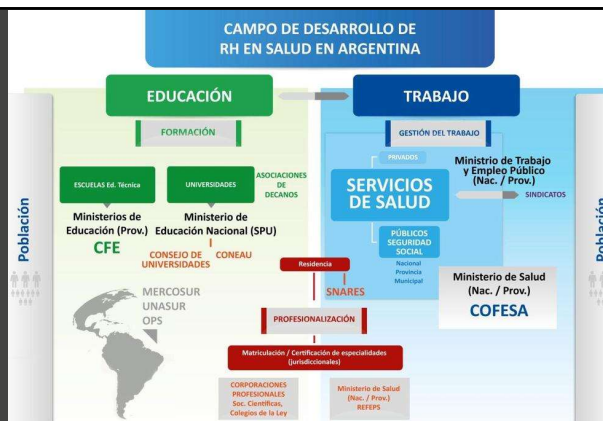




GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2024

Farmacia Asistencial - FCByF – UNR

Recursos Humanos RRHH

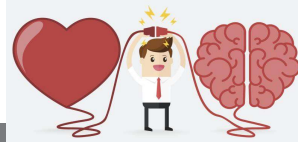


- Los **recursos humanos** son la fuente de trabajo procedente de las personas, y que es necesaria para llevar a cabo un proyecto o actividad.
- Los **recursos humanos** de una organización son todas aquellas personas con las que cuenta la misma, están compuestos por las **competencias, capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador** y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.
- Son parte fundamental de una organización, no son propiedad de la organización, **SON** la organización.

Competencias

- **Conocimientos:** cuerpo de contenidos, formación en un área específica.
- **Habilidades:** capacidad, *expertise*, forma de aplicar el conocimiento en un dado área.
- **Competencias:**
 - Conjunto de **conocimientos, habilidades y destrezas**, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las **exigencias sociales**. (RIACES, 2008).
 - Capacidades individuales que permiten realizar tareas u obtener ciertos **logros en forma eficiente y eficaz**. Entre sus componentes están los **conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y rasgos personales**. (Letelier y col., 2003)
 - Ejemplos de competencias: liderazgo, capacidad de organización, comunicación, relaciones interpersonales, juicio objetivo, resolución de problemas,....

Competencias



- **Capacidad de poner en práctica de forma integrada** aquellos conocimientos adquiridos, aptitudes y rasgos de personalidad que permiten resolver situaciones diversas. (Tejada, 2018)
- El hecho de ser competente exige más que la simple adquisición de conocimientos y habilidades. Las competencias implican la **capacidad de utilizar estos conocimientos y habilidades en contextos y situaciones diferentes**. Esta aplicación requiere comprensión, reflexión y discernimiento teniendo en cuenta la dimensión social de las acciones.
- La persona, al enfrentar la situación y en el lugar mismo, reconstruye el conocimiento, propone una solución o toma decisiones en torno a posibles cursos de acción, de manera reflexiva, teniendo presente aquello que da sustento a su forma de actuar en dicha situación. (Díaz Barriga y Barroso Bravo, 2014).

Modelo del iceberg (McClelland – Spencer & Spencer)

Conocimientos

Habilidades

Autoimagen

Valores

Rasgos de la personalidad

Motivos

Características necesarias pero no suficientes para garantizar desempeño excelente.

Las características que hacen la diferencia se encuentran por debajo del agua. Generan motivación y aseguran el éxito a largo plazo.

Saberes de las competencias profesionales

(Echeverría Samanes, 2002)

- **Técnico (saber):** poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permitan dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral.
- **Metodológico (saber hacer):** saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizando procedimientos adecuados, solucionando problemas de forma autónoma y transfiriendo las experiencias a situaciones novedosas.
- **Participativo (saber estar):** estar predispuesto al entendimiento, la comunicación y la cooperación con los demás
- **Personal (saber ser):** tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

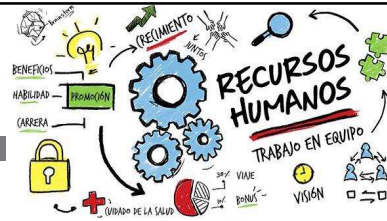


Competencias específicas para SF y BPF (FIP – OPS 2012; AAFH)

- Desarrollar políticas públicas y programas que afecten al buen funcionamiento de los servicios farmacéuticos y mejoren los resultados de salud.
- Planificar, gestionar y evaluar los servicios farmacéuticos de forma integrada a un sistema.
- Desarrollar e implementar sistemas de gestión de la calidad.
- Promover la salud y evaluar la situación de salud.
- Gestión de terapia y SFT.
- Liderazgo.
- Responsabilidad en el sistema de distribución de medicamentos y productos médicos
- Priorizar la gestión basada en el paciente
- Adhesión a la práctica basada en estándares.



Gestión de RRHH



- Proceso administrativo aplicado al **incremento y preservación** del desempeño, los conocimientos, las habilidades, la salud, etc, de los miembros de la organización, en beneficio de ellos (cubriendo sus necesidades y expectativas personales) y de la propia organización.
- La Gestión de Recursos Humanos implica aplicar todas las herramientas necesarias para “atraer, retener, motivar y desarrollar el talento en un clima laboral adecuado”.
- Gestión de RRHH.... Gerencia del **talento humano**...
- **RRHH en salud: Características propias. Burocracias profesionales.**

Gestión de una organización



Objetivos de la gestión de RRHH

Derivan de la política y objetivos de la organización.

- **Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.**
- **Establecer y conservar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción de las personas, con el logro de objetivos personales.**
- **Alcanzar la eficiencia organizacional con los RRHH disponibles.**

La Gestión de RRHH deberá desarrollar políticas, programas y procedimientos para lograr estos objetivos.



Gestión de RRHH (como proceso)

Etapas:

- **Planificación:** determina, en base a objetivos y programas, necesidades cuali-cuantitativas de RRHH.
- **Provisión:** reclutamiento y selección
- **Aplicación – Inducción:** ubicación, socialización, implicación en la cultura de la organización.
- **Desarrollo:** capacitación, crecimiento profesional, desarrollo tanto del RRHH como de la organización.
- **Conservación:** pertenencia, reconocimiento, carrera, remuneración, condiciones de trabajo.
- **Evaluación:** del desempeño del RRHH, de la administración de RRHH y de la organización.
- **Desvinculación:** fin del ciclo de vida del colaborador: jubilación, despido, cambio de trabajo...

Evolución de la función gerencial

Estilo Histórico

- Gerente.
- Jefe.
- Controlar.
- Centralizar.
- Dar órdenes.
- Centrado en cifras.
- Confrontar.
- Resistencia al cambio.
- Enfoque a corto plazo.

Estilo actual

- Líder.
- Entrenador o coordinador.
- Delegar.
- Descentralizar.
- Orientar.
- Centrado en calidad.
- Colaborar.
- Aprendizaje permanente.
- Visión a largo plazo.

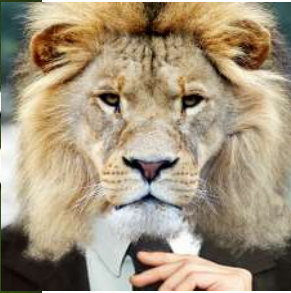
JEFE vs LÍDER



MANDA-DA ÓRDENES	GUÍA-ACONSEJA-INSPIRA
INSPIRA MIEDO	INSPIRA ENTUSIASMO
SE PREOCUPA POR LAS COSAS	SE PREOCUPA POR LAS PERSONAS
TODO ES URGENTE	ORGANIZA Y REPARTE EL TRABAJO
ORDENA RESOLVER PROBLEMAS	BUSCA SOLUCIONES
PROCESO REPETITIVO	DESAFÍA INNOVA
DIRIGE LA ACCIÓN	PROMUEVE LA ACCIÓN
DELEGA CON INSTRUCCIONES	DELEGA DANDO CONFIANZA
BUSCA CULPABLES	DA EJEMPLO
ALIMENTA SU PROPIO EGO	ALIMENTA EL ESPÍRITU DE EQUIPO
"YO" "MI EMPRESA"	"NOSOTROS"
TIENE EMPLEADOS	TIENE UN EQUIPO DE TRABAJO

www.cedered.es  #infografiacedered

5 TIPS PARA LIDERAR TU EQUIPO DE TRABAJO



- 1. INTÉGRATE CON LOS DEMÁS.**
 Un líder que no tenga interés en la gente a nivel humano tendrá problemas desde el inicio. La integración es una profunda conexión emocional y va más allá de las funciones relacionadas con el trabajo.
- 2. DESARROLLAR EL TALENTO.**
 La gente desea ampliar sus capacidades y competencias mientras trabaja. El aprendizaje es una parte integral para alcanzar resultados. Encuentra y desarrolla el talento en las personas.
- 3. MOTIVA EL CAMBIO.**
 La gente se resiste a los cambios por miedo a lo desconocido, pero una organización sin cambios se marchita. Debes alentar a la gente a ser más osada.
- 4. COORDINA ACTIVIDADES EN LUGAR DE DIRIGIR A LA GENTE**
 El liderazgo involucra la inspiración, motivación y sacar lo mejor de las personas, debes tener claro que las personas son individuos con sentimientos y emociones, no máquinas.
- 5. REALIZA UNA RETROALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO.**
 La gente talentosa prefiere un comentario honesto, y no una mentira piadosa. Desarrolla tu capacidad para manejar las verdades incómodas.

AVAYA The Power of We™

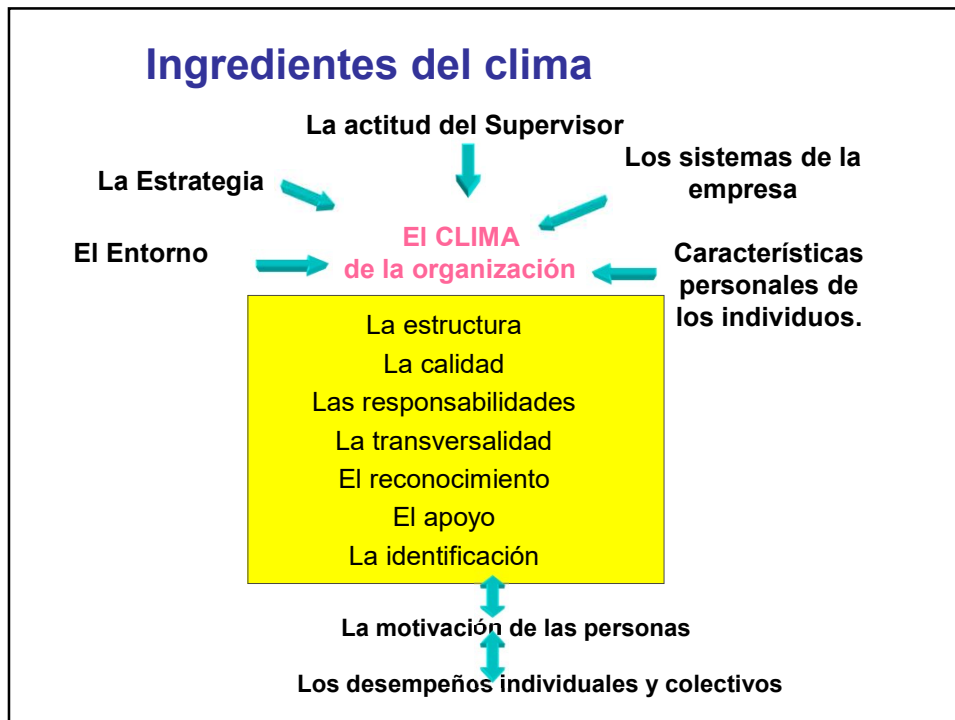
Cultura y Clima

Cultura:

- Interacción de valores, actitudes y conductas compartidas por todos los miembros de la organización.
- Se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas propias de la dinámica organizacional.
- Está relacionada con las normas escritas (y a veces no escritas) que deben ser seguidas para el correcto funcionamiento de la organización, puede incluir:
 - planes estratégicos (visión, misión, objetivos, etc)
 - y la gestión organizacional (procedimientos para capacitación, para definir vacaciones, ausencias, etc.)

Clima

- Conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, considerada como una **fuerza que influye en la conducta del empleado**. (Hall, 1996)
- No se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización.
- Se refiere a las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, de su rendimiento, de su satisfacción con el trabajo, las relaciones interpersonales, la comunicación informal, entre otros.
- Es la atmósfera dentro de la organización, “lo que se respira en ella” y tiene que ver con el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo.



Trabajando en equipo...

$$2 + 2 = 5$$

Trabajo en equipo

- **Es el trabajo realizado por muchas personas, donde cada una hace una parte pero todos subordinan su prominencia personal en pos de la eficiencia del todo.**
- Proceso dinámico que involucra a dos o más personas con formación y destrezas complementarias, que comparten objetivos, interactúan y suman esfuerzos para brindar un servicio.
- Sinergia.
- Combina cualidades, competencias.



Trabajo en equipo. Beneficios

- Logra una mejor unión entre las personas.
- Facilita resolución de problemas.
- Mejoran las relaciones, nuevos lazos.
- Se comparten cualidades.
- Complementariedad, no se notan las ausencias.
- Competencia sana.
- Crecimiento, críticas.

Como construir un equipo de trabajo

- Definición clara de objetivos y expectativas de desempeño.
- Coordinación y supervisión de dicho desempeño.
- Colaboración, identificar roles y responsabilidades, interacción eficiente.
- Autoridad, toma de decisiones, empoderamiento, accountability.
- Comunicación: información periódica, feedback, comunicación interpersonal, discusiones, manejo de conflictos.
- Innovaciones: estímulo del pensamiento creativo, proponer cambios...
- Desarrollo de clima favorable.



***“Yo hago lo que usted no puede,
y usted hace lo que yo no puedo.
Juntos podemos hacer grandes
cosas”.***

Madre Teresa de Calcuta

**“Reunirse es un comienzo.
Mantenerse juntos es progreso.
Trabajar juntos es el éxito.”**

Henry Ford



***“Los cinco dedos separados
son cinco unidades independientes.
Cíérrelos y el puño multiplica la fuerza.
Esta es la organización.”***

JC Penney

Profesionalismo

Profesionalismo: manifestación activa de los rasgos de un profesional.

- **Es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.**
- La profesión es un tipo de oficio adquirido de manera legítima por una persona luego de realizar una carrera de estudio o trabajo que otorgue las **capacidades, conocimientos y habilidades específicas** para la actividad elegida.
- **Aunque es importante adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para afrontar la práctica profesional, ello no es suficiente, se necesita, además, una **base filosófica** que explique cómo deben ponerse en práctica dichas responsabilidades profesionales.**
- La **filosofía de un ejercicio profesional** implica un conjunto de **valores que guían el comportamiento de quienes lo aplican y le ayudan a determinar qué es importante, cómo establecer prioridades, tomar decisiones y emitir juicios profesionales.** Todos los que ejercen una profesión comparten la misma filosofía de su práctica y crean un proceso estandarizado de ejercicio.

Rasgos de un profesional:

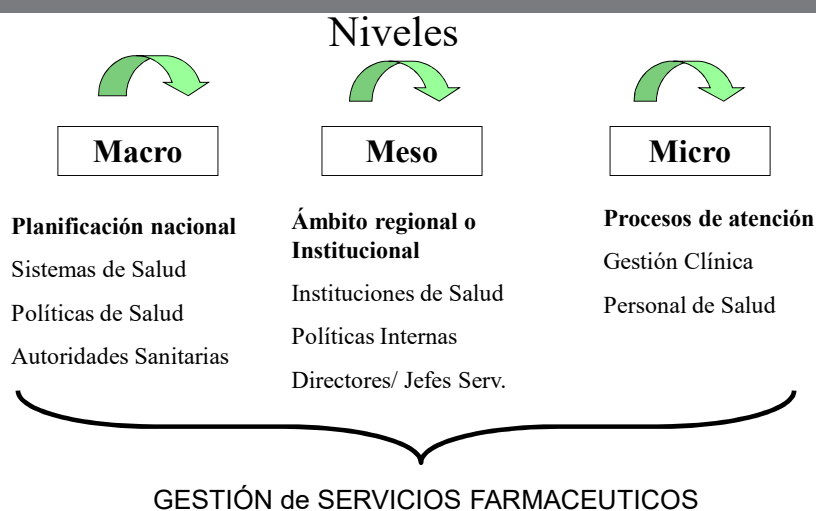


Todo profesional debería presentar los siguientes rasgos:

- **Conocimiento y habilidades de una profesión**
- **Compromiso con el perfeccionamiento personal de las habilidades y el conocimiento**
- **Orientación de servicio**
- **Orgullo de la profesión**
- **Relación de alianza con los clientes / usuarios**
- **Creatividad e innovación**
- **Conciencia y confianza**
- **Rendición de cuentas por su trabajo**
- **Toma de decisiones éticamente correcta**
- **Liderazgo**

- Estos rasgos deben ser adquiridos e inculcados a través del proceso de **socialización profesional** (profesionalización).
- **Socialización profesional: adquisición de valores, actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos pertenecientes a una profesión.**
- La socialización profesional se produce dentro de la **educación** y del **ejercicio profesional**, entre ambos entornos debería existir un equilibrio que muchas veces no está presente.
 - Entorno de la educación: rol de la Facultad (Plan de Estudios, motivación)
 - PP = interfaz , aprendizaje experiencial
 - Entorno del Ejercicio profesional: cambios, modificación de roles, respeto, reconocimiento

Gestión de RRHH en salud

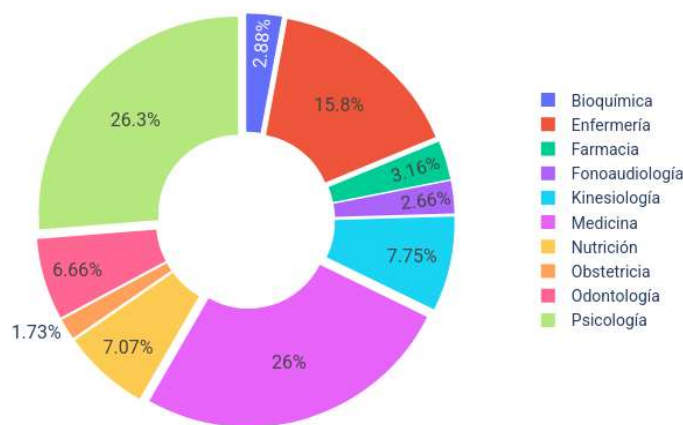


Políticas RRHH Ministerio de Salud

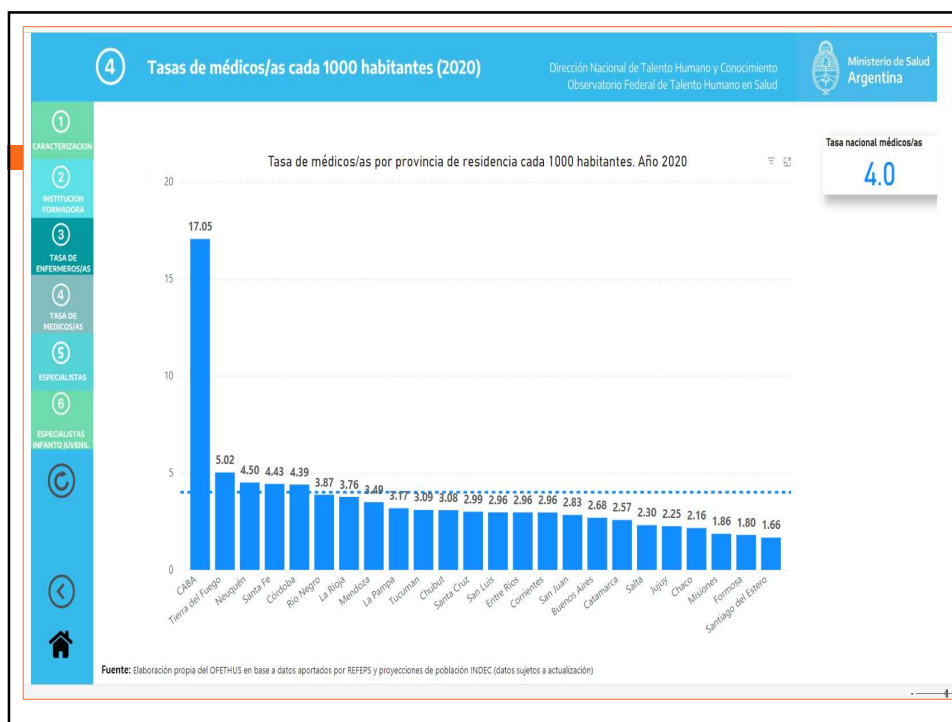


- Estrategias de intervención conjunta con Ministerio de Educación
- Fortalecimiento de los Registros Federales de Profesionales de Salud y de Establecimientos Sanitarios (REFES –REFEPS -SISA). Registro de planteles por establecimiento (SISA).
- OFETHUS: Observatorio Federal de Talento Humano en Salud. Desde 2016. <https://www.argentina.gob.ar/salud/observatorio> Espacio de fortalecimiento, evaluación y monitoreo de las políticas de recursos humanos en salud.
- La **Fuerza de Trabajo en Salud Pública** incluye a “todos los trabajadores cuya responsabilidad primaria es la provisión de servicios de salud colectivos”; esto es a los “trabajadores responsables de contribuir –de manera directa o indirecta- a las metas de salud pública, independientemente de su profesión y de la institución en donde trabajen.” (Organización Panamericana de la Salud: Capacidades en salud pública en América Latina y el Caribe: evaluación y fortalecimiento. Washington, D.C: OPS, 2007).

Distribución de carreras de salud según cantidad de egresados. Año 2019



Fuente: Elaboración propia en base a información aportada por la Dirección de Estadística Universitaria del Ministerio de Educación. Año 2021 OFERHUS. 2021



Estrategias OPS /OMS 2030

Plan regional para las Américas

- Estrategias para la cobertura universal.
- **Objetivos:** surgen de la experiencia regional en los últimos años, y del análisis del logro de los objetivos 2005-2015. Se apoyan en el marco de “servicios de salud integrados y centrados en la gente de la OMS”.
- Comunidades con acceso a equipos interprofesionales de salud (EIPS) en el primer nivel de atención,
- todos los RHUS: competencias humanísticas, técnicas, inter-culturales y de trabajo colaborativo actualizadas y apropiadas a sus respectivos roles y responsabilidades, asegurando una calidad óptima de la atención
- el personal de salud alcanzará niveles óptimos de desempeño y de productividad acorde con estándares establecidos, coherentes con el modelo de atención, los objetivos del sistema de salud y las expectativas de las personas y comunidades.
 - **Todos los países de la Región dispondrán en el 2030 de las políticas, los sistemas, las normativas, los dispositivos y los programas para garantizar que todo el personal de salud tenga las competencias actualizadas y apropiadas al desempeño de sus funciones y responsabilidades.**

"La única forma de hacer un gran trabajo
es amar lo que haces".

Steve Jobs

