



**Pontificia Universidad Católica de Chile  
Facultad de Ciencias Sociales  
Programa para el Crecimiento y Desarrollo de  
Emprendimientos Solidarios CES-UC**

**CURSO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN  
SERVICIOS DE ALTA COMPLEJIDAD CLÍNICA Y  
PSICOSOCIAL**

2017

## **I. FUNDAMENTACIÓN**

Este curso surge en respuesta a la necesidad de empresas y personas que prestan servicios sociales en contextos donde los usuarios presentan altos niveles de complejidad tanto clínica como psicosocial. El alcoholismo y abuso de sustancias, la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil son algunas de las complejas temáticas psicosociales que ciertas organizaciones deben afrontar cotidianamente. Asimismo, la falta de actualización sobre elementos técnicos que permiten ofrecer servicios de calidad; el desconocimiento de las metas organizacionales o del alcance de los servicios que ofrecen; o la impotencia y el desgaste de los equipos que laboran en estas instituciones son áreas potencialmente problemáticas para el logro de la misión que se proponen y para la gestión del recurso humano que está enmarcada por ella.

Es por ello, que se ha creado este curso de gestión de recursos humanos, que considera las especiales características que derivan de las condiciones que genera el trabajo en interacción con este tipo de usuario. Para enfrentar estos desafíos adecuadamente, el análisis y diseño de componentes de la gestión organizacional tradicional se ha de complementar con la consideración de las características de la dinámica que se observa en la prestación de servicios orientados a un usuario altamente demandante y en situaciones de carencia o vulnerabilidad muchas veces extrema.

Al finalizar el curso los participantes serán competentes para encarar los desafíos de gestión de recursos humanos de estas instituciones, creando contextos laborales que acojan e impulsen el desarrollo de éstos.

## **II. OBJETIVOS GENERAL**

Manejar modelos y herramientas de gestión de recursos humanos en servicios de alta complejidad clínica y psicosocial.

## **III. CONTENIDOS**

### **Módulo 1: Análisis organizacional**

Horas directas: 2

#### **Objetivos específicos:**

Distinguir los conceptos claves del análisis organizacional, y su importancia para la gestión de recursos humanos.

#### **Contenidos:**

1-. Conceptos básicos: misión y visión organizacional, servicios, subsistemas, recursos humanos, alineamiento de la organización

- 2-. La misión organizacional como articulador del desempeño organizacional
- 3-. El subsistema de recursos humanos y su consideración en el devenir organizacional
- 4-. Autodiagnóstico de actualidad, pertinencia y relevancia de la misión en la organización

## **Módulo 2: Características de la organización que presta servicios sociales**

Horas directas: 2

### **Objetivos específicos:**

Analizar las características distintivas de organizaciones con orientación al usuario de alta complejidad.

### **Contenidos:**

- 1-. Variables de categorización del usuario en el marco de la organización
- 2-. Generación de tipologías de clientes/pacientes de acuerdo de los grados de complejidad clínica y psicosocial
- 3-. Determinación y diseño de servicios con miras al usuario

## **Módulo 3: Herramientas de Gestión de Recursos Humanos**

Horas directas: 4

### **Objetivos específicos:**

Aplicar herramientas para la gestión de recursos humanos en servicios de alta complejidad clínica y psicosocial.

### **Contenidos:**

- 1-. Potencial desgaste laboral del personal que trabaja con usuarios de alta complejidad
- 2-. Diseño de perfiles de personal y cargos según servicio y complejidad psicosocial del usuario
- 3-. Desarrollo y capacitación como medio para alineamiento estratégico constante del personal con la organización

## **IV. METODOLOGÍA**

La metodología de enseñanza-aprendizaje es de carácter teórico - práctico. En las horas teóricas los relatores desarrollarán los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones en power point), basado en una metodología participativa.

-En las horas prácticas se realizarán las siguientes actividades en clases:

1. Discusiones grupales de las temáticas del curso, guiadas por el relator.

## **V. EVALUACIÓN**

- Creación de prácticas de Recursos Humanos para la organización
- Asistencia (75%)

## **VI. TOTAL HORAS DEL PROGRAMA**

El programa tiene una duración de 8 horas cronológicas

## **VII. PROFESORES**

### **Daniel Díaz**

Psicólogo PUC. Master of Science (M.Sc.) Non-Profit/Public/Organizational Management. Organisational Change and Development. The University of Manchester. Magister en Psicología Social-Comunitaria UC. Bachiller en Ciencias Sociales y Humanidades. Director de Consultoría en EB Consulting. Docente Escuela de Administración UC. Miembro Asociado de CEES.

### **Regina Funk Buntemeyer.**

Profesora Asistente de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Doctora en Psicología Universidad de Chile (2008). Psicóloga, Licenciada en Psicología Universidad de Chile. Post-Título en Psicoterapia de Adultos de orientación Humanista Universidad de Chile.

## **INFORMACIONES Y CONTACTO**

### **Programa para el Crecimiento y Desarrollo de Emprendimientos Solidarios**

Decanato de Ciencias Sociales

Vicuña Mackenna 4860, Edificio MIDE UC 2º piso, teléfono: (56) (2) 3544842

Email: [pcorrea3@uc.cl](mailto:pcorrea3@uc.cl) (contacto de la coordinadora)

[www.emprendimientosolidarios.cl](http://www.emprendimientosolidarios.cl)

inscripciones **Aquí**