



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

**UNIDAD 092, D.F., AJUSCO**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DEL HOSPITAL  
GENERAL "DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ A TRAVÉS DE LA ADMINISTRACIÓN  
Y LA CAPACITACIÓN.**

**T E S I N A**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTA:**

**JOSÉ FRANCISCO CABRERA TRUJILLO**

**DIRECTOR DE TESINA**

**PROFESOR: PEDRO GÓMEZ SÁNCHEZ**

## **AGRADECIMIENTOS**

*A DIOS:*

Doy gracias a Dios por haberme dado vida, salud y fuerza para seguir adelante y así alcanzar mis objetivos.

*A MI ESPOSA E HIJO:*

Gracias a mi linda esposa por su amor, su paciencia y su apoyo Incondicional. Por su ejemplo de fortaleza y dedicación al fijarse una meta y alcanzarla.

A mi hijo a quien amo y adoro con toda mi alma.

*A MIS PADRES:*

Quienes enriquecieron mi vida gracias a sus conocimientos, su experiencia y su

Sabiduría.

*A MIS MAESTROS:*

Aquellos que aportaron un granito de arena para mi crecimiento y superación personal, por su esfuerzo y paciencia gracias.

## **ÍNDICE**

INTRODUCCION	2
<b>CAPITULO I ADMINISTRACION Y CAPACITACION</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes de la Administración y la Capacitación.	5
1.2 Proceso administrativo y Capacitación	14
1.3 Importancia de la Capacitación en el ámbito laboral.	17
1.4 Capacitación y Evolución.	19
<b>CAPITULO II MARCO NORMATIVO</b>	<b>21</b>
2.1 Reglamento del Sindicato Único de los trabajadores del Hospital General Dr. Manuel Gea González.	21
2.2 Constitución Política de los Estados Unidos de México.	22
2.3 Ley Federal de Trabajo.	23
2.4 Condiciones Generales de Trabajo.	26
<b>CAPITULO III MISIÓN Y VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DEL HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ</b>	<b>28</b>
3.1 Experiencia laboral en el Hospital General Dr. Manuel Gea González.	28
3.2 Misión y Visión del Departamento de contabilidad.	35
3.3 Formalización del Problema.	37
3.4 Estructura Orgánica del Hospital.	44
3.5 Propuesta de Capacitación.	46
<b>Conclusiones.</b>	<b>52</b>
<b>Anexos.</b>	<b>54</b>

## ***INTRODUCCIÓN***

Una de las razones por las que elegí este tema de investigación dentro del Departamento de Contabilidad del Hospital General Dr. Manuel Gea González, fue porque considere que la administración y la capacitación son de vital importancia tanto para el trabajador como para el Hospital y la sociedad en general.

Para que se lleve a cabo el objeto de estudio de esta investigación, es necesario que los trabajadores del Hospital, y principalmente del departamento antes mencionado, tomen conciencia de la importancia del papel que desempeñan cada uno de ellos, con la finalidad de estar preparados y actualizados para enfrentar los diferentes cambios que se presentan en la modernidad y la tecnología de hoy en día.

Por ello, la Administración y la Capacitación se consideran un medio viable para promover el cambio hacia la mejora continua de los servicios, la modernización y el otorgamiento de un servicio personalizado, basado en la satisfacción de los requerimientos de los usuarios y un adecuado trato a los mismos es un beneficio que hay que tomar en cuenta.

El Hospital cuenta con personal altamente calificado y profesional que realiza una gran labor, se comprometen día con día a esforzarse para dar lo mejor de sí, con su objetivo principal de preparar y capacitar a los empleados, no solo del departamento de contabilidad sino de todas las áreas del Hospital en General; logrando alcanzar los mayores beneficios para la institución y así brindar un servicio de mejor calidad a la sociedad.

Estas personas son las que forman la plantilla del Departamento de Capacitación Y Desarrollo y están adscritos a la Subdirección de Recursos Humanos.

Los Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento de las distintas áreas son quienes procuran que el personal a su cargo estén lo mejor preparados para un mayor desempeño de sus labores asignadas.

El estar laborando en el Departamento de Contabilidad durante varios años con el proceso administrativo y el de capacitación me pude dar cuenta de que existen trabajadores con grandes cualidades que tienen un objetivo en común, el de querer desempeñar sus actividades cada día mejor, lamentablemente en ocasiones por diferentes razones no se aprovechan los programas de capacitación que se aplican en el hospital.

Es por eso que este trabajo, hace hincapié de la importancia que tiene la Administración y la Capacitación no solo dentro del Hospital General Dr. Manuel Gea González, también a nivel mundial, desde sus aspectos legales, hasta la detección de necesidades, la elaboración de planes y programas, la impartición de los mismos y la evaluación, hasta llegar al planteamiento de alguna estrategia que permita la elaboración de nuevos programas de capacitación que hagan posible que la mayoría de los trabajadores participen en ellos y se despierte el interés por prepararse y actualizarse para su propio beneficio.

En el primer capítulo se hace mención de la Administración y la Capacitación, se habla de los antecedentes de estas dos ciencias y se mencionan puntos de gran importancia tales como el proceso administrativo, la calidad de la capacitación en el ámbito laboral y los beneficios de la capacitación y su evolución.

Dentro del segundo capítulo se presenta el marco normativo, se muestra de una manera clara y sencilla del Reglamento del Sindicato Único de los Trabajadores del Hospital General “Dr. Manuel Gea González” que rige y norma los derechos y obligaciones de los trabajadores y dentro de este reglamento hay varios artículos que hablan del tema que se está tratando en esta investigación, también se fundamenta en la Ley Federal del Trabajo, la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos; y las Condiciones Generales de Trabajo.

El capítulo tercero del Hospital General “Dr. Manuel Gea González” habla de la experiencia laboral, la misión y la visión del departamento de contabilidad desde el punto de vista laboral así como la formalización del problema y la estructura orgánica del Hospital “Dr. Manuel Gea González” .

También se da se da una interpretación de la Administración Educativa donde se tratan los diferentes problemas que presentan los trabajadores con respecto a la capacitación y lo importante que sería elevar la calidad laboral a través de la Administración y la Capacitación; basado en una propuesta, así como en una serie de conclusiones y anexos que ilustran el tema con un amplio cuestionario, encuestas y unas sencillas gráficas que mostrarán los avances y los retrocesos que se han ido desarrollando en los últimos años.

En la propuesta se muestra un amplio panorama de lo que en realidad se pretende lograr con esta investigación.

Elaborar un proyecto tan importante para un grupo de personas y a su vez para toda una sociedad es algo que representa un gran reto debido a que cada mente es un mundo diferente y el hacer entender a las personas lo importante que es capacitarse y prepararse es algo complicado más sin embargo no lo podemos considerar como imposible, por que también existen personas que se preocupan por superarse día con día y tratar de ser mejores seres humanos en todos los aspectos.

Por último se pretende concluir el proyecto con un resultado óptimo, positivo y productivo y todo con un fin común que es el de ayudar a mejorar los servicios de salud a través de la administración y la capacitación para un beneficio social.

## **CAPITULO I ADMINISTRACION Y CAPACITACION**

### **1.1 ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA CAPACITACIÓN.**

#### **ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN.**

Desde el inicio de la humanidad el hombre ha tenido la necesidad de agruparse para cubrir sus requerimientos básicos para vivir.

Conforme el hombre se civilizo, buscó la forma de tener el control sobre la naturaleza y sobre la producción de bienes y servicios. Surge entonces el acto administrativo que busca la coordinación de esfuerzos humanos para lograr un objetivo.

Si bien es cierto, la administración se inicia en forma empírica, pero en base al desarrollo de las sociedades y en la medida que el trabajo cobra un sentido más complejo el hombre se ve obligado a buscar en forma más consciente de obtener mayor productividad.

Para hablar de la Administración nos enfocamos desde los orígenes del hombre, donde se adecua a las diversas condiciones físico-climáticas de la tierra y se percata de que con la cooperación y el trabajo coordinado con sus semejantes le permitirá desenvolverse en un medio hostil.

La administración ha existido desde tiempos antiguos, porque en todo tipo de organización humana hay alguna forma de administración.

Por otro lado la administración se da tanto en países de América latina como en los del tercer mundo ya sea capitalista o socialista, esto tiene que aplicar para producir los bienes que requieren sus poblaciones, sin importar el sistema económico.

Indudablemente la administración es un proceso que esta dentro de nuestras vidas, día con día hacemos uso de este sistema, paleamos, controlamos, dirigimos, y ejecutamos, con la finalidad de tener un mejor nivel de vida.

Es sin duda interesante que desde tiempo atrás hay estudios sobre este tema, por ejemplo: Los sumerios guardaban sus registros a través de su escritura, los egipcios y los chinos reconocían la necesidad de planear, organizar, y controlar.

Platón sugirió el principio de la especialización; Nicolás Maquiavelo enunció las cualidades del liderazgo.

Jeferson, inició el concepto de rotación de puestos; Charles Babbage; utilizó la división del trabajo a fin de lograr menor tiempo de aprendizaje, flexibilidad mayor por la frecuente repetición de los mismos procesos, propicia la invención de herramientas y maquinaria para realizar los procesos y adecuarse el hombre a un puesto determinado.”<sup>1</sup>

Robinson Towre (1844-1915) fue un innovador por establecer sistemas de jornadas por trabajo a destajo.

Federico Taylor (1856-1915) aplicó el método científico a la solución de problemas y el estudio del tiempo, trabajo a destajo y el mejor obrero lo que llegó a llamarse la administración científica.

Henry Lawrence Gantt (1861-1919) sus aportaciones principales son el establecimiento de tareas, la estandarización y la cooperación.

Henry Fayol (1841-1925) aporta un juicio práctico acerca de la unidad de mando, resumido en sus 14 principios.

Frank B. Gilberto (1868-1924) tiene aportaciones en la simplificación del trabajo, manejo de estándares de trabajo y planes incentivos. Tuvo un gran interés en el desarrollo del hombre y de su potencial mejorando métodos de trabajo, herramientas adecuadas y salud mental.

A partir de 1930 la administración se ha desarrollado y ha tenido una proyección definitiva. “En la actualidad el proceso administrativo se aplica a cualquier actividad organizada: desde la realización de una olimpiada hasta el lanzamiento de un cohete Inter-espacial, siendo imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier actividad”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>. MUNCH G. Lourdes, María Eugenia Silis G. Y José García M. Administración Primer curso, México SEP-IPN p.110



La administración es un tema tan excitante porque se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos.

Todos somos administradores de nuestras propias vidas y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de las actividades humanas; escuela, negocios, iglesias, gobierno, sindicatos, fuerzas armadas y familias y el establecimiento y logro de objetivos administrativos que tendrán que ser superados para lograr el éxito son sorprendentemente similares en todas las organizaciones.

La administración es un término tan amplio, que no sólo se compuso de técnicas o procedimientos aplicados a un fin, sino que dichas técnicas y procedimientos están influenciados por los valores éticos y culturales de cada pueblo.<sup>2</sup>

Existen numerosas definiciones de administración quizás la más popular se cita con frecuencia como “lograr que se hagan las cosas mediante otras personas; por tanto sólo mencionaremos alguna que nos parecieron mas acertadas y concretas:

La administración se define de acuerdo a sus recursos básicos sujeto a las funciones de la misma para el logro de sus objetivos. Es una actividad que convierte los resultados humanos y físicos organizados en resultados útiles y efectivos

La administración hace que los esfuerzos humanos sean más productivos, aporta a nuestra sociedad mejor equipo, plantas, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas.

La administración lleva el orden a los esfuerzos combinado sucesos aislados y la información desarticulada en relaciones significativas que operan para solucionar problemas y alcanzar objetivos.

Se ha dicho que la administración es un arte que lucha convertirse en ciencia, en realidad la administración es una disciplina ecléctica con elementos del arte y de la ciencia como lo puede confirmar cualquier gerente que lo practique. La administración es una ciencia social<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Terry George. Fundamentos para el estudio de la administración pp.23

---

<sup>3</sup> Barajas Medina Jorge. (1989: 24-25) Curso introductoría a la administración Ed. Trillas México.

J. A. Fernández Arena define a la administración como una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de la estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Su finalidad busca en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación y sólo a través de la misma o del aprovechamiento de los recursos materiales; tales como capital, materias primas, máquinas, etc.

Por otro lado “Wilburg Jiménez Castro precisa que la administración es una ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr.”<sup>4</sup>

Para G.P. Ferry la administración consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno:

Por lo tanto, de acuerdo a lo anterior pienso que la administración es la conducción racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, haciendo uso del proceso administrativo en forma correcta.

La administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones; es además la función de lograr los objetivos planeados a través del esfuerzo humano trabajando en equipo.

Por otro lado también nos encontramos referencias acerca del significado de la administración educativa: hay un autor que la define como una “labor política (por que exige legitimidad, apoyo y consenso), de mayor relevancia.

La Administración Educativa “es una atribución del Estado que se caracteriza por beneficiar en un ámbito de generalidad y universalidad a la sociedad civil”<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> UVALLE Berrones Ricardo (39-57) Perfil y orientación del Lic. En administración Educativa, año 1991, UNAM.

---

<sup>5</sup>. Citado por FERRY George, Administración de empresas.

La administración educativa es una rama de la administración pública por que su tarea educativa es competencia exclusiva del estado por ser de carácter social dice que es una rama especializada de la ciencia política porque se explica en los marcos de esta, dice que la administración no se entiende ni se justifica plenamente cuando se encuentra distante de la ciencia política y la administración pública<sup>6</sup>

La administración de la educación es de interés general y el estado es el responsable de ponerla al alcance de todos los individuos para a sí preservarse así mismo como Institución rectora del destino de la sociedad y de las funciones sociales que le son fundamentales, afirma que su carácter político radica en que la formulación de los proyectos educativos son de competencia única y expresa del gobierno y su contenido administrativo radica en que debe hacer una aplicación correcta y eficaz de los mismos para beneficio de la sociedad ya que la educación se encuentra inserta en una gama amplia de intereses y poderes que alientan a cuartar el progreso y el cambio inclinando la balanza hacia el lado que más convenga.

Academia El diccionario de la lengua de la Real Española. Define a la administración en el sector público como: la acción del gobierno al dictar y aplicar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes, para la conservación y fomento de los intereses públicos y al resolver las reclamaciones a que da lugar lo mandado.

Por otro lado en la administración se cree que es: Ciencia, o Arte: sin embargo se fundamenta que la primera es objetiva, porque sus conocimientos son aprendidos de una realidad y la segunda es un arte por que es racional.

Creo que la administración es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el apoyo del factor humano y otros recursos.

---

<sup>6</sup> UVALLE Berrones Ricardo (39-57) Perfil y orientación del Lic. En administración Educativa, año 1991, UNAM.

## **ANTECEDENTES DE LA CAPACITACIÓN.**

La Capacitación es definida como una actividad de enseñanza-aprendizaje. Tiene como propósito fundamental ayudar a los miembros de una organización a adquirir conocimientos, destreza, y habilidades por medio de los cuales dicha organización lograra alcanzar sus metas y sus objetivos.

Strauss y Sayles consideraron que la capacitación llego a ser significativamente importante en la Segunda Guerra Mundial y que después de la guerra, los sindicatos solicitaron a las empresas que los capataces recibirán programas de capacitación."<sup>7</sup>

Por otro lado la capacitación tiene como fin el desarrollo de las habilidades, actitudes y aptitudes del personal al servicio de las organizaciones, y se ha dividido en tres etapas, adiestramiento, capacitación y desarrollo.

La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Podemos decir que esta orientada a quienes desempeñan funciones que requieren no sólo de una destreza minúscula, sino que también al personal de niveles y posiciones de mayor responsabilidad."<sup>8</sup>

La capacitación tiene un significado más amplio, incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo.

La capacitación es la función educativa de una empresa donde se satisfacen Necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los trabajadores.

---

<sup>7</sup>. Siliceo A. Alonso. Capacitación y Desarrollo de personal Limusa México. 1983

<sup>8</sup>. Ob Cit: 321 y 326

Encontré muchas definiciones de capacitación, sin embargo, no debemos olvidar que el objetivo de la misma es mejorar las actitudes y aptitudes del trabajador.

Las expectativas que la capacitación creó a partir del ordenamiento constitucional que la elevó a rango de derecho social, activó un movimiento laboral en todas las empresas que, por una parte, han profesionalizado esta función y, por otra parte, han llegado a desvirtuarla y considerarla simplemente como sinónimo de cursos.

Para estudiar con profesionalismo la capacitación de personal, es necesario profundizar en un campo que resulta por demás extenso y que merece una especialización. Sin embargo, en su planteamiento conceptual dicho estudio consiste en la visualización de un proceso central de cuatro fases dentro de un contexto legal y ambiental. (Los demás sistemas que integran la institución y el subsistema de recursos humanos).

Antes de conocer el proceso de la capacitación es conveniente precisar los siguientes conceptos:

La capacitación es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal<sup>9</sup>

El adiestramiento es una acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Por otro lado el desarrollo es considerado como una acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos, con objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal.

En términos generales, por capacitación se entiende aquella enseñanza internacional que se imparte fuera del sistema formal de educación.

---

9. Revista Capacitación Enlace al Futuro Año 1 Vol.2 Ed. Abeja.

Se ha visto que el aprendizaje se manifiesta por medio de cambios operados en la conducta, cambios que se producen como resultado de la incorporación de esquemas de comportamiento, al repertorio previo del sujeto.

Se puede decir que el aprendizaje es el proceso por el cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta.

Es en los cursos de capacitación en donde se pueden adquirir dichas habilidades; y esta adquisición será más efectiva en la medida en que tenga mayor posibilidad de práctica. El cambio de conducta se manifiesta cuando el empleado ejecute sus labores o se interrelacione con otras personas, de manera diferente de cómo lo hacía antes de asistir al curso.

Todos los empleados en general deben tomar conciencia sobre el tiempo, las cosas cambian, la tecnología evoluciona a pasos agigantados, las computadoras y los programas han hecho que los sistemas laborales sufran una serie de cambios, que han traído como consecuencia, beneficios de carácter administrativo, tecnológico, sociológico y mental.

La variedad de necesidades de los empleados en materia educativa es muy amplia. Cada persona tiene un conjunto de necesidades particulares, por tanto, el trabajador está motivado a participar en una actividad organizada de aprendizaje, siempre y cuando eso le ayude a resolver un problema personal, social o profesional.

Por ello, las experiencias de aprendizaje corresponden a sus intereses dominantes y varían según los imperativos propios de la edad y de acuerdo con sus expectativas profesionales, económicas y sociales.

Algunas investigaciones han señalado que los motivos principales que tienen los trabajadores para capacitarse corresponden a una personalidad de superación y satisfacción laboral.

La capacitación y el adiestramiento constituyen la fase de la administración de personal más practicada, tanto a nivel privado como en el sector público. Aun cuando existe unanimidad de criterios en reconocer la importancia de la capacitación en el proceso de desarrollo, no se ha logrado un consenso general en cuanto a la forma de establecer sistemas racionales de entrenamiento y adiestramiento laboral en las instituciones

.Al mismo tiempo, en la capacitación se han introducido diversas innovaciones: conferencias por televisión, vía satélite con posibilidad de entablar diálogos entre el transmisor y los receptores, las computadoras con programas interactivos incluyendo imagen sonido y efectos especiales (multimedia), programas de capacitación altamente eficiente y aplicación de recursos interactivos.

La capacitación del personal se obtiene sobre dos bases fundamentales:

a.- El adiestramiento y conocimientos del propio oficio o labor

b.- La satisfacción del trabajador por lo que realiza. No se puede exigir eficiencia, ni eficacia en el desempeño a alguien que no está satisfecho con lo que hace o con el trato que recibe.

Finalmente la capacitación se debe de entender como el conjunto de programas de aprendizaje formal que tiene como propósito formar adultos, con el fin de que estos adquieran conocimientos, actitudes y desarrollen habilidades que les permitan participar significativamente en sociedad, de tal manera que estos programas satisfagan las necesidades de los trabajadores, empresas y sociedad<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> CACIQUE Guerrero Alicia y Lic. Francisco J. López Cháñez. El manual de la Organización de la capacitación SICO Año IV.

## 1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO Y CAPACITACIÓN

La actividad coordinadora es una actividad, en la que la administración general se logra:

- ✓ Al decir que hacer, cuando hacerlo, como hacerlo y donde hacerlo, es decir, mediante **PLANEACIÓN**.
- ✓ Al poner en práctica estas decisiones, teniendo: Con quién se deba hacer, es decir, **ORGANIZACIÓN**.
- ✓ Con que y con quién hacerlo, es decir, **INTEGRACIÓN**.
- ✓ Lograr que se haga, es decir, **DIRIGIENDO**.
- ✓ Al hacer que las actividades y acciones se apeguen en lo posible a los propósitos, cerciorándose: que se haga, cuando, como y donde se planeó, es decir. **CONTROLÁNDO**.

Estos aspectos dan origen a los elementos del proceso administrativo que a continuación se describen y se detallan:

La Planeación se encarga de seleccionar entre diversas alternativas las más convenientes para cumplir la misión de un organismo social, requiriendo un análisis cuidadoso del pasado y del presente, así como de una previsión técnica del futuro.

La Organización es la agrupación de actividades necesarias para alcanzar los objetivos del organismo social, señalando las responsabilidades, el ejercicio de la autoridad y la creación del orden.

La Integración dota a los organismos sociales, de los recursos humanos, técnicos y materiales que se requieren, es decir, obtener con quién y con qué realizar las actividades.

La Dirección logra que se lleven a cabo las actividades por medio de la motivación, comunicación y supervisión.



El control es la actividad mediante la cual, quien administra se cerciora de que las cosas se hagan cuando, cómo dónde, por quién y con el material que se planeó.




Estos elementos pueden resumirse en dos fases: estática o mecánica (planeación y organización) y dinámica u operativa (integración, dirección y control).

## **A) LA FASE ESTÁTICA O MECÁNICA**

1. “La Planeación: es la búsqueda y selección de la alternativa óptima mediante los tipos de secuencia: Objetivos, políticas, programas y procedimientos como:

- Previsión fija y sustancia del objetivo mediante el acopio de datos y de elementos de juicio.
- Estudios sobre condiciones de elementos materiales.
- Estudio sobre actividades de elementos humanos

2.- La Organización, consiste en coordinar y fijar funciones mediante la estructura óptima, determinación de autoridad y responsabilidad, asignación de labores y estructura de puestos mencionados a continuación:

-  Organigramas.
-  Fijación de autoridad y determinación de autoridad.
-  Manuales de organización.

## **B) EL PERIÓDO DINÁMICO U OPERATORIO**

1. **La integración.** Es la objetivación o materialización de lo planeado y organizado sobre actividades humanas y elementos materiales, coordinando los objetivos empresariales con los de los trabajadores descritos como sigue:

- ❖ Actividades humanas.-Reclutamiento. Selección, Introducción, Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo.
- ❖ Elementos materiales.
- ❖ Coordinación de los fines empresariales con los de los trabajadores.

2. **Dirección.** Consiste en ejercer la autoridad de que se está investido a fin de que el organismo funcional alcance en plenitud, sus objetivos coordinando y controlando las actividades mediante una oportuna precisa veraz y adecuada información.

- Que las diversas actividades se realicen de acuerdo con lo planeado.
- Fijar cuidadosamente las áreas de responsabilidad.
- Establecer una inteligente coordinación entre las actividades humanas y los elementos materiales, teniendo como especial objetivo alcanzar las óptimas relaciones con el personal.
- Crear y utilizar los controles de mando: financieros y administrativos.
- Estar capacitado para tomar óptimas decisiones con base en adecuadas asesorías y oportunos elementos de juicio, a fin de poder dictar las órdenes respectivas a través de una eficiente dirección.

3. **Control.** Es la medida de los resultados obtenidos y su confrontación con los resultados esperados, analizando las desviaciones<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>. Perdomo Moreno Abraham. Elementos básicos de la Administración Financiera. Quinta Edición 1996, Editorial Ecafsa

### 1.3 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL

La capacitación es un proceso continuo y permanente de enseñanza y actualización de los trabajadores mediante la transmisión de conocimientos, que contribuyan al ejercicio de un cargo o puesto de una organización o institución determinada.

Dentro de la administración la capacitación es una herramienta de actualización y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los servidores públicos en el cumplimiento de las tareas y funciones que tienen asignadas.

#### La capacitación en la administración se orienta a:

- Mejorar y ampliar los conocimientos de los trabajadores en las tareas que se encuentran a su cargo.
- Desarrollar las habilidades técnicas y profesionales del personal para elevar la eficiencia de la función pública dentro del Hospital.
- Motivar y desarrollar de manera integral a los trabajadores, procurando para ello su vinculación personal con los objetivos del nosocomio.

Los beneficios de la capacitación hacia los trabajadores se encuentran en los siguientes aspectos de su vida laboral:

#### ASPECTOS LABORALES

i.	Trabajo Administrativo.
ii.	Desarrollo de Personal.  Ambiente de Trabajo.
iii.	Atención al Público.

**Trabajo Administrativo.-** En este aspecto la capacitación aporta beneficios en las técnicas y procedimientos del trabajo cotidiano desarrollado en la administración, mejorando las habilidades y conocimientos del personal en las áreas fundamentales.

**Desarrollo de Personal.-** Tanto a nivel individual como colectivo la capacitación mejora el nivel cultural y administrativo del personal, permitiéndole una motivación y compromiso particular con su trabajo, con la institución y en el cumplimiento de la función pública con un alto sentido de responsabilidad social.

**Ambiente de Trabajo.-** Mediante la capacitación, las relaciones entre los funcionarios superiores y el personal encuentran un adecuado ambiente de trabajo , ya que se comprende mejor la ubicación de cada servidor en un determinado puesto con sus respectivas funciones y obligaciones, lo cual evita abusos de autoridad y mejora la coordinación y el cumplimiento de los derechos y responsabilidades tanto del trabajador como de los funcionarios, y a su vez, se logra la integración efectiva de grupos de trabajo

**Atención al público.** Uno de los principales beneficios que aporta la capacitación es el mejoramiento de los servicios administrativos, ya que favorece la motivación del empleado para atender con mayor eficacia los requerimientos.

La necesidad de capacitar a los trabajadores puede presentarse ante situaciones tales como: retrasos en la ejecución de trabajos y cumplimientos de órdenes; insuficiencias del conocimiento técnico del personal de un área; desperdicio de recursos humanos, materiales y económicos en la realización de un trabajo determinado; desinterés del personal en relación con los objetivos del hospital, insuficiencias en los métodos de atención al público, deficiencia o negligencia de los trabajadores y obsolescencia de métodos y procedimientos administrativos.

Las necesidades de capacitación regularmente se manifiestan en la organización y sistemas administrativos, desempeño del puesto, integración del personal a los objetivos de la institución y atención al público.

## **1.4 CAPACITACIÓN Y EVOLUCIÓN.**

Hay empresas que simplemente compran equipos o maquinarias y no saben que hacer con ellas. Otras, les extraen un potencial bajísimo con relación a sus beneficios.

Por ejemplo; la diferencia entre usar las computadoras, o no usarlas adecuadamente depende de la capacidad de los usuarios. Algunas empresas adquieren este tipo de tecnología para que el personal, pueda elevar su productividad; sin embargo no se preguntan si los trabajadores cuentan con los conocimientos suficientes para hacer el uso correcto y explotar al máximo el equipo.

Los programas de capacitación tienen que estar vinculados con las características del mercado laboral, es decir con la estructura productiva del Hospital o con las actividades que se quieran promover en dicho nosocomio.

La selección de los capacitadores debe obedecer a criterios rigurosos para así evitar la deserción, además los cursos no deben de ser gratuitos.

Los cursos deben estar correctamente orientados, a fin de que los capacitados se auto ocupen. Es importante la utilización de instructores con experiencia para garantizar buenos resultados.

Paralelamente a la capacitación se debe promover un cambio en la mentalidad empresarial, que aspire a crear una cultura de aprendizaje que ponga énfasis en estimular una actitud más activa de los demandantes en términos de tiempo de entrega y calidad de los trabajos, inducir la competitividad, establecer mecanismos expeditos para asimilar tecnologías de productividad y proceso, combatir la tendencia individualista, y diseñar trabajos adecuados.

La capacitación deberá poner mayor énfasis en aspectos, tales como inducir un cambio en la manera de manejar un departamento e incitar una verdadera resolución en la forma de hacer las cosas, que involucre desde el empleado con categoría alta o baja, de tal suerte que cada quien este consiente de su papel dentro de un proceso laboral que conlleva a la satisfacción, al desempeño y al cumplimiento de cada uno de los colaboradores.

De no darse estos cambios, los cursos de capacitación dejan de cumplir con sus propósitos, porque no se utilizan eficientemente y se pone en riesgo el logro de los programas.

“En la capacitación que se ofrece a los departamentos más pequeños se da particular importancia a los aspectos que propicien a un cambio en la cultura laboral.

La capacitación requiere en esencia de una revolución en su concepción, de lo contrario se corre el riesgo de nulificar el gasto realizado en la preparación de los recursos humanos.

Por otro lado hablar de la evaluación de la capacitación implica no sólo medir, si el personal recuerda los contenidos del curso, también verificar en que aspecto se han modificado su desempeño laboral de manera constante y como impactan estos en sus niveles de productividad apegado a las normas y procedimientos establecidos, menor número de fallas o accidentes, mejor atención tanto a los trabajadores internos como a los externos, logro de metas establecidas; y aumento en la calidad laboral”.<sup>12</sup>

Todo lo anterior nos sirve para darnos cuenta de cómo a través de una buena evaluación nos podremos percatar de como han ido evolucionado los programas de capacitación y desarrollo y si en realidad han dado los resultados esperados y si se han cumplido al cien por ciento todos los objetivos.

En los últimos años la capacitación ha evolucionado de manera gigantesca, los cursos, ahora se imparten de una manera mas sofisticada ya que se hace uso de la tecnología, es decir se emplean instrumentos tales como computadoras, proyectores, y diapositivas para facilitar y mejorar la manera de capacitar a las personas.

---

<sup>12</sup> Capacitación enlace al futuro. Revista, Año 1. Volumen 2, Agosto 1993, p13

## **CAPITULO II MARCO NORMATIVO**

### **2.1 Reglamento del Sindicato Único de los Trabajadores del Hospital General**

Como todo organismo este no es la excepción y al igual que muchas organizaciones cuentan con un reglamento que rige y norma las condiciones generales de trabajo y de escalafón para los trabajadores de base y de confianza del Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.

Las condiciones Generales de trabajo del Hospital son regidas por ordenamientos de observancia obligatoria y general para todo el personal.

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 123 apartado “B”.
2. La ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
3. El reglamento de condiciones generales de trabajo del “Hospital General DR. Manuel Gea González”.
4. Los demás reglamentos y disposiciones, derivados de los anteriores que regulan las relaciones de trabajo entre el Hospital General “Dr. Manuel Gea González” y sus servidores.

El reglamento de condiciones Generales de trabajo del Hospital General Dr. Manuel Gea González cuenta con nueve capítulos mencionados a continuación:

- ✓ El primero se refiere a las disposiciones generales.
- ✓ Trabajadores de confianza y de base.
- ✓ Capitulo nombramientos.

- ✓ Obligaciones de los trabajadores
  
- ✓ Jornada y asistencia al trabajo.
  
- ✓ Derechos de los trabajadores.
  
- ✓ Licencias y descansos.
  
- ✓ Prestaciones económicas
  
- ✓ Prestaciones diversas

Dentro del capítulo sexto que se refiere a los derechos de los trabajadores se menciona que en el artículo 58º. Fracción siete que el Hospital le de preferencia sobre personas ajenas al mismo, para asistir a cursos de capacitación o especialización que se establezcan.

## **2.2. CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

La obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores data de 1970; sin embargo, se promueve su cumplimiento hasta que se eleva a rango constitucional con la publicación en el diario oficial de la federación el día 9 de Enero de 1978, de una adición al artículo 123 constitucional, en su fracción XIII del apartado "A".

Este apartado se refiere a que las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el mejor rendimiento dentro de su trabajo. La ley reglamentaría determinara los sistemas, métodos y procedimientos con forme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.



Por otro lado el autor Cartas Sosa, refiere acerca del concepto de Constitución Política que: Constituyen la ley suprema que regula dos aspectos:

A.- Los derechos del hombre. (Derecho a prepararse y capacitarse para alcanzar una superación laboral y personal).

B.- La organización del estado. (La organización emana de la administración por lo tanto es importante contar con una buena organización para administrar adecuadamente nuestra capacitación).<sup>13</sup>

### **2.3 LEY FEDERAL DEL TRABAJO**

En Abril de 1978 se publico en el Diario Oficial las reglamentaciones correspondientes, las cuales están incluidas en la ley federal del trabajo, titulo cuarto capitulo 11 Bis; de ahí que para facilitar el estudio de los diversos artículos referentes a la capacitación, se agrupan según lo que reglamenten:<sup>14</sup>

#### **OBLIGACIONES QUE LA LEY IMPONE A LOS PATRONES**

Art. 3°... es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Art. 25. El escrito en que conste las condiciones de trabajo deberán contener la indicación de que el trabajador será capacitado en los términos de los planes y programas establecidos en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta ley.

La indicación de que el trabajador será capacitado en los términos de los planes y programas establecidos en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta ley.

---

<sup>13</sup>. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, comentada por Rodolfo Carlos Sosa, Editorial Trillas, P.5.

---

<sup>14</sup>. Ley Federal del Trabajo, comentada por Alberto Trueba Urbina y Jorge Trueba Barrera. Prontuario, Jurisprudencia. Primera edición, ED. Porrúa, México, 1989.

Art. 153-A. Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la secretaría del trabajo y Previsión Social.

Art. 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores que la capacitación y el adiestramiento se proporcionen dentro de la misma empresa o fuera de ella por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organizaciones especializadas, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en el STPS.

Art. 153-E. La capacitación o adiestramiento deberá impartirse al trabajador durante las horas de jornada de trabajo; salvo que atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convenga que podrá impartirse de otra manera así como en el caso en el que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto la capacitación se realizara fuera de la jornada de trabajo.

La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto lo siguiente:

I. Actualiza y perfeccionar los conocimientos y habilidades en el trabajador en sus actividades; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nuevas tecnologías.

II. Prepara al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

III. Prevenir riesgos de trabajo.

IV. Incrementar la productividad.

V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Art. 153-G. Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera de capacitación y adiestramiento inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba esta, presentará sus servicios conforme a condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Art.153-H. Los trabajadores a los que se les imparten cursos de capacitación están obligados a lo siguiente:

A) Asistir puntualmente a los cursos, sesiones y demás actividades que forman parte de proceso de capacitación.

B) Atender las indicaciones de las personas que imparten la capacitación.

C) Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Art.153- V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el instructor, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado satisfactoriamente el curso de capacitación. La empresa esta obligada a presentar a la STPS, para su registro y control una lista de de las constancias que hayan sido expedidas para su respectiva acreditación.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ley Federal del Trabajo, Ob. Cid.,

## **2.4 CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO 2006-2009**

### **CAPITULO X DE LA CAPACITACIÓN Y EL ESCALAFÓN**

Artículo 105°.- Para mayor claridad de los fines que persigue la implantación de los programas y acciones a que se refiere este capítulo, se entenderá por:

II.-Capacitación.- Al proceso permanente cuyo propósito es desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los trabajadores para que estos se desempeñen adecuadamente en su puesto de trabajo.

V.- Capacitación para incrementar la competencia transversal y técnica. A todas aquellas acciones orientadas a desarrollar los conocimientos y habilidades que son útiles para la generalidad de los puestos; así como los de carácter técnico y profesional necesarias para el desempeño de un puesto.

VI.- Capacitación para el desempeño. A todas aquellas acciones previstas para incrementar la capacidad de los servidores públicos en la realización de las actividades y funciones del puesto que actualmente ocupan.

IX.- Programa institucional de capacitación. Es la integración anual de los programas específicos y sustantivos de capacitación en un documento único de la secretaría.

X.- Programa específico de capacitación. Documento formal de carácter anual, de acciones y/o eventos de capacitación tendientes al desarrollo de las competencias transversales, técnicas y las relacionadas con perfiles de puestos superiores de los trabajadores, del área Medica y su grupo a fin administrativo de cada una de las unidades centrales de la secretaría y sus órganos desconcentrados, así como los organismos públicos descentralizados en los estados y distrito federal, así como las entidades coordinadas por la Secretaría de Salud.

XI.- Comisión nacional mixta de capacitación. Órgano colegiado integrado por representantes de la Secretaría y el sindicato para vigilar el estricto cumplimiento de la capacitación de los trabajadores.<sup>16</sup>

Artículo 106°.- La Secretaría tendrá anualmente un programa institucional de capacitación, tendiente al desarrollo de las competencias requeridas de los trabajadores del área médica y del grupo a fin administrativo, con el objeto de planear y organizar estratégicamente la capacitación a nivel nacional y optimizar los recursos disponibles.

Todas acciones de capacitación estarán vinculadas con la posibilidad del trabajador de solicitar su participación en el procedimiento de promociones y, en su caso, con la mejoría económica que determine la dependencia componente, de acuerdo con el reglamento de escalafón de la secretaría.

Artículo 107°.-El modelo, normas y políticas que regirán la integración del programa institucional de capacitación, serán establecidos por la dirección general de calidad y educación en salud, por conducto de la dirección de políticas y desarrollos educativos en salud, en lo que respecta a la capacitación medica y por la dirección general de recursos humanos a través de la dirección general adjunta de relaciones laborales, en lo que se refiere a la capacitación administrativa, tomando en consideración la opinión de la comisión de capacitación.

Artículo 111°.- El programa institucional de capacitación se complementará con el sistema de becas y procedimientos de otorgamiento de licencias, jornadas y honorarios especiales de trabajo, de acuerdo con lo establecido por esas condiciones y por el reglamento de capacitación.

Artículo 112°.- La secretaría, a través del comité de capacitación y desarrollo o de los subcomités correspondientes, celebrará convenios y acuerdos con otras dependencias ,organismos o instituciones que estime conveniente invitar, considerando que existen aspectos de interés institucional que, combinándose con los aspectos individuales y colectivos de cada caso, permitirán elevar la calidad y productividad, y ampliar la equidad y desarrollo de los colectivos de cada caso, permitirán elevar la calidad y productividad. Dichos convenios y acuerdos se harán del conocimiento de la comisión de capacitación.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>. Condiciones Generales de Trabajo. Ed. Tierra Firme, SA DE CV p.40-42

---

<sup>17</sup>. IBID. p.43-44

### ***CAPITULO III MISION Y VISION DEL DEPTO DE CONTABILIDAD DEL HOSPITAL GENERAL DR. MANUEL GEA GONZALEZ.***

#### ***3.1 Experiencia laboral en el Hospital General “Dr. Manuel Gea González”.***

La historia del Hospital comenzó en 1946 cuando por un decreto se creó el Hospital “Dr. Manuel Gea González”.

Posteriormente en 1952 el Hospital pasó a ser Instituto de Neumología.

El día 26 de Julio de 1972 apareció en el Diario Oficial el decreto constitutivo que transformo al Instituto Nacional de Neumología en “Hospital General Dr. Manuel Gea González”.

Después de esta pequeña reseña histórica comenzaré diciendo que ingrese al hospital en Diciembre de 1986 a la edad de 17 años y actualmente tengo una antigüedad de 19 años.

Los primeros cuatro años estuve contratado por honorarios y durante ese tiempo labore en el departamento de archivo clínico haciendo diferentes actividades, en realidad sólo era apoyo.

Por la falta de experiencia, estudios suficientes y por mi corta edad en ese momento no me podían basificar por lo que tenía que hacer meritos e incluso tolerar algunas injusticias de mi jefe en turno.

La espera fue, porque hasta que cumplí cuatro años, me otorgaron la base. No tenía derecho a tomar vacaciones y siempre tenía que cubrir a los compañeros de base. A pesar de trabajar con muchas ganas nadie era capaz de promoverme ni siquiera de capacitarme ya que los trabajadores de honorarios no teníamos derecho a capacitarnos.

A principio del mes de Diciembre de 1990 mi jefe inmediato me llamó y me presente en su oficina, en ese momento sin explicación alguna me informo que mi contrato se había terminado y que debía abandonar el Hospital al finalizar el mes de Diciembre.

Me molesto tanto su actitud, que me pareció una injusticia que después de cuatro años prescindieran de mí servicios; sin importarles el esfuerzo hecho en las funciones que se me encomendaron durante ese tiempo.

La División de Recursos Financieros de la que formo parte es una Dirección que cuenta con tres departamentos a su cargo los cuales son: Tesorería, Control Presupuestal y Contabilidad. Este último es el departamento donde actualmente laboro ocupando el puesto de Apoyo Administrativo en Salud A7.

Las funciones que realizo son de carácter administrativo y contable en realidad es interesante, hay mucha responsabilidad pro me gusta lo que hago en esa área.

Al principio solo era un apoyo dentro del departamento, mi función era archivar los recibos de ingresos, las pólizas de Diario, pólizas de Egresos y pólizas de Ingresos. Realmente era algo tediosa y aburrida esta tarea, pero lamentablemente carecía de conocimientos contables no tenía la preparación suficiente y de experiencia profesional ni hablar. Por lo tanto no podía ocupar un lugar con más responsabilidad y además mi categoría no lo permitía.

El maestro Mario de la Cueva dice: "El hombre es la célula cuya existencia y vida de relación con otros constituye la sustancia de las comunidades humanas. Es de él y para él de donde nace el derecho."<sup>18</sup>

En estas frases el autor nos quiere dar ha entender que el hombre, por su sola calidad de ser, es el titular originario y natural de los derechos y obligaciones que brotan de las normas, o de acuerdo con la terminología jurídica: El hombre, por su sola cualidad de hombre, es persona."

Posteriormente me fui involucrando poco a poco en las funciones de mis compañeros con el pretexto de ayudarlos. Hasta que un día me decidí hablar con mi jefe y le pedí me permitiera desempeñar otras funciones.

---

<sup>18</sup>. De La Cueva Mario. El nuevo Derecho Mexicano del trabajo. Tomo I, Octava edición, Ed. Porrúa, S.A., México, 1982, p. 151.

Tomando en cuenta mi solicitud, mi jefe decidió integrarme como ayudante del activo fijo, con la condición de no descuidar el archivo de ingresos y pólizas cheques. Esto significaba más trabajo pero yo tenía que hacer meritos para poder subir mi categoría dentro de ese lugar.

Más sin embargo, no era suficiente tenía que prepararme intelectualmente, mi nivel de estudios no era suficiente por lo que tenía que estudiar más, e incluso capacitarme y posteriormente adiestrarme en mi área. Finalmente mi esfuerzo fue reconocido y tiempo después me dieron la anhelada base otorgándome una categoría de auxiliar Administrativo y un año más tarde la encargada del activo fijo se jubilo y posteriormente al quedar la plaza vacante, por ley según el reglamento de escalafón del Hospital General Dr. Manuel Gea González se boletino la plaza de Analista Administrativo.

Tome la decisión de participar en dicho boletín, era mi oportunidad además en ese momento estaba estudiando el Bachillerato en la carrera de Contabilidad, sabía que tenía posibilidad de ganar la plaza, el concurso resulto ser más difícil de lo que creí debido a que éramos seis participantes y fue en ese momento en donde me percate de la importancia que tienen los cursos de capacitación, hasta el curso más simple es de gran ayuda.

La experiencia laboral, la escolaridad, los cursos de capacitación, y la participación sindical así como la buena conducta dentro del Hospital fueron los puntos clave para realizar la evaluación para determinar quien se merecía ganar el lugar y fue a través de estos requisitos.

Al obtener mi nuevo puesto mis funciones lógicamente cambiaron, la responsabilidad se incremento así como el ritmo de trabajo pero eso no me importaba, ya que lo que buscaba era hacer bien las cosas, con calidad y eficiencia.

Por lo tanto mi tarea fue realizar el registro de los gastos, que se refiere al control del capítulo mil que tiene que ver con los sueldos, prestaciones, y finiquitos, el segundo capítulo, el dos mil son los gastos realizados por el hospital para el beneficio del mismo, como alimentación de personas, compra de papelería y útiles etc. Y el último capítulo el tres mil se refiere a todos los servicios y suministros del hospital. También tenía que registrar las entradas y salidas del Almacén de Mantenimiento y Ropería, los cuales actualmente ya no llevan un registro contable.



Durante cinco años al realizar estas funciones recuerdo que para el registro de los gastos se utilizaban máquinas de escribir mecánicas parecidas a las que usaban en la época de la revolución; se introducían unas tarjetas que se guardaban en un kardex y de la misma forma se registraba las entradas y las salidas de los almacenes antes mencionados.

Existen diversas opiniones de autores en relación con la condición del trabajador. Así, Manuel Alonso García dice: "Importa señalar previamente que la condición del trabajador desde el punto de vista de la relación contractual no es una realidad, sino que se sustenta en la celebración del contrato.

En otras palabras una persona cualquiera no adquiere los derechos y deberes inherentes al título de trabajador, en tanto no ha nacido el vínculo jurídico laboral originado por el contrato.

Pese a cuanto se pretenda determinar en otro sentido, no es, la del trabajador, una situación que derive de un status permanente, se trata de una condición que se adquiere de un contrato de trabajo."<sup>19</sup>

Cabe hacer mención de la nota anterior por que da lugar a la difícil situación laboral por la que pase en aquel tiempo y como ya lo mencionaba Manuel Alonso García si no existe un contrato existe la posibilidad de abusos y maltratos para el trabajador.

Unos años después se jubilo una compañera, por lo que se presentó una nueva oportunidad para ascender de puesto y como yo había continuado con mis estudios. En ese tiempo estaba estudiando en la Universidad Pedagógica Nacional y ya contaba con la experiencia laboral suficiente para desempeñar otro tipo de funciones, además de contar con una antigüedad de siete años en el Hospital.

Concurse nuevamente cumpliendo con los requisitos solicitados, gane la plaza de Apoyo Administrativo en salud A-7; no fue fácil ya que éramos varios participantes y dos de ellos también contaban con la mayoría de los requisitos sólo que a mi, me ayudo la antigüedad, la escolaridad y la experiencia laboral dentro del área donde he laborado hasta este momento.

---

<sup>19</sup>. GARCÍA Alonso Manuel. Curso de derecho del trabajo. Quinta edición, Ed. Ariel. Barcelona, España, 1975, p 340.

Olvidaba mencionar que esas funciones que desempeño actualmente son: El registro de las cuentas por cobrar (proveedores).

Esta cuenta por cobrar consiste en recibir a los proveedores sus documentos tales como: Facturas, pedidos y contratos para que posteriormente sean revisados y se les de tramite para su respectiva elaboración de pago. Esto parece sencillo pero no es así, a las facturas se les tiene que revisar una serie de requisitos que día con día se han vuelto más complicados.

Aparte se maneja un anexo que refleja los estados de cuenta de cada uno de los proveedores y con este auxiliar se hacen las depuraciones de las cuenta.

Nuevamente mis funciones adquirieron más responsabilidad y se hicieron más difíciles. Al principio no fue tan complicado, pero poco a poco las actividades se fueron complicado y se hicieron más difíciles.

En este tiempo también hubo cambios de tipo tecnológico, contando con algunas computadoras, y máquinas de escribir más modernas.

Los Kardex y el hacer las operaciones manuales durante horas se habían quedado en el pasado; aunque con este cambio vendrían soluciones para algunos y problemas para otros ya que no todos contábamos con los conocimientos suficientes como para manejar una computadora y la situación estaba tan crítica que había compañeras que ni siquiera tenían la idea de cómo encender la computadora y mucho menos como manejar un programa.

Al principio solo algunos empleados contaban con una computadora de las más sencillas, el equipo más moderno era el del jefe. Esto fue un problema, definitivamente no se pensó en capacitar al personal para utilizar con más eficiencia las computadoras y hasta la fecha sólo se han dado pequeños cursos de Excel el cual solo algunos compañeros pudieron o quisieron tomar. Dentro de la división de Recursos Financieros como ya lo había mencionado se encuentra formado por tres departamentos.

El departamento de contabilidad que es el que esta dentro del tema de estudio esta integrado de la siguiente manera:

DIRECTOR DE RECURSOS FINANCIEROS

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

APOYOS ADMINISTRATIVOS NIVEL A-2

APOYOS ADMINISTRATIVOS A-4

APOYOS ADMINISTRATIVOS A-7

SECRETARIA EJECUTIVA – A

De esta plantilla aquí presentada solo algunos cuentan con una computadora y otros no. Esto se debe a que las actividades de algunos compañeros requieren de una máquina y otros no, de igual modo unos la utilizan más que otros.

Por otro lado el Hospital sólo proporciono unas cuantas computadoras para el departamento y es por eso que no todos cuentan con computadora.

Sin embargo, hay gente que ha trabajado muchos años en el hospital y no cuenta con la suficiente experiencia en esta rama de la computación o en su época de Estudiante - la materia no se impartía en o realidad no era tan relevante por que fue hasta los años noventas cuando la computación tomo más fuerza.

La tecnología ha crecido a pasos agigantados es por eso que debemos actualizarnos y prepararnos. Actualmente existen muchos lugares en donde se imparten cursos de computación básicos y avanzados es conveniente que consideremos estos cursos para estar más preparados y actualizados.

El Hospital General Dr. Manuel Gea González, cuenta con un departamento de Capacitación y Desarrollo pero en ocasiones los cursos que se imparten no son de interés para todos los trabajadores o no cubren las necesidades de los mismos, esto no es culpa del Departamento de capacitación ya que no hay curso que sea malo, hay personas que creen que no necesitan capacitarse, piensan que con su sola experiencia y sus pocos conocimientos es mas que suficiente.

En ocasiones los compañeros consideran que los cursos que se imparten en el hospital no son de utilidad ya que no tienen nada que ver con las actividades que realizan dentro del departamento.

La mayoría de los cursos se imparten dentro de los horarios de trabajo, pero se procura dejar a una persona para que apoye en ausencia del compañero y así no afecte las funciones del área.

Por otro lado los últimos 10 años, la división de Recursos Financieros ha cambiado cuatro veces de director y la jefatura de contabilidad ha tenido cinco cambios, este tipo de cambios representa modificaciones en el sistema y en la forma de trabajar, simplemente los primeros directores y jefes no se preocupaban mucho por capacitar o preparar a su personal, quizás esto se debía al obsoleto sistema con el que se trabajaba antes, seguramente no lo consideraban necesario.

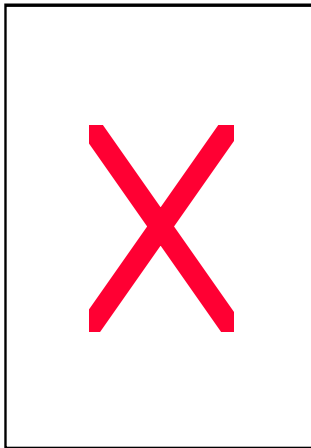
Ahora los jefes se preocupan más por capacitar a los trabajadores aunque estos últimos como ya lo mencionaba anteriormente, carecen de poca disposición para asistir a los cursos, por una razón o por otra dejan a un lado la capacitación y no le dan la debida importancia.

Por lo tanto el hacer las cosas con una buena toma de decisiones y participar de manera conjunta, ayuda a la búsqueda de alternativas y soluciones que benefician el desempeño de mi trabajo para realizarlo con mayor calidad.

Prepararnos y capacitarnos es indispensable para desempeñar nuestras labores con más eficiencia y así poder aprovechar lo mejor posible todos los recursos dentro de la administración.

No todo es negativo, hay cosas que se tienen que analizar, ya que mi trabajo requiere de una buena planeación, una dirección, un buen control, y una excelente toma de decisiones. Estas son algunas de las tantas razones por las que me gusta mi trabajo, me agrada dar sugerencias para mejorar la calidad en lo que hago.

La experiencia laboral que he obtenido durante todo este tiempo me ha enseñado lo indispensable y lo necesario que es capacitarse y prepararse para poder superarse y lograr sobresalir dentro del ámbito laboral que no rodea estoy conciente de lo mucho que me falta por recorrer pero seguiré asta lograr alcanzar mis metas en la vida.



### **3.2 MISION Y VISION DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.**

La **visión** del departamento de contabilidad consiste específicamente en ser un departamento con ética, innovador y de una excelencia enfocada al servicio de la administración para beneficio del sector salud, conservando el reconocimiento a nivel nacional e internacional.

La **misión** del departamento de Contabilidad consiste en ayudar ha mejorar la salud de los enfermos y mejorar su calidad de vida. Sólo que dicho departamento lo hace a través de un servicio administrativo digno, oportuno y confiable. Un buen trato a pacientes y al público en general, sin distinción alguna a todas aquellas personas que acuden al departamento en busca de ayuda o solución a algún problema.

El departamento de contabilidad modela su desempeño y su labor a través de los estados financieros que se reportan mes con mes y muestran la situación financiera del Hospital.

Para poder contar con un servicio de calidad es necesario contar con ciertos valores tales como:

- Responsabilidad.
- Respeto
- Integridad.
- Honestidad
- Honradez.
- transparencia.

### **3.3 FORMALIZACION DEL PROBLEMAS**

El Hospital cuenta con una serie de problemas que en un momento dado se convierten en necesidades que forman parte del nosocomio incluyendo a los pacientes y a los trabajadores principalmente. A pesar de haber sido hace poco tiempo, un Hospital digno por ser uno de los mejores en cuestión de salud, es uno de los que cuenta con una infraestructura y un conjunto de especialidades reconocidas a nivel nacional tal es el caso del departamento de Dermatología, Cirugía plástica, Ginecología entre otros.

Pero no solo el área médica tiene sus reconocimientos también el área administrativa que en este caso es la que más nos interesa.

El área administrativa esta conformada por varios departamentos que se encargan de encaminar el buen funcionamiento de los recursos humanos y financieros tal es el caso del Departamento de Contabilidad en el que laboro desde hace 14 años.

En ese tiempo me percate de la detección de necesidades que existen dentro de este departamento y una de ellos es la falta de capacitación la cual se remedia tomando algunos cursos que se imparten en el mismo Hospital, pero a veces los empleados no tenemos ningún interés en prepararnos y superarnos, porque creen que su vida laboral ya esta resuelta y consideran que un curso no sería de gran utilidad.

Por otro lado también existe un problema con algunos compañeros, existe un egoísmo que no permite que otros compañeros aprendan otras actividades, no les gusta compartir sus conocimientos y los compañeros que saben menos se enfrascan con una solo actividad durante varios años.

La cuenta por cobrar de proveedores, anteriormente era un sistema muy sencillo al paso del tiempo se ha ido revolucionando y la cantidad de proveedores se incremento junto con los requisitos para ingresar sus documentos a revisión.

Lo anterior implica un problema de carácter administrativo, ya que se requiere de una buena organización para el trámite de revisión de facturas para la elaboración de cheques, las cuales necesitan de varias firmas, y sellos, en ocasiones es muy complicado para los proveedores recabar estos requisitos, por que la persona que tiene que firmar no se encuentra disponible en ese momento o la persona que pone los sellos se demora demasiado. Esto implica que los proveedores no puedan ingresar sus documentos a tiempo.

Los requisitos fiscales y datos sobre el proveedor y el hospital son requisitos que tienen que estar bien elaborados porque cualquier error implica un retraso en su pago ya que si la factura contiene algún error, esta se regresa al proveedor para que la corrija.

Debido a la situación antes mencionada se puede decir que no hay un adecuado control del proceso que se lleva a cabo en la recepción de documentos (facturas) y al llegar los proveedores a la ventanilla del departamento de contabilidad para ingresar sus documentos resulta que les hace falta algún requisito, una firma, o algún sello, y el proveedor tan solo responde que le dijeron que ya estaba bien su trámite.

Otra problemática que se puede observar es que entre el departamento de compras y el departamento de contabilidad no siempre se da una buena comunicación entre ambos departamentos y esto trae como consecuencia las siguientes confusiones:

- ❖ Los proveedores creen que el pago de su factura será al momento de ingresar el documento en contabilidad y no es así.
- ❖ Los proveedores intentan ingresar sus facturas sin firmas o sin sellos.
- ❖ En compras les dicen que se les puede recibir sus facturas cualquier día y la revisión de facturas es solo los días martes de 9:00 AM a 13:00 PM.



Este tipo de situaciones mancha la imagen del departamento y del personal que laboramos en el. Por que los proveedores piensan que no se les quiere recibir sus facturas o peor aun creen que no se les quiere pagar siendo que ellos ya cumplieron con entregar la mercancía.

Por otro lado la recepción de facturas de servicios también se complica más cada día, por que se solicitan más requisitos, debido a tanto tramite se les atrasa el ingreso de sus documentos generando que su pago se retrase y no este listo su cheque en la fecha indicada.

Este problema es consecuencia de una desorganización, una mala planeación y un inadecuado control del sistema interno en donde se involucran departamentos como adquisiciones, almacenes, presupuestos, y control de pedidos.

Lamentablemente los errores e ineficiencias de estos departamentos recaen directamente en el departamento de contabilidad, por que este es el que encarga de recibir, revisar y programar las facturas para elaboración de cheques.

Cualquier error en la revisión de facturas por muy pequeño que este sea siempre será responsabilidad de contabilidad y por lo tanto de la persona que revisa las facturas, es decir en mí como encargado y responsable de las cuentas por cobrar.

Por lo tanto el hacer las cosas con una buena toma de decisiones y participar de manera conjunta, ayuda a la búsqueda de alternativas y soluciones que benefician el desempeño de mi trabajo para realizarlo con mayor calidad.

Prepararnos y capacitarnos es indispensable para desempeñar nuestras labores con más eficiencia y así poder aprovechar lo mejor posible todos los recursos dentro de la administración.

Por otro lado, existen los pretextos para no capacitarnos, ya que tenemos fuera del trabajo otro tipo de responsabilidades como la familia, el conformismo o el creer que sabemos lo suficiente para enfrentar lo que nos rodea.

Para otros los cursos no son útiles, al menos no para sus funciones, por supuesto que esto es un error el pensar que un curso de capacitación se imparte sólo para un beneficio laboral y que si el tema es por ejemplo de estrés, no servirá para nada, lamentablemente muchas veces nuestra ignorancia nos hace pensar cosas de manera equivocada y el prepararnos día a día es indispensable incluso en nuestra vida cotidiana.

El departamento de capacitación y desarrollo ha pensado en todos estos pretextos o inconvenientes por llamarlo así, ya que podrían impartir los cursos dentro de la jornada laboral, pero con un tiempo de dos horas diarias durante dos semanas es decir teniendo el curso una duración de 20 horas.

Se considero la posibilidad de impartir cursos los días sábados o domingos pero el requisito para el curso era que se juntaran mínimo 25 personas, pero no se concreto debido a que asistían de 5 a 8 personas, ya que algunos viven demasiado lejos, otras no les intereso y algunos argumentaron que no participarían porque prefieren descansar y olvidarse al menos del Hospital por el fin de semana.

Erradicar esta ideología es algo complicado pero no imposible como lo mencionaba anteriormente la mayoría de los trabajadores tienen designadas sus funciones y nadie se entromete en las de los demás compañeros, solo que ellos mismos soliciten apoyo.

Algunos tienen la idea de que un curso de Proveedores o de atención al público no le serviría a aquellos que se desempeñan en las cuentas de ingresos o porque creen que no van a tener ningún contacto con personas ajenas al departamento, sin embargo siempre será de utilidad en el trabajo o en nuestra vida personal muchos de los cursos impartidos en el Hospital.

Los cursos de capacitación son seleccionados tomando en cuenta las necesidades de los departamentos y del Hospital en general ya que están enfocados a cada área, pero si en lo personal se está interesado en tomar algún curso que este fuera de su rama no existe ningún impedimento para tomarlo.

Enfocándome un poco al departamento de contabilidad puedo decir que el problema que existe dentro del área contable es el conocimiento del manejo de programas computacionales; ya que la mayoría de nosotros tenemos nociones de algunos programas como es Excel y Word, pero en realidad no sabemos manejarlo correctamente sólo empíricamente

Hace dos meses aproximadamente la Subdirección de Recursos Financieros consiguió que se impartieran cursos de Excel básico y Excel avanzado, ya que este programa es el que más se utiliza en la mayoría de las áreas a cargo de la subdirección tales como son: Contabilidad, Tesorería, Presupuestos y Análisis Contable.

En total estamos hablando de 30 gentes de las cuales asistieron al curso de Excel básico 10 y al avanzado 12, pero al termino de dicho curso pocos cumplieron con el objetivo previsto, quizás porque se impartió los días sábados y entre semana fuera de horas laborables con el fin de no entorpecer las funciones de los trabajadores.

Sin embargo no faltaron las protestas por el tiempo, por el horario o por las personas que impartieron el curso ya que eran compañeros del mismo Hospital.

Aquellos que no asistieron argumentaron que saldrían de vacaciones y otras simplemente no les interesaron. Esta situación implica que el trabajo sea de baja calidad.

En capacitación, planear es determinar qué hacer e implica tres momentos

- Detección de necesidades de capacitación.
- Programación y presupuesto.
- Establecimiento de objetivos.

La detección de necesidades de capacitación es la parte medular de la planeación. A su vez, determinar necesidades implica cuatro pasos:

- a) Establecer en qué áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- b) Identificar quiénes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en que actividad.
- c) Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes).
- d) Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa.

Una organización es un sistema de acción social que satisface necesidades sociales y está integrada por recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos, que interactúan para proporcionar bienes o servicios.

La detección de necesidades es la fase que conlleva mayores retos y se debe tener presente que si se falla en este proceso, todo lo que se invierta en el curso, en la contratación de instructores, en apoyos didácticos, en material físico y humano, no dará los resultados esperados.

El diagnóstico de necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo es una herramienta de trabajo para el departamento de contabilidad. Al aplicarlo se pretende obtener un parámetro que permita medir determinados aspectos, para así proporcionar una orientación a la institución.

Para elaborar un plan de capacitación se parte de las necesidades y prioridades que marcó la detección de necesidades de capacitación.

En algunos casos los cursos deben programarse con temas de actualidad para despertar el interés de los empleados y así aumentar la matrícula de asistencia.

Tomar en cuenta los tiempos y las necesidades para la aplicación de cursos es un punto que hay que tomar en cuenta antes de llevar a cabo un curso de capacitación hay que formular una serie de preguntas, primeramente hasta que grado le será de utilidad el curso y que beneficios obtendrá el trabajador al tomar dicho curso, ¿Cual es el mejor horario?, ¿En que consiste el programa? .etc.

La capacitación o adiestramiento constituye la fase de la administración de personal más practicada, tanto a nivel sector público como privado.

Aun cuando existe unanimidad de criterios en reconocer la importancia de la capacitación en el proceso de desarrollo, no se ha logrado un consenso general en cuanto a la forma de establecer sistemas racionales de entrenamiento y adiestramiento laboral en las instituciones

Al mismo tiempo, en la capacitación se han introducido diversas innovaciones: las conferencias por televisión, vía satélite con posibilidad de entablar diálogos entre el transmisor y los receptores, las computadoras con programas interactivos incluyendo imagen sonido y efectos especiales (multimedia), programas de capacitación altamente eficiente y aplicación de recursos interactivos.

### **3.4 ESTRUCTURA ORGANICA DEL HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZÁLEZ.**

La decisión del Departamento de Salubridad Pública y de la Sociedad Mexicana de Tisiología de abatir la tuberculosis en nuestro país, se concretó con la creación en 1940 del Comité Nacional de Lucha Contra la Tuberculosis, que incluyó en su programa de trabajo inmediato, la construcción de lo que sería inicialmente el Sanatorio Hospital “Dr. Manuel Gea González”, que estaría destinado a la atención de pacientes tuberculosos avanzados.

Por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de noviembre de 1946, se creó el Sanatorio Hospital “Dr. Manuel Gea González”, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Se inauguró el 19 de mayo de 1947 y comenzó a recibir pacientes tuberculosos el 1º de septiembre del mismo año.

Cinco años después de su creación, la institución recibió un vigoroso impulso al transformarse, por Decreto Presidencial publicado el 28 de diciembre de 1952, en el Instituto Nacional de Neumología “Dr. Manuel Gea González”, conservando su carácter de organismo público descentralizado.

El miércoles 26 de julio de 1972, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto de Creación del Hospital General “Dr. Manuel Gea González” continuando con su carácter de organismo público descentralizado; es decir, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

El decreto presidencial que actualmente le da sustento legal al Hospital, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 28 de agosto de 1988, donde se establece que el hospital será administrado por una Junta de Gobierno y por la Dirección General del “Hospital General Dr. Manuel Gea González”.<sup>3</sup>

Actualmente el Hospital cuenta con la siguiente estructura:

A) Torre de hospitalización, Área de urgencias, Guardería, Almacenes (General, Víveres, Farmacia, y Papelería), Edificio de consulta externa, Sala de espera, Edificio de investigación y bioterio medico, Auditorio y ocho aulas, Área de mantenimiento.



### **CAPITULO 3.5 PROPUESTA DE CAPACITACION**

Con respecto al contenido de la propuesta, puedo decir que el tema requiere de un estudio profundo con respecto al análisis de la capacitación dentro del departamento de Contabilidad del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

Se pretende transformar la ideología negativa que se tiene con respecto a los cursos que se imparten en el Hospital, con la finalidad de convencer a los trabajadores de la importancia de cada uno de los cursos. Es importante demostrarles que tan necesario es capacitarse y prepararse día con día.

Hacer entender a la gente, que el capacitarse es indispensable para poder desarrollar sus funciones con mayor eficiencia, para lograr una excelente calidad al desempeñar su trabajo, además de facilitar y agilizar las labores que se encomiendan.

Se estudiará y se propondrá una mayor difusión, motivación y estimulación para que los trabajadores asistan a los cursos.

Quiero sugerir que se lleven a cabo encuestas y entrevistas, para saber el nivel de actualización de cada uno de los trabajadores, analizando el porque del poco interés por parte de las personas, para asistir a los cursos, y analizar, que se puede hacer para mejorar la calidad laboral de los trabajadores a través de la capacitación.

Quizás existe un poco de confusión en el tema, pues se habla de capacitación y contabilidad. En realidad se esta hablando de una capacitación dentro del área de contabilidad aplicada dentro del Hospital



Existe un grado de dificultad ya que hay que verificar las necesidades de acuerdo a las funciones de cada una de las áreas. Es por eso, que se considero hacer más énfasis en el área en la que he laborado durante muchos años y hasta ahora mi experiencia laboral ésta enfoca en la contabilidad.

La variedad de necesidades de los empleados en materia educativa es muy amplia. Cada persona tiene un conjunto de necesidades particulares; por tanto, el trabajador está motivado para participar en una actividad organizada de aprendizaje, se advierte que eso lo ayudará a resolver un problema personal, social o profesional. Por ello, las experiencias de aprendizaje que busque corresponden a sus intereses dominantes y varían según los imperativos propios de la edad y de acuerdo con sus expectativas profesionales, económicas y sociales. Algunas investigaciones han señalado que los motivos principales que tienen los trabajadores para capacitarse son los siguientes:

- ✚ Falta de tiempo.
  
- ✚ El tema expuesto no es de ningún interés.
  
- ✚ Conformidad con su nivel profesional.
  
- ✚ Falta de estimulación para capacitarse.

La capacitación o adiestramiento constituye la fase de la administración de personal más practicada, tanto a nivel sector público como privado, a un cuando existe unanimidad de criterios en reconocer la importancia de la capacitación en el proceso de desarrollo, no se ha logrado un consenso general en cuanto a la forma de establecer sistemas racionales de entrenamiento y adiestramiento labora en las instituciones.

Al mismo tiempo, en la Capacitación se han introducido diversas innovaciones: las conferencias por televisión, vía satélite con posibilidad de entablar diálogos entre el transmisor y los receptores, las computadoras con programas interactivos incluyendo imagen sonido y efectos especiales (multimedia), programas de capacitación altamente eficientes y aplicación de cursos interactivos,

La introducción de nuevas formas de organización así como de enfoques novedosos de operar dentro del departamento de contabilidad (por caso, los círculos de calidad, el sistema de justo a tiempo, la calidad total, la comparación con otros departamentos, etc. Permiten prever transformaciones radicales.

Hoy en día muchas de las empresas y organizaciones de los sectores públicos y de salud ya se han transformado como es el caso del Departamento de Contabilidad del Hospital Dr. Manuel Gea González no es la excepción.

Con seguridad la fuerza física de trabajo, cada vez tendrá menor importancia y más en casos como este, que el mayor esfuerzo es de carácter mental que físico. La recolección planeada, el procesamiento y el análisis de la información cobrarán mayor trascendencia.

Los sistemas expertos son capaces de dar soluciones e interpretar datos relativos a problemas susceptibles de ser programados; pero no pueden analizar e integrar toda la información pertinente a una situación problemática igualmente la creatividad y la imaginación será paulatinamente más importante.

Todo lo anterior lleva a una conclusión indispensable donde se debe de formar a las personas del departamento de contabilidad, no solo para adaptarlas a dichas transformaciones si no para proporcionarles las herramientas necesarias para su desempeño, en las innovaciones de la tecnología para lograr el objetivo de la visión y la misión que tiene dicho departamento.

Con el tiempo se requerirán personas capaces de exhibir una enorme flexibilidad en su manera de pensar y actuar, así como de emplear con función su iniciativa y su imaginación para encontrar soluciones novedosas a los problemas antiguos, después de un análisis cuidadoso de los mismos así como de sus repercusiones en todo los ámbitos: no podemos seguir con sistemas

Tradicionales y obsoletos sino queremos condenar al Hospital y al Departamento en sí a vivir eternamente en el pasado y en la mediocridad de un subdesarrollo.

Parecerá que los retos que deberá de enfrentar las organizaciones y el Hospital, en cuanto a la capacitación que requiera el Departamento de Contabilidad necesitará al menos lo siguiente:

1.- Generar conocimientos específicos, en el Departamento de Capacitación y Desarrollo mejorando sus cursos de acuerdo a las necesidades del Hospital.

El Nosocomio se enfrenta a una serie de interrogantes que solo el mismo se puede responder, por ejemplo ¿Qué tipo de capacitación se requiere en el departamento de contabilidad?, ¿Cuáles son los principales problemas o fallas para impartir cursos de capacitación en el área contable?, ¿Cuáles son las nuevas oportunidades presentes y futuras para una superación personal dentro del área en la que nos encontramos?, solo por mencionar algunos casos.

Así pues, uno de los mayores desafíos y compromisos del Hospital Dr. Manuel Gea González radica en convertir el Departamento de Contabilidad en una organización emprendedora, con eficiencia y calidad y capaz de presentar los mejores informes financieros mes con mes.

2.- La difusión se hace indispensable en la compenetración total de cada persona que forma parte del Departamento, en el conocimiento especializado generado, llevándolo al ejercicio cotidiano de sus labores, de la misma manera se requiere la participación de cada persona con la misión y los valores profesionales, valores de conducta, valores como ser social, como trabajador y valores como representante de la institución.

3.- La Conservación se hace indispensable no perderlo, es de vital importancia mantener los principios y criterios obtenidos para llevar a cabo la aplicación de cursos que incrementen la capacidad y los conocimientos de los trabajadores de este departamento.

Para complementar nuestro proyecto asistiremos algunos cursos tomados por personal del Hospital General Dr. Manuel Gea González con el fin de analizar la disposición, cooperación, el interés, la entrega de cada uno de ellos, para verificar si los cursos que toman cubren las necesidades para el empleado; de esta manera podremos detectar los problemas que se presenten en ellos para el desarrollo de su aprendizaje y al tener el resultado podremos proponer ideas para la mejora del personal.

También para tener más conocimiento acerca de la actualización del personal aplicaremos cuestionarios y entrevistas a los trabajadores y a los empleados acerca de su trayectoria como empleados del Hospital.

Por otro desde el inicio de la humanidad el hombre ha tenido la necesidad de agruparse y organizarse para cubrir sus requerimientos básicos para vivir.

Conforme el hombre se desarrollo buscó la forma de tener el control sobre la naturaleza y sobre la producción de bienes y servicios.

Surge entonces el acto administrativo que busca la coordinación de esfuerzos humanos para lograr un objetivo.

Si bien es cierto, la administración se inicia en forma empírica, pero en base al desarrollo de las sociedades y en la medida que el trabajo cobra un sentido más complejo el hombre se ve obligado a buscar en forma más consciente la forma de obtener mayor productividad.

Para hablar de la administración nos enfocamos desde los orígenes del hombre, donde se adecua a las diversas condiciones físico-climáticas de la tierra y se percata de que con la cooperación y el trabajo coordinado con sus semejantes le permitirá desenvolverse en un medio hostil.

Por otro lado la administración se da tanto en países de América latina como en los del tercer mundo ya sea capitalista o socialista, estos tienen que aplicarla para producir los bienes que requieren sus poblaciones, sin importar el sistema económico.

Es sin duda interesante que desde tiempo atrás hay estudios sobre este tema, por ejemplo: Los sumerios guardaban sus registros a través de su escritura, los egipcios y los chinos reconocían la necesidad de planear, organizar y controlar.

La administración es un tema tan excitante porque se refiere al establecimiento, búsqueda y logro de objetivos. Todos somos administradores de nuestras propias vidas y la práctica de la administración se encuentra en cada una de las facetas de la actividad humana; escuela, negocios, iglesias, gobierno, sindicatos, fuerzas armadas y familias.

El establecimiento y logro de objetivos son misiones retadoras y gratificantes para cualquier empresa y descubriremos que los obstáculos administrativos que tendrán que ser superados para lograr el éxito son sorprendentemente similares en todas las organizaciones.

La administración es un término tan amplio, que no sólo se compuso de técnicas o procedimientos aplicados a un fin, sino que dichas técnicas y procedimientos están influenciados por los valores éticos y culturales de cada pueblo.

Definitivamente toda institución o empresa debe contar con un proceso administrativo como es el caso del Hospital General Dr. Manuel Gea González.

## CONCLUSIONES

Considero que es muy importante estimular la labor que desempeña el Departamento de Capacitación y Desarrollo, el esfuerzo y la aplicación que dedican en cada uno de los cursos, con la finalidad de que estos sean retomados de la manera más eficiente y productiva.

Dentro del ámbito laboral es indispensable estar bien preparado, contar con ampliación de conocimientos, por ello sugiero que los trabajadores del Hospital Dr. Manuel Gea González se capacite día con día.

Se debe establecer con los trabajadores una comunicación viable para la creación de un ambiente de trabajo que promueva la Capacitación, llegando a acuerdos mutuos, para ver la mejor manera de impartir cursos.

Mantener la satisfacción laboral de los empleados con cursos que les permitan un mejor nivel para el desempeño de sus funciones así como de su vida misma, obteniendo una mejor calidad dentro de la institución donde laboran.

Es recomendable que los trabajadores tengan la oportunidad de realizar otras funciones, con la finalidad de obtener una mayor calidad laboral del empleado en beneficio del Hospital antes mencionado.

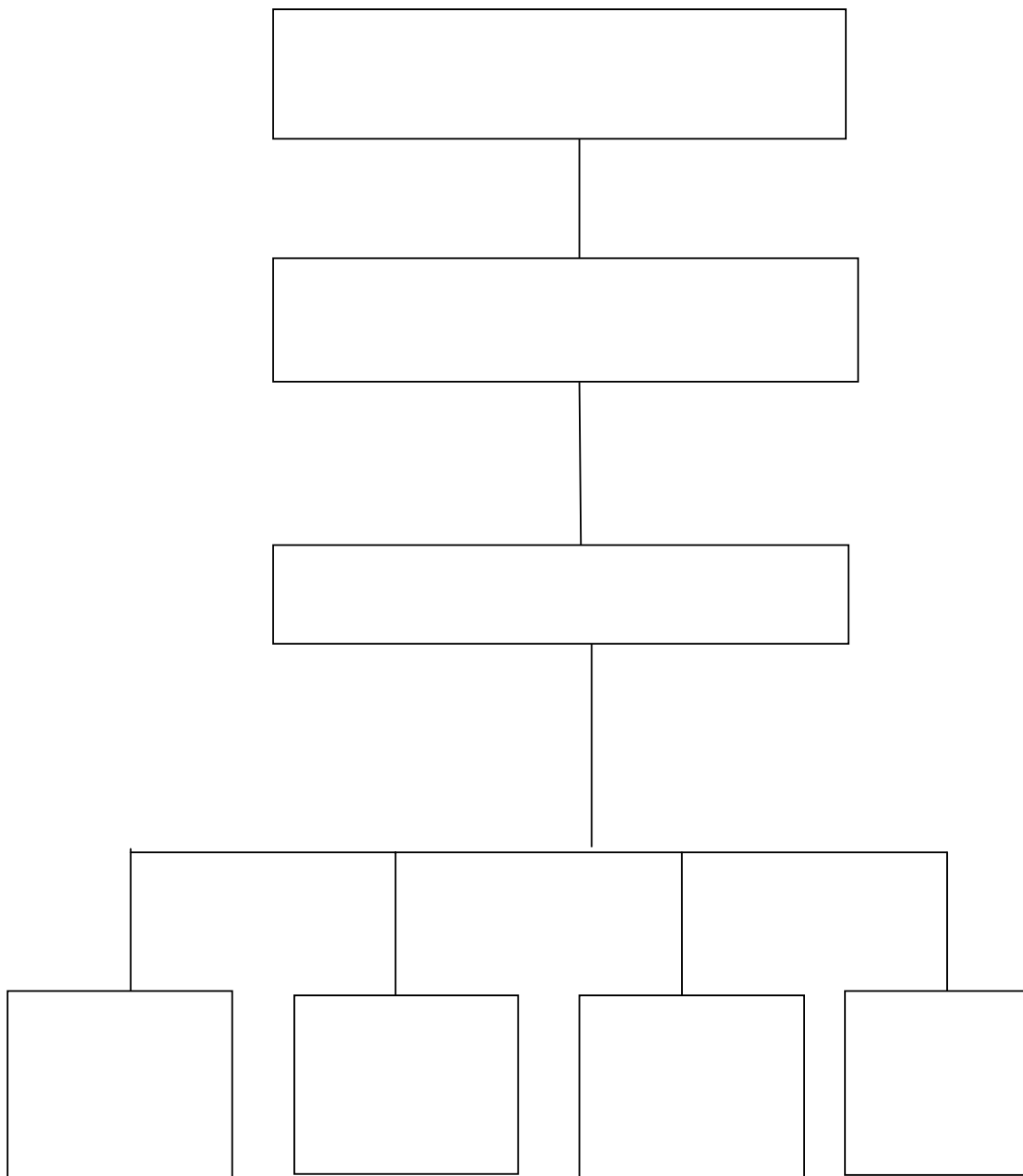
A lo largo de todos los tiempos la Capacitación en México, ha tenido problemas que aun no han sido resueltos, ya que cada vez más existe el rezago educativo, hay poca preparación de los diferentes temas que están referidos a la administración entre otros como los de personalidad y además falta que los trabajadores cuenten con mayor formación que permita elevar la calidad laboral del Hospital, así como de las instituciones del país en general.

La carencia de trabajadores capacitados se debe a que los cursos no se apliquen dentro de un margen de convenio para el empleado no sólo por el tiempo, horarios y otros factores como el mínimo interés de los mismos.

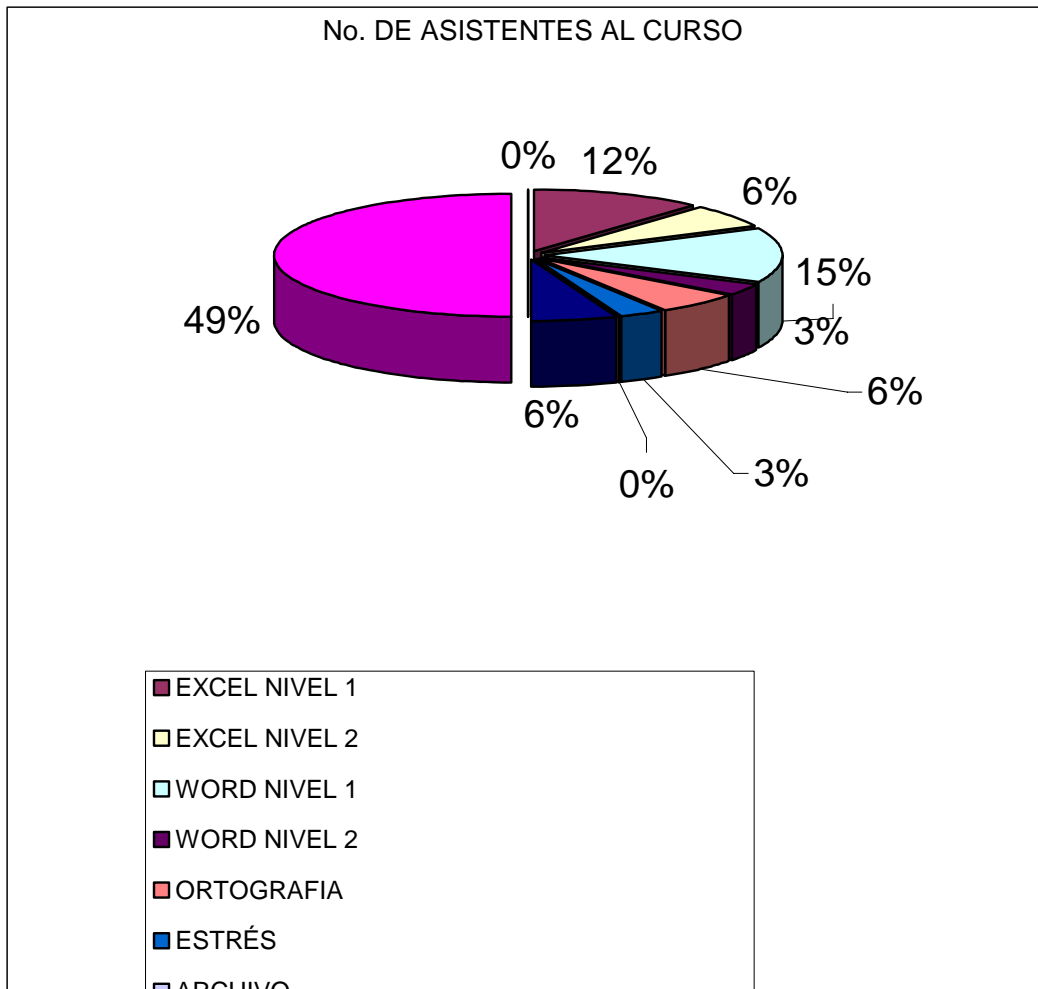
El Departamento de Capacitación y Empleo tiene como función establecer los lineamientos y mecanismos para proporcionar capacitación al personal administrativo, porque cada año se diseña el programa anual de capacitación (PAC), en base a las necesidades de las áreas.

Para llevar a cabo el programa la Subdirección de servicios Generales asigna un monto a la partida presupuestal 3305 llamada Capacitación.

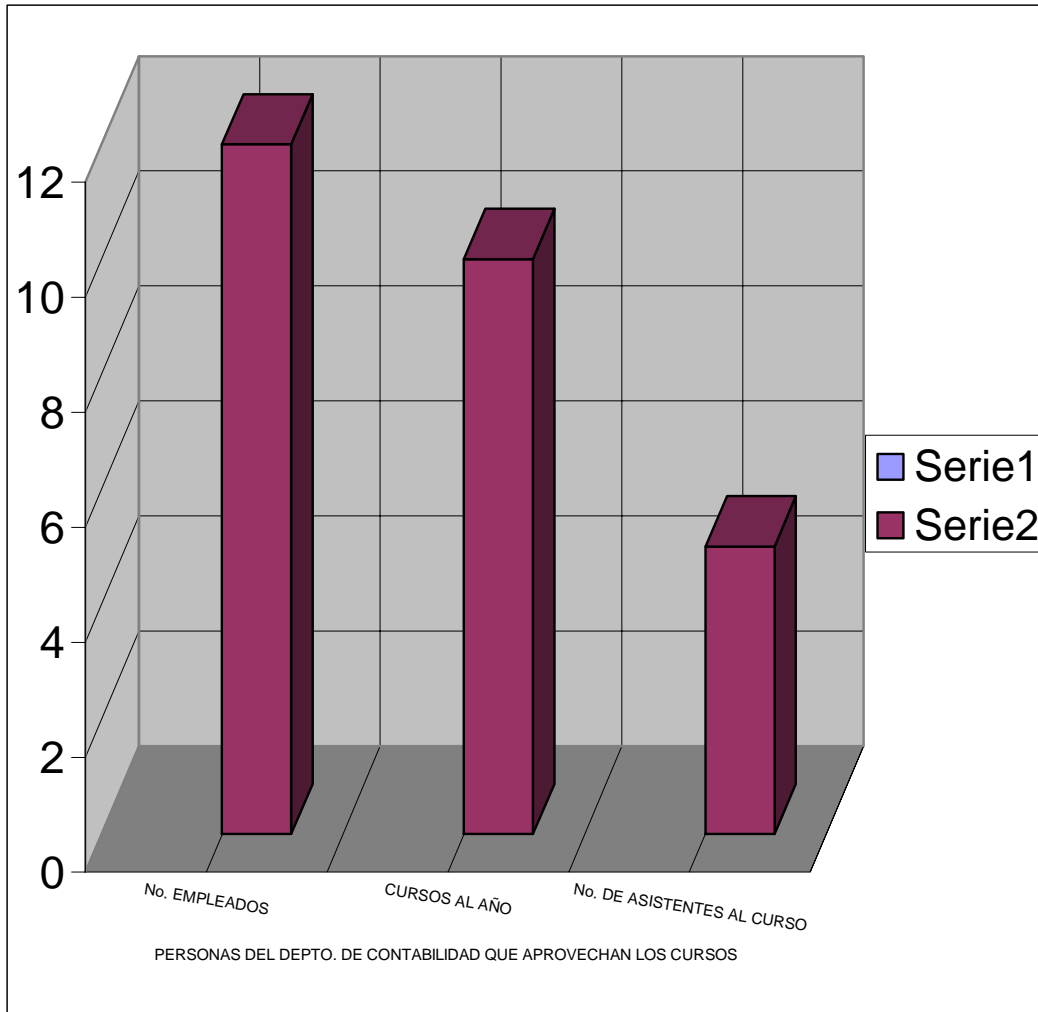
**ANEXOS**







En esta grafica se muestra como el interés y la utilidad de los cursos incrementa la asistencia de los trabajadores. También cabe mencionar que en estos cinco últimos años se han mejorado los cursos de capacitación en cuestión de temática.



En el área de contabilidad cuenta con 12 empleados, y al año para dicho departamento hay 10 cursos al año, pero sólo asisten aproximadamente 4 a 6 personas.

**HOSPITAL GENERAL “DR. MANUEL GEA GONZALEZ”**  
**DEPARTAMENTO DE CAPACITACION Y DESARROLLO**  
**CUESTIONARIO PARA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION**

**Área de adscripción:** \_\_\_\_\_

**Nombre Completo:** \_\_\_\_\_

**Puesto** \_\_\_\_\_ **N° Emp:** \_\_\_\_\_ **Código** \_\_\_\_\_

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre las necesidades en su servicio. No hay respuestas buenas ni malas, por favor responda con seriedad.

1.- ¿Cuál considera que es el grado que tiene respecto a las actividades que realiza en su área de trabajo?

2.- ¿Indique las actividades generales que realiza para cumplir satisfactoriamente su función?

3.-¿En que medida conoce las disposiciones contenidas en le reglamento interior de trabajo?

4.-¿ En que grado la información disponible facilita las actividades de su servicio?

5.- ¿Considera que el puesto que ocupa es importante para contribuir al cumplimiento de la misión del Hospital?

6.- Existe la suficiente confianza para que comunique a su jefe inmediato sus problemas de trabajo.?

7.- ¿En que medida la institución proporciona material y/o equipo para la realización de su trabajo?

8.-¿ El material y/o equipo que utiliza, en que grado dificulta su labor?

9.- ¿Que tanto conoce la actualización de disposiciones que determinan la organización y rigen el funcionamiento de su servicio?

- 10.- ¿En que medida aplican procesos que actualicen su sistema de trabajo?
- 11.- ¿Las innovaciones tecnológicas en que grado responden a las actividades de la institución?
- 12.- ¿Existe algún sistema para evaluar su desempeño laboral?
- 13.- ¿Existe una adecuada distribución de cargas de trabajo en el servicio?
- 14.- ¿Su jefe inmediato reconoce su esfuerzo en la realización de su trabajo?
- 15.- ¿Su trabajo le permitido superarse a nivel personal?
- 16.- ¿Considera que los cursos de capacitación le proporcionan superación personal?
- 17.- ¿En que medida le satisface su trabajo?
- 18.- ¿Considera que su jefe inmediato esta conforme con los resultados de su trabajo?
- 19.- ¿Dentro de su área de trabajo el fomento a la capacitación para la realización de actividades es bueno?
- 20.- ¿Considera usted la capacitación como una forma de obtener conocimiento?
- 21.- ¿Considera usted la capacitación como una obligación?
- 22.- ¿Considera usted la capacitación como una forma de superación personal?
- 23.- ¿Considera usted que la capacitación que ha recibido ha sido buena?
- 24.- ¿En que curso de capacitación ha participado en los dos últimos años?
- 25.- ¿Además de los cursos que ha tomado que otros considera necesarios para realizar adecuadamente sus funciones?

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. ALFONSO García, Manuel. Curso de Derecho del trabajo. Ed. Ariel Barcelona, España 1975, p 340.
2. BARAJAS Medina Jorge ;(1989 : 24-25 ), Curso Introdutoria a la administración Ed. Trillas México
3. CACIQUE Guerrero Alicia y Lic. Francisco J. López Chávez. Manual de Capacitación SICO Año IV
4. CÁRDENAS de la Peña Enrique. Cincuentenario del Hospital General Dr. Manuel Gea González. Impreso por Creatividad Y Diseño, SA DE CV.
5. DE LA CUEVA Mario. E l nuevo Derecho Mexicano del trabajo Tomo I, Octava edición, Ed. Porrúa, SA México,1982, p-151.
6. FERNÁNDEZ y Rodríguez S; y Ballesteros N;(1994:7 Fundamentos de la admón. E. Limusa México.
7. FERRY George P. Fundamentos para el Estudio de la administración. p.23
8. REYES Ponce Agustín;(1982: 15-16), Administración de Empresas Ed. Limusa México.
9. ROJAS Rachel Sergio: (Jul 1996) ; de Capacitador a Fascilitador : Técnicas para desarrollar el nuevo Rol Revista Sicco Laboral Año IV No. 46
10. SILICEO A. Alfonso; El proceso lógico de la función de la capacitación 1985 P.33
11. UVALLE Berones Ricardo (39-57) Perfil y orientación del Lic. en administración Educativa UNAM.

## **HEMEROGRAFÍA**

12. Capacitación Enlace al Futuro. Año 1 Vol.2, Ed. Abeja.  
Director General.  
Pérez Muñoz Mari carmen.

## **OTROS DOCUMENTOS**

13. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ed. Porrúa, S A ., México, 1991.
14. Nueva Ley Federal del Trabajo Reforma, comentada por Jorge Trueba Barrera y Alberto Trueba Urbina. 16ª. Edición. Ed. Porrúa S.A.
15. Reglamento que rige y norma loas condiciones generales de trabajo y de escalafón para los trabajadores de base en el hospital General "Dr. Manuel Gea González".1948-2006.
16. Condiciones Generales de Trabajo 2006-2009, Ed. Tierra Firme, SA DE CV

## **FUENTES ELECTRÓNICAS**

<http://www.definicion.org/capacitacion-y-adiestramiento>

[www.monografias.com/trabajos16/diccionario-comunicacion/diccionario-comunicacion.shtml](http://www.monografias.com/trabajos16/diccionario-comunicacion/diccionario-comunicacion.shtml)

[www.mineco.gob.gt/mineco/mipyme/info/homogenizacion.htm](http://www.mineco.gob.gt/mineco/mipyme/info/homogenizacion.htm)

[www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm](http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indc.htm)

<http://www.definición.org/administracion>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/definicionadministracion/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/definicionadministracion/)