MANEJO DEL PERSONAL

AUTOR (ES)

David Wilson: Instituto de Visión Brien Holden, División de Salud Pública, Sydney, Australia

PAR (ES) REVISOR (ES)

Tony Simon: Universidad de New South Wales, Escuela de Optometría, Australia

ESTE CAPÍTULO INCLUIRÁ UNA REVISIÓN DE:

- Tipos de trabajadores
- Contratos laborales
- Contratación de personal
- Equidad
- Descripción del trabajo

INTRODUCCIÓN

La mayoría de los consultorios de optometría, incluso los consultorios nuevos, tendrán personal, además del optómetra / propietario, incluso si se trata de un recepcionista de tiempo parcial. A medida que crecen los consultorios, se necesitarán más empleados y por lo tanto el optómetra / propietario debe ser consciente de los requisitos legales y administrativos del manejo de personal. Si bien estos requisitos, sobre todo legales, varían en cada país, hay algunos principios básicos que aplicarán en la mayoría. El Capítulo 8 examina algunos de estos conceptos importantes, incluyendo el proceso involucrado al incorporar un nuevo miembro al personal.

TIPOS DE TRABAJADORES

Hay dos tipos básicos de personas que trabajan en cualquier negocio, incluyendo un consultorio de optometría: empleados y contratistas. La mayoría del personal en un consultorio de optometría son empleados, aunque también es posible utilizar mano de obra contratada, particularmente optómetras suplentes o recepcionistas temporales suministrados por agencias.

La diferencia entre un empleado y un contratista no siempre es clara y los tribunales a veces tienen que decidir qué tipo de relación existía, cuando se presentan reclamaciones de indemnización o demandas por negligencia. Estas pruebas varían de país a país, pero los siguientes son algunos ejemplos de los criterios utilizados para tomar la decisión:

¿QUIÉN ES RESPONSABLE POR LA SALUD Y BIENESTAR DE LA PERSONA?

En la mayoría de los países las empresas tienen cierta responsabilidad por cosas tales como la licencia por enfermedad y las vacaciones pagadas. También pueden ser obligados a contratar un seguro de compensación para los trabajadores. Los contratistas, por otro lado, son responsables de sus propios acuerdos y no reciben beneficios de licencia por enfermedad. También son responsables de su propio seguro.

TIPOS DE TRABAJADORES (CONT.)

¿ES EL NEGOCIO RESPONSABLE DE LA DEDUCCIÓN DE IMPUESTOS?

En algunos países, las empresas suelen ser responsables de extraer los impuestos de los salarios de los empleados y enviar el dinero al departamento de impuestos. Se trata de impuestos pague-a-medida-que -gana o pague-a-medida-que-va. Los contratistas son normalmente responsables de sus propios pagos fiscales. Se limitan a la factura del negocio y se les paga el monto total de la factura.

¿EL NEGOCIO ASUME RESPONSABILIDADES VICARIAS POR ACTOS EQUIVOCADOS COMETIDOS POR LA PERSONA?

La responsabilidad vicaria es la responsabilidad que tiene una empresa por las acciones de sus empleados. Por ejemplo, un optómetra está obligado a manejar cualquier precio para gafas cotizado por un empleado. Los empleados son considerados como agentes y por lo tanto sus actos, siempre y cuando sean razonables, son considerados como actos de la empresa. Será, sin embargo, posible, que un consultorio pueda estar legalmente obligado a asumir responsabilidad vicaria por un contratista como lo sería un optómetra suplente. Por lo tanto, esta prueba puede no ser fiable para un consultorio de optometría.

Algunos países pueden tener otros criterios. Por ejemplo, Nueva Zelanda considera a un contratista que habitualmente tiene un solo cliente como un empleado de ese cliente. Por lo tanto, en Nueva Zelanda, uno de los criterios para determinar si una persona es un contratista es el número de clientes.

La distinción entre empleado y contratista es muy importante para el propietario de la empresa y para la persona que lleva a cabo el trabajo. Hay varias ventajas para el optómetra / propietario del negocio al contratar un contratista. Existe una mayor flexibilidad, no hay necesidad de pagar salarios a personas que estarían ociosas en períodos de calma. Por lo general, no hay responsabilidad por impuestos o por el seguro médico.

También hay algunos beneficios para el contratista. Ellos tienen más variedad, ya que pueden trabajar en diferentes áreas o para diferentes personas. En algunos países, también pueden tener beneficios fiscales, ya que son efectivamente los dueños de los negocios. Es el abuso percibido de este beneficio el que el gobierno de Nueva Zelanda está tratando de evitar al no considerar un contratista de un cliente como un empleado. Al gobierno de Nueva Zelanda también le preocupa que algunas empresas obliguen a trabajadores que deben ser empleados, a ser contratistas para evitar asumir la responsabilidad de cosas tales como jubilación, licencia por enfermedad y vacaciones pagadas.

Hay algunas desventajas de ser un contratista: falta de estabilidad - no hay ninguna garantía de empleo en el futuro. Los contratistas también necesitan permitirse esta estabilidad para periodos cuando hay poco, o ningún trabajo.

CONTRATOS LABORALES

Al igual que con otros contratos, los contratos laborales pueden ser escritos o verbales. Para los pequeños negocios, como los consultorios de optometría, son comunes los contratos verbales. Sin embargo, mientras que en la mayoría de los países un contrato verbal tiene el mismo peso que un contrato escrito, se les debe aconsejar a los optómetras, para mayor certeza, tener un contrato por escrito para los trabajadores. Un contrato por escrito hace que todos los derechos y responsabilidades de ambas partes queden muy claros.

Los contratos laborales pueden variar, y algunos tienen más detalle que otros, pero normalmente incluyen los siguientes puntos:

- Remuneración (salarios y otros beneficios)
- Período de revisión salarial
- Derecho a vacaciones anuales
- Derecho a la licencia por enfermedad
- Horas laborales
- La terminación o notificación de renuncia requerida
- Responsabilidades del empleado

CONTRATOS LABORALES (CONT.)

PROMESAS Y PROMESAS IMPLÍCITAS DE LOS EMPLEADORES

Los puntos anteriores representan algunos de los compromisos explícitos que pueden ser asumidos por los empleadores.

Sin embargo, también hay una serie de compromisis que, mientras no se indique en el contrato, se entenderán por un observador independiente, como esperados de cumplir. Éstos son compromisos que se consideran han sido adquiridos por el empleador y el empleado, son similares a los compromisos implícitos en la ley del consumidor discutida anteriormente.

Los compromisos implícitos del empleador son:

- Proporcionar un lugar de trabajo seguro para todos los empleados
- Proporcionar equipo de salud y seguridad apropiado y procesos donde sea necesario (por ejemplo, los protectores oculares en un taller de óptica)
- Contratar personal competente. Es decir, la seguridad de los empleados no debe verse comprometida por trabajar con compañeros de trabajo incompetentes
- Proporcionar una supervisión adecuada. Es decir, no se dejará que los empleados tomen decisiones que no deberían tener que tomar
- Proporcionar equipo de seguridad

Los empleados también adquieren compromisos implícitos. Estos incluyen:

- Ser leal al empleador
- No revelar información confidencial a terceras partes
- Trabajar con diligencia y cuidado
- Obedecer instrucciones razonables y legales

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Hay varios pasos involucrados al contratar personal nuevo, una vez que se ha establecido la necesidad de un nuevo empleado:

Paso 1: Publicidad

El lugar para la publicidad dependerá del tipo de persona que se requiera. Por ejemplo, un anuncio de un optómetra estará mejor situado en una revista de optometría profesional. Un anuncio para un recepcionista estará mejor situado en la sección de empleo de un periódico.

El anuncio debe incluir las calificaciones esenciales que se requieren, como los títulos académicos y la experiencia, y cualquier criterio deseable, los cuales son características o cualidades que podrían ser útiles, pero no necesarias.

Paso 2: Descartar

Descartar es eliminar a aquellos aspirantes que no se considera, cumplirían con los requisitos esenciales. Si el número de candidatos es significativamente grande puede también implicar descartar algunos que cumplen los requisitos, con base en otros criterios, como la presentación de su solicitud o la falta de los requisitos deseables que si pueden tener otros.

Paso 3: Entrevistar

Los que sobreviven el descarte inicial se consideran adecuados para la entrevista. Para asegurarse de que la entrevista sea eficaz lo mejor es tener preguntas preparadas. Esto también permitirá comparar a los entrevistados sobre las mismas cuestiones. Mientras que la discriminación sobre la base de la apariencia, la raza o la religión no es ética, y en la mayoría de los lugares ilegal, se pueden hacer algunos juicios sobre sus logros en la entrevista y el cuidado que ellos hayan adoptado en la preparación para la entrevista.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL (CONT.)

Paso 4: Seleccionar

La selección se basará en gran medida en el desempeño en la entrevista, ya que todos los entrevistados se consideraron adecuados en función de sus aplicaciones. La decisión no debe hacerse hasta que se hayan visto todos los entrevistados.

Paso 5: Hacer la oferta

Es importante ponerse en contacto con las referencias para obtener una opinión de los candidatos antes de decidirse a contratar a alguien. Generalmente se puede extraer más información de una conversación que de una referencia escrita. Las referencias son más propensas a expresarse con franqueza en el teléfono que mediante una impresión. Por otra parte, ningún solicitante suministrará una referencia que considere desfavorable, de ninguna manera.

El candidato seleccionado debe ser contactado y se le debe ofrecer el puesto. La mayoría también deseará una oferta por escrito. La oferta por escrito también puede contener información sobre los horarios de entrada, y algunos de los detalles del contrato laboral. Los aplicantes no seleccionados deben ser informados de la decisión por escrito y se les debe agradecer por su interés.

EQUIDAD

Por razones de ética, si no legales, los principios de equidad deben ser aplicados cuando se contrata personal. Es ilegal en muchos países discriminar por razones de sexo, religión, raza, color, idioma, discapacidad (salvo que la incapacidad afecte la habilidad para desempeñar el trabajo) u otras diferencias. Habrá diferencias en cómo los países ven la equidad. Por ejemplo, hay países que prefieren contratar miembros de ciertas religiones. Sin embargo, como regla general, los solicitantes deben ser juzgados exclusivamente por sus capacidades.

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Una descripción del trabajo es una adición útil a un contrato laboral. Establece las funciones que se esperan de un empleado y ayuda a eliminar las reclamaciones de un empleado acerca de que una tarea "no es mi trabajo".

Mientras que una descripción escrita del trabajo no impide que el empleador pida al empleado hacer algo más allá de la descripción original del trabajo, proporciona a los empleados razones para pedir que no se les requiera completar la tarea si se sienten incómodos.

La descripción del trabajo también debe describir el sistema de evaluación de desempeño. El personal debe ser consciente de cuáles son los principales indicadores de su desempeño y cuándo se revisará el cumplimiento de estos indicadores.

RESUMEN

El Capítulo 8 cubrió los principios fundamentales de la contratación de personal. Todos los consultorios de optometría son propensos a contratar personal, y para la mayoría de los consultorios habrá varias personas involucradas. Incluso un solo optómetra con la intención de distribuir por su cuenta, debe considerar emplear un recepcionista, ya que él / ella participará regularmente en las pruebas de visión, dejando la parte frontal del consultorio sin supervisión.

Las políticas de personal, los contratos laborales y contar con expectativas claras ayudarán a asegurar que haya pocas dificultades como consecuencia de las diferentes interpretaciones de lo que se espera. Un contrato laboral y una descripción detallada del trabajo sumará certeza a la gestión del consultorio.

AUTOEVALUACIÓN 8

1. ¿Cuáles son los dos tipos de trabajadores principales?

a. _____

b. _____

2. ¿Cuáles son los compromisos implícitos de los empleadores?

3. ¿Cuáles son los pasos al emplear nuevo personal?

4. ¿Qué se entiende por responsabilidad vicaria?

RESPUESTAS – AUTOEVALUACIÓN 8

1. ¿Cuáles son los dos tipos de trabajadores principales?

a. Empleados
b. Contratantes

2. ¿Cuáles son las promesas implícitas de los empleadores?

- Proporcionar un lugar de trabajo seguro para todos los empleados
- Proporcionar equipo de salud y seguridad apropiado y procesos cuando sea necesario (por ejemplo, los protectores oculares en un taller de óptica)
- Emplear personal competente. Es decir, la seguridad de los empleados no debe verse comprometida por trabajar con compañeros de trabajo incompetentes
- Proporcionar una supervisión adecuada. Es decir, no se dejará que los empleados tomen decisiones que no deberían tener que tomar
- Proporcionar equipo de seguridad

3. ¿Cuáles son los pasos al contratar nuevo personal?

- Publicar
- Descartar
- Entrevistar
- Seleccionar
- Hacer una oferta

4. ¿Qué se entiende por responsabilidad vicaria?

El empleador se hace responsable de las acciones de su empleado / a.