



# Curso regional de entrenamiento para entrenadores en gestión de la calidad

Proyecto RLA/6/065


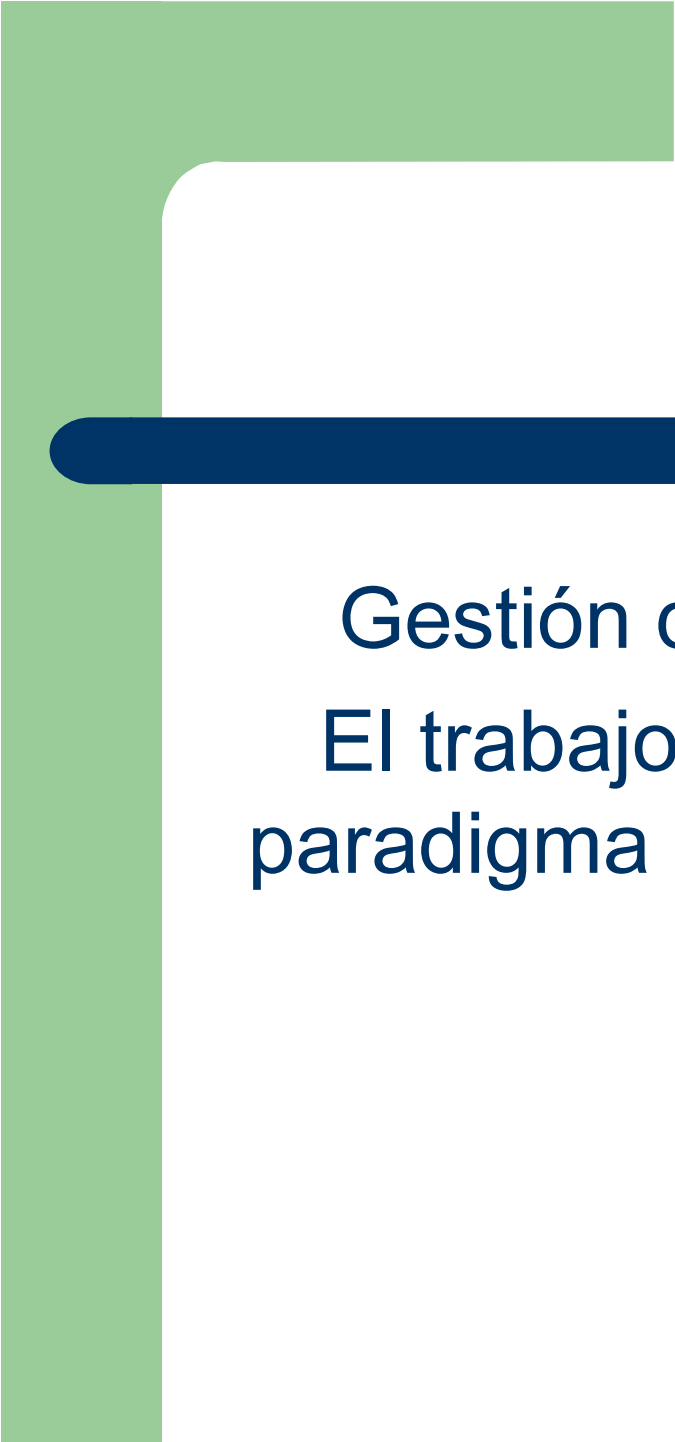
Septiembre 28 - Octubre 2, 2009  
Lima, Perú

**Adela Peña Tornét**

[adela@centis.edu.cu](mailto:adela@centis.edu.cu)

[adela@gmail.com](mailto:adela@gmail.com)

[adela@cubaenergia.cu](mailto:adela@cubaenergia.cu)



Gestión de los recursos humanos  
El trabajo en equipo y el cambio de  
paradigma en la atención de la salud

EVOLUCIÓN

## ETAPA ADMINISTRATIVA

- **ABUNDANTE MANO DE OBRA**
- **SUMISIÓN**
- **COSTITUYE UN COSTO QUE SE DEBE REDUCIR**
- **EL RESPONSABLE ERA EL ESPECIALISTA DE RH**
- **ACTIVIDADES DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO**
- **SALARIOS FIJOS**

# EVOLUCION

## ETAPA RELACIONES HUMANAS

- ✓ RELACIONES LABORALES
- ✓ LA HIGIENE Y LA SEGURIDAD
- ✓ LA FORMACIÓN
- ✓ RELACIONES ENTRE EL EQUIPO DE TRABAJO Y LA GERENCIA

## EVOLUCION

### DIFUSIÓN DEL CONCEPTO “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS”

- El reconocimiento de la importancia del factor humano
- Carácter estratégico
- Función directiva inseparable de todas las demás
- Responsabilidad de todos los directivos
- Se trata de elevar la satisfacción laboral y reducir la resistencia al cambio
- EL Personal se le concibe como un recurso al que debe optimizarse.
- Se busca el compromiso del empleado
- El enfoque de «alta participación» (los empleados son capaces de decidir y se obtiene un máximo desempeño cuando la gente ejerce considerable control sobre sus actividades)
- Remuneración basada en los resultados alcanzados
- La GRH reconoce que los conocimientos, las habilidades y la creatividad de los empleados constituyen el fundamento de los mejores o peores resultados que cada organización obtenga

# TENDENCIAS

- Gestión del conocimiento
- Organización participativa
- Cliente interno
- Descentralizar la función de RRHH (RH asesora)
- Animar a la creatividad y participación en la mejora continua de toda la organización
- EL recurso humano como un factor determinante en la mejora de la posición competitiva de la empresa
- Dirección estratégica de RH vinculada a la estrategia de la empresa

# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**La Gestión de Recursos Humanos consiste en "gestionar las *competencias* de la organización, esto es, las capacidades y conocimientos de sus miembros", así como la idea de que "las competencias constituyen el único elemento diferencial clave entre unas organizaciones y otras".**

# ORGANIZACIÓN PARTICIPATIVA

LA DELEGACIÓN, EL REPARTO DE LAS RESPONSABILIDADES Y LAS INICIATIVAS DE TODOS Y CADA UNA DE LAS PERSONAS INTEGRANTES DE LA INSTITUCIÓN.

DESARROLLAR EL TRABAJO EN EQUIPO



# CLIENTE INTERNO

PARA SATISFACER AL CLIENTE EXTERNO TENEMOS QUE SATISFACER PREVIAMENTE AL CLIENTE INTERNO.

CADA PERSONA EN SU PUESTO DE TRABAJO TRABAJA PARA EL QUE SIGUE Y ESTE A SU VEZ ES PROVEEDOR DEL SIGUIENTE.

# TENDENCIAS EN EL SECTOR DE LA SALUD

- ✓ Mayor accesibilidad y equidad
- ✓ Prevención
- ✓ Énfasis en atención primaria de la salud
- ✓ Efectuar cuidados más integrales
- ✓ Bajar costos
- ✓ Rapidez de respuesta
- ✓ Trabajo en equipo

# PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

## PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL LIDERAZGO

- **LOS TRABAJADORES TOMEN PARTE EN LAS DECISIONES RELACIONADAS CON LA ELABORACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN.**
- **PARTICIPA EN LA BÚSQUEDA DE SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS.**
- **SU EXPERIENCIA. SU APLICACIÓN POSIBILITA LOGRAR UN TOTAL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES Y QUE SUS COMPETENCIAS SEAN APLICADAS EN BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE ELLOS MISMOS.**
- **SE LOGRA EL COMPROMISO DE CADA TRABAJADOR DE PONER TODAS SUS COMPETENCIAS EN BENEFICIO DE LA ORGANIZACIÓN.**
- **LAS PERSONAS DEBEN TENER LA AUTORIDAD NECESARIA PARA TOMAR MEDIDAS QUE MEJOREN LA CALIDAD EN SUS ÁREAS DE TRABAJO.**

# PROCESO DE RRHH

- 1- PLANIFICACIÓN
- 2- RECLUTAMIENTO
- 3- SELECCIÓN
- 4- INDUCCIÓN
- 5- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
- 6- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 7- REMUNERACIÓN, COMPENSACIÓN
- 8- CESE

# PLANIFICACIÓN

- ✓ Necesidades de RRHH y/o formación
- ✓ Perfiles de cargos por competencias
- ✓ Plantilla
- ✓ Incorporación de un nuevo servicio lo que implica nuevos puestos
- ✓ Jubilaciones o salida
- ✓ Nueva tecnología
- ✓ Nueva estructura
- ✓ Ampliación del servicio

# RECLUTAMIENTO

Proceso que identifica, prepara, motiva y atrae el potencial humano para su posible selección con vista a desempeñar determinados cargos en la organización.

# SELECCIÓN E INDUCCIÓN

ENTREVISTAS

EXAMENES

PRESENTACIÓN ANTE LA ORGANIZACIÓN

REGLAMENTOS

DOCUMENTOS DE TRABAJO

# FORMACIÓN

- ✓ PLAN DE CAPACITACIÓN EN CORRESPONDENCIA CON LAS COMPETENCIAS
- ✓ PLAN DE CARRERA CON VISTA A UNA PROMOCIÓN
- ✓ FORMACIÓN PARA PUESTO DE TRABAJO
- ✓ FORMACIÓN EN CALIDAD
- ✓ FORMACIÓN EN PR



# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- Medición sistemática del grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo.
- Constituye la base para elaborar y ejecutar el plan individual de capacitación y desarrollo.

# REQUISITOS

Requisito	Regulación	Modelo Gestión	Interno	Otros	Sub-proceso	DOC.

# ISO 9001:2008

## **6.2 Recursos humanos**

### **6.2.1 Generalidades**

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

La organización debe

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

# REGULACIÓN NUCLEAR

- Reglamento “Normas Básicas de Seguridad Radiológica”.
- “Guía para la implementación de los reglamentos de seguridad en la práctica de medicina nuclear”
- “Reglamento para la selección, capacitación y autorización del personal que realiza prácticas asociadas al empleo de radiaciones ionizantes”.
- Nuclear Medicine Resources Manual

# DOCUMENTACIÓN

- PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO (RR-06.27)
- PERFIL DEL PERSONAL (RR-06.28) o expediente
  - Plan de capacitación
  - Certificados de cursos o planilla de asistencia
  - Evaluaciones de desempeño