiestrar a sus trabajadores.

Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Artículo 153-B

Artículo 153-C

Artículo 153-D

Artículo 153-E

3. SUELDOS Y SALARIOS

- Ley Federal del Trabajo

Artículo 82. Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo.

Artículo 84 al Artículo 89

- Ley del ISR
- Ley del IMSS
- Ley del INFONAVIT

4. RELACIONES LABORALES:

- Ley Federal del Trabajo

Artículo 35. Las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado, por temporada o por tiempo indeterminado y en su caso podrá estar sujeto a prueba o a capacitación inicial. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

Artículo 36 al Artículo 41

5. SERVICIOS Y PRESTACIONES

- Ley Federal del Trabajo
- Ley del IMSS

6. SEGURIDAD E HIGIENE

- Ley Federal del Trabajo

Artículo 132. Fracción XVI. Instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

- Ley del IMSS
- Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.
- Normas Oficiales Mexicanas



CAPÍTULO III

CASO PRÁCTICO

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a las áreas funcionales de una empresa, en el Hospital “Notredam Medical CenterSA de CV” cuenta con departamentos estructurados de acuerdo a las características que tiene como empresa a excepción del Departamento de Recursos Humanos, a continuación se presenta establecer como propuesta la implementación del Departamento de RH para el mejoramiento del manejo del personal en el Hospital Notre Dame , con la finalidad de mejorar las condiciones laborales para tener un personal de calidad y más capaz de llevar a cabo sus labores, de igual manera tener un mejor control sobre las funciones que se delegan para el personal administrativo.

Se darán a conocer las funciones que le corresponde al departamento de Recursos Humanos así como propuestas que se pueden tomar en cuenta al implementar el departamento de RH., de igual manera se presentará un estimado de costos de inversión para la implementación; tomando en cuenta que no se puede tener una cantidad fija establecida ya que dependen de ciertos factores generales.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Recursos Humanos es esencialmente de servicios. Sus funciones varían dependiendo del tipo de organización al que este pertenezca, a su vez, asesora, no dirige a sus gerentes, tiene la facultad de dirigir las operaciones de los departamentos.

Entre sus funciones esenciales se pueden destacar las siguientes:

- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto y brindar las capacitaciones correspondientes.
- Desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desaten entre ellos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuye políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.

- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un marco personal basado en competencias.



PROPUESTAS

PROPUESTAS DE INCENTIVOS

- Incentivos por puntualidad. \$140

Para que el personal pueda ser acreedor a este incentivo tendrá que ser puntual a su hora de entrada y de ser posible tendrá que llegar 5 min antes, de lo contrario al llegar un minuto tarde después de su hora de entrada se le aplicará un descuento equivalente a sus estímulos, el empleado debe de estar consiente que puede llegar a perder el total de sus estímulos si llega 30 minutos tarde al trabajo con derecho a negarle la entrada al mismo pero sin tomar en cuenta su sueldo base ya que una vez trabajado los días correspondientes de la quincena no se le puede descontar de su sueldo.

INCENTIVO QUINCENAL.

*SOLO PERSONAL DE ENFERMERIA

- Incentivos por méritos \$250

Por cada 5 pacientes que expresen su conformidad y satisfacción por el servicio y atención que se le brindó por parte de un empleado en especial se le otorgará un incentivo por méritos siempre y cuando no haya pedido permisos en el transcurso del mes y que no tenga ningún comentario negativo por parte de los mismos pacientes o de algún familiar de los

pacientes así como de los médicos tratantes o especialistas con los que les corresponda trabajar.

INCENTIVO HASTA CUMPLIR EL OBJETIVO DEL MÉRITO.

*SOLO PERSONAL DE ENFERMERÍA

- Incentivos por desempeño. \$350

Las recepcionistas pueden ser acreedoras de un vale de dispensa por el valor mencionado siempre y cuando sean puntuales en la hora de entrada dándoles un margen de tolerancia de 5 minutos a la quincena, las referencias de los pacientes y familiares sea positiva y sin pedir permisos en un determinado tiempo.

INCENTIVO MENSUAL

*SOLO PERSONAL DE RECEPCIÓN.

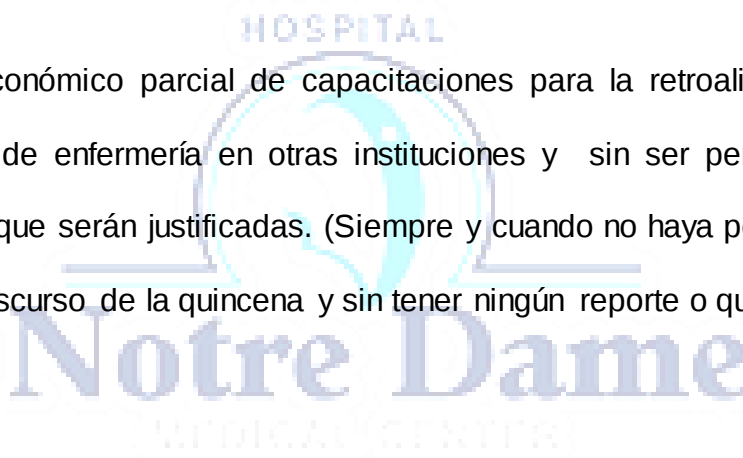
- Incentivo por desempeño administrativo.\$300

El personal administrativo tendrá derecho a este incentivo cuando logre conseguir un mínimo de 3 “clientes-Médicos” mensuales para realizar procedimientos en cualquiera de los 3 hospitales (Hospital Notre Dame, Clínica de Fertilidad Alfa Vita y Hospital de Nueva España); si el médico que logre realizar una cirugía en los hospitales se convierte en un cliente potencial o cliente frecuente los incentivos también incrementarán.

INCENTIVO SOLO PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO

PROPUESTA DE MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL DE ENFERMERIA

- Proporcionarles uniformes quirúrgicos personalizados con logotipo representativo del Hospital.
- Permiso para el cubrimiento de guardias 2 veces por mes con goce de estímulos por puntualidad siempre y cuando el resto de la quincena no se tenga ningún retardo mayor a 10 min por quincena.
- Apoyo económico parcial de capacitaciones para la retroalimentación del personal de enfermería en otras instituciones y sin ser perjudicados por faltas ya que serán justificadas. (Siempre y cuando no haya pedido permiso en el transcurso de la quincena y sin tener ningún reporte o queja).



ESTIMACIÓN DE INVERSIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RH.

La empresa cuenta con 2 Hospitales de medicina general y una clínica de Fertilidad; Hospital Notre Dame Medical Center, Hospital Nueva España y Clínica de Fertilidad Alfa Vitaque corresponden al único Director, el Doctor Adolfo Leyva López.

El futuro Jefe de Departamento de Recursos Humanos, de acuerdo al núm. de empleados que estarán a su cargo se le asignará el sueldo base.

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS EN HOSPITAL NOTREDAME MEDICAL CENTER SA DE CV

- Sueldo del Gerente de R-H quincenalmente un aproximado de \$4,500 a \$6,000

JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS A NIVEL GENERAL (3 HOSPITALES)

- Sueldo del Jefe de Depto. De R-H quincenalmente un aproximado de \$6,500 a \$7,500.
- Mobiliario de oficina. Se cuenta con mobiliario disponible como se muestra a continuación para la asignación del puesto, por lo tanto no se tendría que hacer inversión en este aspecto.

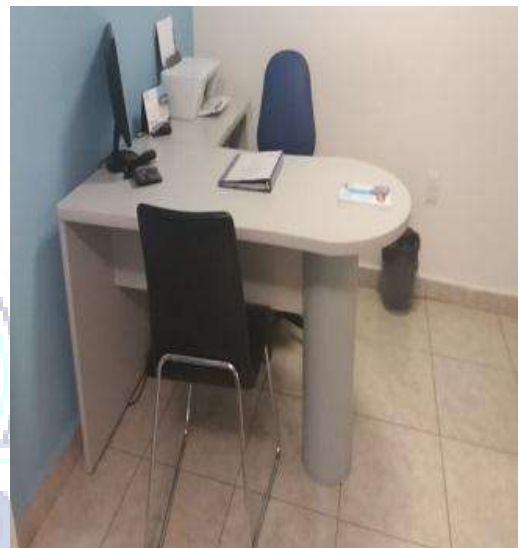
Escritorio

Computadora

Impresora

Sillas

Material de papelería.



- Capacitación para el empleado

Como se mostrará a continuación los requisitos para el puesto del nuevo integrante al departamento, contará con un mínimo de 2 años de experiencia en el área de Recursos Humanos por lo tanto ya estará capacitado sumando la experiencia que tiene en el área, de igual manera en la introducción a la organización se le dará a conocer cuanta información requiera saber para que esté lo más relacionado con el Hospital.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

TÍTULO DEL PUESTO: Jefe de Departamento de Recursos Humanos

GERENCIA: Recursos Humanos

DEPARTAMENTO: Personal

FORMACIÓN ACADÉMICA: Requiere grado universitario a nivel de Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Administración de Recursos Humanos o Lic. En Psicología. Titulado.

EXPERIENCIA: Se requiere de 2 años de experiencia mínima en trabajos relacionados con el área de Administración de Recursos Humanos.

HABILIDAD MANUAL: Precisa de habilidad para el manejo de equipo de oficina, equipo de cómputo, herramientas o instrumentos propios del trabajo, manejo de vehículos.

RELACIONES DEL PUESTO. Participación en juntas con personal en general, juntas con personal por áreas; atención y resolución de problemas.

RESPONSABILIDAD POR VALORES. Autorización de salida de documentos utilizados en el área de recursos humanos.

CRITERIO Y TOMA DE DECISIONES. El puesto permite desenvolverse con criterio propio guiado por programas, presupuestos, procedimientos que requerirán la toma de decisiones de acorde al tema.

EDAD: Mayor de 27 años.

CONCLUSIONES

El departamento de Recursos Humanos tiene como finalidad ser un pilar de apoyo de la empresa para poder tener un mejor capital humano, esto se logra haciendo bien el trabajo desde la búsqueda de un nuevo integrante para una determinada área hasta la capacitación que se le tiene que otorgar al nuevo integrante para su acoplamiento en la empresa.

Es de vital importancia tomar en cuenta la propuesta de una implementación de Departamento de RH, ya que el personal que se tiene en el Hospital cuenta con experiencia que ha adquirido de otros trabajos u otros servicios prestados pero en realidad existe un constante cambio que de alguna manera fuerza a las personas para estar más preparados cada día.

En el Hospital Notre Dame así como cualquier otra empresa, el capital humano es uno de los recursos más importantes ya que son los que promueven la prestación del servicio, hablando del área Hospitalaria, el personal es el intermediario para llevar a cabo a la práctica los conocimientos adquiridos, por ende se requiere tener un personal principalmente capacitado ya que cada día se dan a conocer nuevos problemas de salud por lo tanto se requiere aprender de nuevos conocimientos ya que se está tratando directamente con la salud de una persona.

GLOSARIO

- De acuerdo a la Real Academia Española.

Consecución: Acción y efecto de conseguir

Derrotero: Camino, rumbo, medio tomado para llegar al fin propuesto.

Hacimiento: Acción y efecto de hacer.

Imputar: Atribuir a alguien la responsabilidad de un hecho reproable.

Influjo. Acción y efecto de influir

*Outsourcing.*Proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción.

Tamizar. Depurar, elegir con cuidado y minuciosidad

Ulteriores. Situado de la parte de allá de un sitio o territorio. Que se dice, sucede o se ejecuta después de otra cosa.

Ultramar. País o sitio que está de la otra parte del mar, considerado desde el punto en que se habla.

BIBLIOGRAFÍAS

- CHIAVENATO, I. (2002). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. BOGOTÁ: McGARW-HILL INTERAMERICANA.
- CHIAVENATO, I. (2011). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MÉXICO: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SA DE CV.
- DESSLER, G. (2015). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MÉXICO : PEARSON EDUCACIÓN
- GALICIA, F. A. (2001). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS PARA EL ALTO DESEMPEÑO*. MÉXICO: EDITORIAL TRILLAS.
- MARISTANY, J. (2000). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. BUENOS AIRES : PRENTICE HALL.
- MONDY, R. W. (1997). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. NAUCALPAN DE JUÁREZ : PRENTICE- HALL HISPANOAMERICANA.
- WERTHER, W. B. (2008). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS*. MÉXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- WERTHER|, W. B. (| 1996). *ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS*. MÉXICO: McGRAW HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A de C. V.
- RODRIGO, N. A. (ENERO de 2012). *PENSAMIENTO Y GESTION*. Recuperado el MARZO de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>
- LOS RECURSOS HUMANOS.COM*. (17 de OCTUBRE de 2014). Recuperado el MARZO de 2017, de <http://www.losrecursoshumanos.com/como-esta-formado-el-area-de-recursos-humanos/>
- LARISSA, M. (01 de ENERO de 2004). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Recuperado el MARZO de 2017, de DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL : <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- HOSPITAL NOTREDAM MEDICAL CENTER SA DE CV
- LEY DEL SEGURO SOCIAL
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO