

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Nombre del puesto de trabajo:

Mucamo

Definición del puesto

El personal de Mucamos del Servicio de Maestranza del Hospital Provincial Neuquén es quien debe proporcionar una oportuna y eficiente prestación de servicios de higiene, limpieza y desinfección, ajustándose a los requerimientos actuales de prestación de calidad y hospitalidad con las personas y su entorno familiar, teniendo en cuenta los requerimientos de las instituciones sanitarias en materia de higiene y seguridad.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Garantizar la limpieza y desinfección de la superficie del establecimiento hospitalario, contemplando las normas preestablecidas por la institución.
- Garantizar la permanencia del paciente en un lugar limpio y un ambiente con la menor carga de contaminación posible.
- Garantizar el cumplimiento las normas de bioseguridad en la limpieza y desinfección de los distintos sectores, contemplando diferentes tipos de aislamiento.
- Utilizar el equipo de protección personal
- Garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad del paciente
- Mantener una constante actualización mediante capacitaciones
- Asegurar la inducción de nuevos compañeros al área de trabajo de desarrollo
- Mantener una comunicación cordial y respetuosa con el equipo de trabajo, el paciente y su familia.
- Predisposición y capacidad para trabajar en equipo.
- Responsabilidad y compromiso con el trabajo.

Actividades y/o Tareas

- Cumplir con las tareas operacionales establecidas previamente. En sus atribuciones designadas.
- Cumplir con el cronograma de distribución de tareas de cada sector.
- Retirar bolsas de residuos de los recipientes cuando el 80% de su capacidad este llena o cada vez que sea necesario.
- Transportar los residuos del sector respetando las normas de bioseguridad.
- Realizar limpieza diaria del sector designado, fortaleciendo las áreas de mayor contacto (picaportes, mesadas, puertas, etc.)
- Realizar limpieza de la habitación de pacientes, una vez por turno, dos veces durante el día y cada vez que sea necesario, contemplando las normas establecidas por la institución.
- Realizar limpieza de habitación de médico de guardia, baño y tendido de camas.
- Realizar limpieza de aulas, office de enfermería, vestuario del personal, aula de estadística de sectores de internación.
- Mantener el Sector asignado limpio, ordenado y en condiciones de higiene con la menor carga de contaminación posible.
- Realizar desinfecciones programadas y eventuales que surjan en el sector.
- Mantener en perfecta higiene, los materiales utilizados para la tarea respetando los protocolos de limpieza y desinfección de los mismos.
- Reponer en cada sector el material necesario.
- Aplicar los protocolos de bioseguridad
- Realizar lavado de manos después de cada tarea.

REQUISITOS

- Las personas que ingresen a la Administración Provincial deberán cumplir los requisitos siguientes según establece el CCT.
- Título Secundario Completo (excluyente)
- Capacitaciones a fin (no excluyente)
- Edad del personal ingresante hasta 35 años. (preferentemente)
- Aptitud física para el puesto, determinada por salud ocupacional.
- No superar un Ausentismo de 12 % anual. (En caso de concurso interno)

TIEMPO DE ADAPACIÓN

- En el primer y segundo mes se espera que el Mucamo conozcas los diferentes sectores, la organización de los mismo y el cronograma de limpieza.
- Interés en adquirir conocimiento en el funcionamiento del sistema, como así también en el rol operativo que va a desempeñar.
- Que conozca los me mecanismos y productos utilizados para la limpieza y desinfección de las superficies.
- Que presente predisposición hacia su trabajo como así también con el servicio.
- En el tercer mes se espera que el Mucamo que conozca la clasificación de las áreas en servicio de salud, (área critica, semicrítica y no critica)
- Conocer y cumplir con las técnicas de limpieza y desinfección.
- Conocer los diferentes tipos de aislamientos y cuidados.
- Conocer las medidas de bioseguridad.
- Conocer los productos utilizados en la limpieza y desinfección la dilución y conservación de los mismos.
- Respetar las normas para cada procedimiento.
- Predisposición y capacidad para trabajar en equipo.
- Responsabilidad y compromiso con el trabajo.

RELACIONES Y/O APORTES

- Dependencia directa de la jefatura del Servicio de Maestranza
- Cumplir el horario de horas extraordinarias, cuando razones de servicio así lo requieran, con francos compensatorios o retribución extra de conformidad con las disposiciones presupuestarias o especiales que se dicten al efecto; según establece CCT.
- Horario rotativo determinado por las necesidades del Servicio.
- En caso de no asistir a la jornada laboral, avisar en las primeras dos horas del día al jefe inmediato.
- Deberes y Obligaciones CCT
- Manual de inducción de HPN.

PERFIL DEL PUESTO

COMPETENCIAS CARDINALES

Compromiso:

Capacidad para sentir como propios los objetivos y valores de la organización y cumplir con las responsabilidades laborales, y organizacionales, demostrando preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones que favorezcan el logro de los objetivos comunes y superar obstáculos que interfieran en el logro de los mismos. Requiere adherir a los valores y respetar las normas de la organización.

Definición:

Se esfuerza en forma permanente para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos del servicio. Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

Recibe reconocimiento de sus pares por el desempeño en su área de trabajo.

Comportamientos Esperados:

- Cumple con los lineamientos fijados para el servicio y genera en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios.
- Manifiesta respeto por los valores de la organización e insta a otros a adherir a los mismos.
- Cumple con sus responsabilidades laborales y los objetivos fijados.
- Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea, implementa mejoras sugeridas e intenta optimizar los tiempos y la calidad requerida.
- Es un referente en su sector y/o en su ámbito más cercano por su trabajo, desempeño y productividad.

Adaptabilidad al Cambio:

Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior o de los requerimientos del trabajo en sí.

Transformar las debilidades en fortalezas y potenciar estas últimas en pos de la consecución de las metas y los objetivos Institucionales.

Definición:

Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar en ocasiones su accionar. Puede poner en marcha cambios en distintas situaciones cuando los mismos le son sugeridos.

Comportamientos esperados:

- Identifica y comprende los cambios que se producen en el entorno del servicio.
- Realiza modificaciones en los métodos de trabajo para adecuarlos a los cambios del entorno.
- Reconoce las oportunidades del entorno e intenta aprovecharlas en beneficio de los procesos de su incumbencia
- Acepta propuestas de acción que permitan optimizar los procesos a su cargo y orienta su acción y la del grupo a adaptarse rápidamente a los cambios.
- Promueve la integración de ideas y criterios diversos en pos de objetivos de mejora.

Integridad:

Capacidad para obrar con rectitud y honestidad. Capacidad para conducirse de acuerdo con los valores de la organización.

Capacidad para actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente. Las acciones son congruentes con lo que dice.

Definición:

Trabaja en concordancia con los valores organizacionales.

Propone, dentro del equipo, modificaciones en los procedimientos que no garantizan la seguridad.

Reconoce ante su equipo los errores cometidos.

Comportamientos Esperados:

- Trabaja respetando los valores y buenas prácticas del servicio y la organización.
- Destaca ante otros la importancia de respetar los valores del servicio y la organización.
- Actúa con ecuanimidad en el trato con los miembros de su equipo y reconoce ante ellos sus errores.
- Aplica procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera.
- Es reconocido por actuar en todo momento de manera congruente con lo que expresa.

Iniciativa e innovación:

Es la predisposición a emprender acciones y crear oportunidades, ideando nuevas soluciones en diferentes escenarios. Sin necesidad de un requerimiento externo.

Definición:

Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.

Comportamientos Esperados:

- Idea y lleva a cabo soluciones novedosas para problemas cotidianos que se den en Servicio.
- Toma decisiones en momento de crisis tratando de anticiparse a las

situaciones problemáticas que podrían surgir en el corto plazo.

- Genera habituales espacios de discusión y herramientas que promueven el desarrollo de nuevas ideas, consulta opiniones y establece mecanismos concretos para la promoción de la mejora continua, la creatividad y la innovación en su campo de acción.
- Es consultado por sus pares en casos que se requieran.

Trabajo en Equipo:

Capacidad para formar parte de un grupo, colaborar con los demás y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos de la organización, permitiendo el intercambio de experiencias, respetando los roles y funciones de cada uno de los integrantes. Capacidad para comprender a los otros, respetar el consenso y mantener abiertos los canales de comunicación no siendo necesario ser parte de una estructura formal para ser miembro de un equipo.

Definición:

Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector de trabajo y se compromete en la búsqueda de logros compartidos.

Privilegia el interés del grupo y valora las contribuciones de los demás, aunque tengan diferentes puntos de vista.

Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus pares y subordinados y colabora con el crecimiento profesional de los miembros de su equipo.

Comportamientos Esperados:

- Fomenta el trabajo en equipo.
- Cooperar con sus pares con el fin de alcanzar los objetivos fijados.
- Expresa satisfacción por los éxitos de otros y alienta a todos a obrar del mismo modo.
- Se interesa en potenciar sus capacidades y promueve el desarrollo de capacidades en otros.
- Es un ejemplo por su estilo positivo de cooperación y se le reconoce en el servicio por su espíritu de colaboración.

CONOCIMIENTOS GENERALES

- Conocimientos en higiene hospitalaria.
- Principio de Bioseguridad.
- Derechos y obligación nuevo CCT
- Ergonomía.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Conocimiento de equipos, materiales y productos utilizados en la limpieza de superficies hospitalarias y manejo de las distintas diluciones.
- Conocimiento de la clasificación de residuos.
- Conocimiento de las distintas técnicas de limpieza.
- Conocimiento de la clasificación de superficies.(poco tocadas, altamente tocadas)
- Conocimiento sobre los principios de bioseguridad.
- Uso de barreras y medio de eliminación de material contaminado.
- Conocimiento en técnica de lavado de manos.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Responsabilidad:

- Capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos hospitalarios y departamentales. Capacidad para respetar las normas establecidas en el ámbito hospitalario.

Definición:

- Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

Comportamientos Esperados:

- Trabaja arduamente e insta a otros a trabajar para el logro de los objetivos de su área o sector.
- Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea con buenos resultados.
- Fomenta dentro de su área/sector la satisfacción por la obtención de buenos resultados a través de acciones individuales y conjuntas.
- En algunas oportunidades implementa mejoras sugeridas, en su desempeño e intenta optimizar los tiempos en la realización de las actividades para el logro de resultados.
- Es un referente en materia de responsabilidad en su sector de trabajo.

Comunicación:

Capacidad para escuchar, hacer preguntas y entender a otros para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida para alcanzar los objetivos del servicio de farmacia y del Hospital. Capacidad para sostener canales de comunicación abiertos y redes de contactos formales e informales que abarquen diferentes niveles de organización. Habilidad de saber cuándo y a quién preguntar.

Definición:

Es un interlocutor confiable, con habilidad para escuchar, comunicar y aceptar sugerencias para optimizar la comunicación.

Se comunica de manera clara y precisa, buscando la manera de exponer situaciones o puntos de vista.

Se esfuerza por lograr que sus interlocutores comprendan lo expuesto, adaptando su discurso a las características de ellos.

Es reconocido en su servicio a al que pertenece por sus esfuerzos en pos de optimizar la comunicación y suele ser consultado por sus compañeros.

Comportamientos Esperados:

- Promueve y mantiene una comunicación fluida y acepta sugerencias a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos de la sala.
- Comunica ideas y transmite información de manera clara y precisa.
- Aprovecha los canales formales e informales de comunicación existentes, a fin de obtener la información que se requiere para la realización de las tareas.

- Se asegura de que sus interlocutores lo han comprendido, y de haber comprendido lo que ellos desean expresar.
- Es valorado en su sala, por los esfuerzos que realiza en materia de comunicación.

ANEXO

COMPROMISO:

Capacidad para sentir como propios los objetivos y valores de la organización y cumplir con las responsabilidades laborales, y organizacionales, demostrando preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones que favorezcan el logro de los objetivos comunes y superar obstáculos que interfieran en el logro de los mismos. Requiere adherir a los valores y respetar las normas de la organización.

Grado	Definición	Comportamientos esperados
A	<p>Demuestra habilidad y disposición para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos de la organización. Cumple tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando alcanzar el máximo resultado posible.</p> <p>Establece para sí, objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y trabaja para alcanzarlos con éxito.</p> <p>Recibe el reconocimiento por su desempeño y por la productividad obtenida en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participa activamente en la definición de la visión, misión, valores y estrategias de la organización y genera en otros la capacidad de sentirlos como propios. • Demuestra respeto por los valores de la organización y con su accionar ecuánime propicia e invita a otros a imitar su ejemplo. • Cumple con sus responsabilidades laborales y organizacionales, y con los objetivos fijados superando los resultados esperados para su puesto de trabajo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Encuentra satisfacción en el trabajo que realiza, cuando analiza, elabora e implementa soluciones que permiten mejorar los tiempos y la calidad en el mismo. • Es un referente entre sus colegas y personal de la organización por su responsabilidad, trabajo, desempeño y productividad.
B	<p>Demuestra habilidad para alinear su conducta con los valores, prioridades, y objetivos de la organización en su conjunto.</p> <p>Cumple con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose para lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales, atento a lo que los compañeros requieran sin descuidar sus propias tareas.</p> <p>Se fija objetivos de alto desempeño y se esfuerza por cumplirlos.</p> <p>Recibe el reconocimiento de colegas y otros miembros de la organización por su desempeño y productividad en el desarrollo de los procesos de su área de competencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con la visión, misión y valores de la organización y genera en otros la capacidad de sentirlos como propios. • Demuestra respeto por los valores de la organización y fomenta en otros la adhesión a los mismos. • Cumple con sus responsabilidades laborales y con los objetivos fijados, se esfuerza por superar los resultados esperados para su puesto. • Encuentra satisfacción cuando en el trabajo que realiza puede implementar soluciones sugeridas para optimizar los tiempos y la calidad en la realización del mismo. • Es un referente en su área y en el ámbito de su institución por su desempeño y obtención de resultados esperados en los procesos de su competencia.
C	<p>Se esfuerza en forma permanente para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos de la organización.</p> <p>Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los lineamientos fijados para el área o sector de trabajo y genera en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios. • Manifiesta respeto por los valores de la organización e insta a otros a adherir a los mismos.

	<p>Recibe reconocimiento de colegas por el desempeño en su área de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con sus responsabilidades laborales y los objetivos fijados. • Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea, implementa mejoras sugeridas e intenta optimizar los tiempos y la calidad requerida. • Es un referente en su sector y/o en su ámbito más cercano por su trabajo, desempeño y productividad.
D	<p>Cumple con sus obligaciones haciendo lo esperado para su puesto. Se interesa por los objetivos comunes, siempre y cuando no interfieran con sus propios intereses y beneficios.</p> <p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado sin comprender el resultado del conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los lineamientos y objetivos fijados para su puesto de trabajo. • Manifiesta respeto por los valores de la organización. • Cumple con las responsabilidades laborales. • Realiza su trabajo pero es necesario recordarle los tiempos de entrega de los mismos. • Desempeña sus tareas con la calidad solicitada, pero no busca nuevas formas para optimizarla y/o superarla. • Es un referente entre sus pares por realizar de manera correcta y con destreza las técnicas y procedimientos que su puesto requiere.
E	<p>Tiene dificultad para apropiarse de los objetivos y valores de la organización.</p> <p>Demuestra escaso interés en cumplir con los compromisos y responsabilidades laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los lineamientos fijados para su puesto de trabajo. • No evidencia adhesión a los objetivos ni a los valores institucionales. • Muestra escaso interés por buscar formas de optimizar su desempeño y encontrar soluciones a pequeños problemas que se le presentan. • Presenta una actitud negativa frente a las soluciones propuestas para mejorar los

		<p>tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumple las directivas y realiza su tarea sin esforzarse por superar los resultados esperados para su puesto de trabajo. • Prioriza sus propios intereses y beneficios antes que los institucionales. • No es un referente para sus compañeros.
--	--	---

ADAPTABILIDAD AL CAMBIO:

Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del usuario o de los requerimientos del trabajo en sí.

Transformar las debilidades en fortalezas y potenciar estas últimas en pos de la consecución de las metas y los objetivos organizacionales.

Grado	Definición	Comportamientos esperados
A	Realiza adaptaciones a contextos cambiantes, medios y personas, en forma rápida y adecuada en su vida laboral. Revisa rápida y críticamente su accionar y el de sus pares poniendo en marcha cambios cuando las circunstancias lo ameriten.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende los cambios que se producen en el entorno organizacional y diseña y propone estrategias que permitan su adaptación. • Se adapta con versatilidad, eficiencia y velocidad a distintos contextos, situaciones, medios y personas. • Comprende y valora puntos de vista y criterios diversos, e integra el nuevo conocimiento con facilidad. • Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus pares y brinda asesoramiento y asistencia para que a su vez

		la desarrollen en sus respectivos equipos de trabajo.
B	<p>Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Revisa y evalúa sistemáticamente las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor a la nueva solución. Cambia su forma de actuar de manera rápida mostrando una estrategia a seguir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve en otros la habilidad para identificar, comprender e interpretar rápidamente los cambios producidos en el entorno organizacional. • Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno en beneficio de los procesos de su incumbencia. • Conoce las capacidades de sus equipos de trabajo por lo que puede guiarlos para que se adapten a las nuevas necesidades. • Promueve cambios de procesos, servicios o relaciones de acuerdo con lo que requieran las nuevas situaciones. • Propone y aplica acciones con la pretensión de transformar los procesos deficitarios en procesos fortalecidos, aprovechando una interpretación anticipada de las tendencias en juego.
C	<p>Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar en ocasiones su accionar. Puede poner en marcha cambios en distintas situaciones cuando los mismos le son sugeridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica y comprende los cambios que se producen en el entorno organizacional. • Realiza modificaciones en los métodos de trabajo para adecuarlos a los cambios del entorno. • Reconoce las oportunidades

		<p>del entorno e intenta aprovecharlas en beneficio de los procesos de su incumbencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acepta propuestas de acción que permitan optimizar los procesos a su cargo y orienta su acción y la del grupo a adaptarse rápidamente a los cambios. • Promueve la integración de ideas y criterios diversos en pos de objetivos de mejora.
D	<p>Tiene escasa capacidad para instrumentar cambios y revisar críticamente su accionar. Suele aferrarse a sus propias opiniones. Siempre sigue los procedimientos. Muestra dificultad en el cambio de estrategia para conseguir resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Está atento a los cambios que se producen en el entorno organizacional. • Cumple con los procedimientos establecidos, aún en medio de grandes cambios. • Optimiza la realización de algunas tareas para adecuarlas a los cambios del entorno. • Suele aceptar algunas propuestas para mejorar los procesos a su cargo. • Puede adaptar su accionar si recibe feedback adecuado y comprende los nuevos argumentos.
E	<p>Tiene dificultades para adaptarse y cambiar de estrategia para conseguir un resultado. No modifican sus objetivos cuando percibe complicaciones para conseguirlos. Se encierra en sus planteamientos y creencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le resulta difícil y se resiste a incorporar ideas o criterios distintos y a estar actualizado e informado • No logra comprender en tiempo y forma los cambios producidos en el entorno organizacional. • No detecta las oportunidades del entorno. Es rígido ante la necesidad de adaptarse a los cambios • Le falta de disposición para

		adaptarse a situaciones medios, personas, contextos o ámbitos cambiantes.
--	--	---

INTEGRIDAD:

Capacidad para obrar con rectitud y honestidad. Capacidad para conducirse de acuerdo con los valores departamentales y profesionales.

Capacidad para actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente. Las acciones son congruentes con lo que dice.

Grado	Definición	Comportamientos Esperados
A	<p>Respeto y trabaja en concordancia con los valores institucionales, departamentales y profesionales y promueve en otros a actuar de esa manera.</p> <p>Cuando las técnicas o procedimientos que se realizan no garantizan un cuidado seguro, propone y/o decide, según su nivel de incumbencia, modificarlas, aun cuando esto genere descontento en algunos integrantes.</p> <p>Reconoce y asume, sin reparo los errores cometidos y actúa en consecuencia, modificando la conducta. Pugna consigo para no volver a cometerlos.</p> <p>Es considerado un referente en todo el ámbito organizacional en materia de integridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa en concordancia con los valores organizacionales, departamentales y profesionales. Fomenta e inculca en otros el respeto por estos valores. • Reconoce sin reparos sus errores y rectifica su conducta en función de repararlos y no volver a cometerlos. • Actúa con ecuanimidad y promueve un trato justo entre la gente y los orienta en situaciones donde los valores o intereses son contradictorios o inconsistentes. • Es incorruptible, justo y seguro en la creación y/o aplicación de procesos y procedimientos dentro de la organización e insta a otros que actúen de la misma manera. • Es considerado un referente en todo el ámbito organizacional por su congruencia constante entre el decir y hacer.
B	<p>Trabaja en concordancia con los valores organizacionales, departamentales y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta sus acciones en función de los valores organizacionales, departamentales y

	<p>profesionales e insta a otros a actuar de la misma manera.</p> <p>Advierte rápidamente la necesidad de generar modificaciones en los procedimientos y sugiere modificaciones, aun cuando esto genere descontento en algunos integrantes.</p> <p>Reconoce y asume los errores cometidos y actúa en consecuencia, modificando la conducta.</p> <p>Es considerado por sus colegas, un referente en materia de integridad.</p>	<p>profesionales. Insta a otros a respetar estos valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce sus errores y rectifica su conducta para repararlos. • Actúa con ecuanimidad en el trato con los demás y orienta a otros en situaciones donde los valores o intereses son contradictorios o inconsistentes. • Aplica y propone procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera. • Es considerado un referente entre sus colegas por sostener una conducta congruente entre el decir y hacer.
C	<p>Trabaja en concordancia con los valores organizacionales. Propone, dentro del equipo, modificaciones en los procedimientos que no garantizan la seguridad. Reconoce ante su equipo los errores cometidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja respetando los valores y buenas prácticas profesionales e intenta ser concordante con valores organizacionales, departamentales. • Destaca ante otros la importancia de respetar los valores organizacionales. • Actúa con ecuanimidad en el trato con los miembros de su equipo y reconoce ante ellos sus errores. • Aplica procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera. • Es reconocido por actuar en todo momento de manera congruente con lo que expresa.
D	<p>Refiere trabajar en concordancia con los valores institucionales, departamentales y profesionales</p> <p>Acepta sugerencias para modificar los procedimientos que no garantizan la seguridad</p> <p>Suele reconocer errores cometidos o sentimientos negativos y puede</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja respetando valores y buenas prácticas profesionales. • Mantiene una relación de respeto y consideración con sus compañeros • Suele expresar los sentimientos negativos y errores cometidos. • Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen. • Actúa consecuentemente con lo que dice

	expresarlos ante otros.	
E	<p>Tiene dificultades para trabajar de acuerdo a los valores y principios organizacionales.</p> <p>No es coherente en su accionar, ni se guía por criterios profesionales y éticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se guía por los valores y principios institucionales siempre y cuando no contradigan sus propios intereses. • No realiza su trabajo ni guía el de los demás de acuerdo con las buenas prácticas profesionales. • Realiza los procedimientos guiado por sus propios criterios. • Oculta errores propios o de su equipo. • Su actuación no es consecuente con lo que dice.

INICIATIVA E INNOVACIÓN:

Es la predisposición a emprender acciones y crear oportunidades, ideando nuevas soluciones en diferentes escenarios.

Sin necesidad de un requerimiento externo.

Grado	Definición	Comportamientos Esperados
A	<p>Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Posee una visión de largo plazo que le permite anticiparse a los cambios internos y externos y prever alternativas de acción. • Es requerido por la organización por su aporte de creatividad y visión innovadora, que le permiten resolver situaciones muy complejas que otros no han sabido solucionar. • Actúa preventivamente para crear oportunidades o evitar problemas potenciales no evidente para los demás. • Analiza las situaciones con profundidad y elabora planes de contingencia. • Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre sus compañeros y asiste a sus colegas para que trabajen en el mismo sentido dentro de sus respectivos equipos de trabajo.

		<ul style="list-style-type: none"> • Da el ejemplo con su actitud y es el referente para todos en cuanto a tomar iniciativas para la mejora y la eficiencia.
B	<p>Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve un estilo de gestión y de vinculación con el medio dinámico y creativo, brindando asistencia a su gente para que trabaje con el mismo enfoque. • Planifica cursos de acción o emprendimiento que se anticipa a lo que sucederá o se requerirá en el mediano plazo. • Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo si cuenta con la información y el tiempo necesario. • Promueve entre sus pares la participación en acciones y evaluaciones preventivas.
C	<p>Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Idea y lleva a cabo soluciones novedosas para problemas de gestión. • Toma decisiones en momento de crisis tratando de anticiparse a las situaciones problemáticas que podrían surgir en el corto plazo. • Genera habituales espacios de discusión y herramientas que promueven el desarrollo de nuevas ideas, consulta opiniones y establece mecanismos concretos para la promoción de la mejora continua, la creatividad y la innovación en su campo de acción. • Es consultado por sus pares en casos que requieran su capacidad de decidir y analizar problemas.
D	<p>Aborda oportunidades o problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha cada ocasión para

	<p>del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas.</p>	<p>implantar una mejora, resolver cuestiones que se le ponen a consideración y generar espacios para la comunicación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede plantear mejoras o soluciones a problemas sencillos, y a otros que no lo son cuando cuenta con el tiempo y el asesoramiento adecuados. • Implementa las propuestas sugeridas por pares o superiores con celeridad y eficiencia. • Percibe la necesidad de dar nuevas respuestas ante problemas atípicos, y se esfuerza por brindarlas a tiempo.
E	<p>Tiene dificultades para prever potenciales problemas o detectar oportunidades a mediano o largo plazo, y para instrumentar acciones al respecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ante situaciones de crisis se siente abrumado y no toma decisiones, delegando la responsabilidad o ignorando la situación a la espera de que se resuelva solo. • Trabajo con mecanismos conocidos y rutinarios. • Prefiere moverse de acuerdo con pautas establecidas y en ámbitos conocidos, sin que se le exija aporte personal o la generación de cambios. • No hace más de lo esperado en el puesto de trabajo. Demanda una supervisión constante en sus tareas.

TRABAJO EN EQUIPO:

Capacidad para formar parte de un grupo, colaborar con los demás y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales, permitiendo el intercambio de experiencias, respetando los roles y funciones de cada uno de los integrantes. Capacidad para comprender a los otros, respetar el consenso y mantener abiertos los canales de comunicación no siendo necesario ser parte de una estructura formal para ser miembro de un equipo.

Grado	Definición	Comportamientos Esperados
A	<p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector y brinda su cooperación a otras áreas de la organización.</p> <p>Trabaja, incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando más relevante los objetivos del conjunto que los personales.</p> <p>Comprende que un equipo de trabajo debe ser una unidad y no la suma de individualidades, entendiendo que existe un condicionamiento mutuo.</p> <p>Se esfuerza por maximizar las capacidades y aprovechar el potencial individual, para mejorar al equipo en su conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja con compromiso para el logro de los objetivos organizacionales, favoreciendo el intercambio entre áreas/sectores. • Potencia sus capacidades y genera oportunidades para que otros desarrollen las suyas y alienta a todos a obrar del mismo modo • Demuestra y comparte sus capacidades con el propósito de alcanzar las metas organizacionales de corto, mediano y largo plazo, apoyando a todas las áreas que forman parte de la organización. • Es considerado un referente en la organización en lo que respecta a trabajo en equipo.
B	<p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector y fomenta la cooperación con otras áreas de la organización.</p> <p>Entiende que el trabajo en equipo debe permitir el intercambio de experiencias, respeto a los roles y potenciar el desarrollo de todos sus integrantes para el logro de los objetivos en común.</p> <p>Se preocupa por apoyar el desempeño de otros en beneficio de objetivos organizacionales.</p> <p>Colabora de forma activa con el</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coopera en las actividades tendientes al logro de los objetivos organizacionales. • Promueve la colaboración entre áreas y sectores para la consecución de los objetivos organizacionales. • Potencia sus capacidades y colabora para que otros desarrollen las suyas y alienta a todos a obrar del mismo modo. • Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área y trabaja arduamente

	<p>equipo de trabajo preocupándose por llevar proyectos a la práctica contando con la opinión y participación de sus pares.</p>	<p>para el logro de los objetivos compartidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un ejemplo entre sus colegas por su capacidad de trabajo en equipo y en su área de trabajo se le reconoce por su compromiso con el trabajo en equipo.
C	<p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector de trabajo y se compromete en la búsqueda de logros compartidos. Privilegia el interés del grupo y valora las contribuciones de los demás, aunque tengan diferentes puntos de vista. Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus pares y subordinados y colabora con el crecimiento profesional de los miembros de su equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta el trabajo en equipo en su área/sector. • Coopera con personas de otros sectores de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos fijados. • Expresa satisfacción por los éxitos de otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo y alienta a todos a obrar del mismo modo. • Se interesa en potenciar sus capacidades y promueve el desarrollo de capacidades en otros. • Es un ejemplo por su estilo positivo de cooperación y se le reconoce en el área/sector por su espíritu de colaboración.
D	<p>Es cooperador y participa de buen grado en el equipo. Se compromete intensamente, cuando le interesa o preocupa el tema en cuestión. Realiza la parte de trabajo que le corresponde y mantiene informados a los demás en los temas que los afectan. Expresa agrado ante los éxitos de sus pares. Trabaja de manera individual aunque reconoce las ventajas del trabajo en equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora con personas pertenecientes a su grupo de trabajo y las mantiene informadas. • Se preocupa por las necesidades de otras áreas/sectores e interviene sólo si el tema es de su interés. • Reconoce los éxitos de los otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo. • Se interesa por potenciar sus capacidades. • Es un ejemplo para sus compañeros por el buen trato con todas las personas.

E	Actúa según sus propias responsabilidades por lo que en contadas ocasiones solicita la ayuda de otros para resolver dificultades, asimismo, le cuesta aceptar la visión de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Se limita a realizar su tarea. • Colabora con los integrantes de su grupo de trabajo y compañeros, solo cuando sus superiores se lo solicitan. • Cooperera con personas de otros sectores de la organización sólo cuando sus superiores se lo solicitan. • No reconoce los éxitos y aportes de otras personas. • No es un ejemplo para sus compañeros por su cooperación y buen trato con todas las personas.
---	---	---

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

RESPONSABILIDAD:

Capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos hospitalarios y departamentales. Capacidad para respetar las normas establecidas en el ámbito hospitalario.

Grado	Definición	Comportamientos esperados
A	Desempeña las tareas con dedicación basándose en los objetivos acordados, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando alcanzar el máximo resultado posible, centrado en el apoyo recibido y prestado a sus compañeros. Su responsabilidad está por	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja arduamente junto a otros para el logro de los objetivos del Hospital y del servicio. • Encuentra satisfacción cuando el trabajo que realiza favorece y permite la obtención de buenos resultados tanto en los procesos de trabajo que lo involucran, como en el hospital en su conjunto. • Promueve entre los miembros del equipo, satisfacción por los resultados

	<p>encima de lo esperado en su nivel o posición.</p>	<p>exitosos, producto del trabajo individual y conjunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analiza, elabora e implementa soluciones que permiten mejorar los tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas y procesos y facilita así el logro de los objetivos organizacionales. ● Es un referente en el hospital por su responsabilidad profesional.
B	<p>Cumple con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose para lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales, atento a lo que los compañeros requieran sin descuidar sus propias tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabaja arduamente y promueve el logro de los objetivos del hospital y del servicio de farmacia. ● Encuentra satisfacción cuando el trabajo que realiza favorece y permite la obtención de buenos resultados en todos los procesos de trabajo que lo involucran. ● Fomenta en todos los actores involucrados en sus procesos de trabajo la satisfacción por la tarea realizada y por la obtención de buenos resultados producto de acciones individuales y conjuntas. ● Implementa soluciones sugeridas para mejorar su desempeño y optimizar los tiempos en la realización de sus actividades para el logro de objetivos del servicio. ● Es un referente entre sus pares por su comportamiento responsable.
C	<p>Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabaja arduamente e insta a otros a trabajar para el logro de los objetivos de su área o sector. ● Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea con buenos resultados. ● Fomenta dentro de su área/sector

		<p>la satisfacción por la obtención de buenos resultados a través de acciones individuales y conjuntas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En algunas oportunidades implementa mejoras sugeridas, en su desempeño e intenta optimizar los tiempos en la realización de las actividades para el logro de resultados. ● Es un referente en materia de responsabilidad en su sector de trabajo.
D	<p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado sin comprender el resultado del conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Demuestra preocupación por realizar correctamente sus tareas para contribuir a los objetivos fijados para su sector de trabajo. ● Realiza su trabajo, dentro del periodo estipulado, pero es necesario recordarle constantemente los tiempos de entrega del mismo. ● Expresa a sus compañeros del área o sector la satisfacción por un trabajo bien realizado. ● Desempeña sus tareas con la calidad solicitada, pero no busca nuevas formas para optimizarla y/o superarla. ● Solicita ayuda en situaciones que no puede manejar y lo desestabilizan tanto personal como profesionalmente.
E	<p>No ha desarrollado esta competencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Descuida sus objetivos laborales cuando se siente desbordado por sus obligaciones personales y/o laborales. ● Muestra escaso interés por buscar

		<p>formas de optimizar su desempeño y encontrar soluciones a pequeños problemas que se le presentan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En general no cumple con los objetivos asignados. • Presenta una actitud negativa frente a soluciones propuestas para mejorar los tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas. • No se responsabiliza por su trabajo, por ello realiza sus tareas sin la calidad requerida y/o fuera de término.
--	--	--

COMUNICACIÓN:

Capacidad para escuchar, hacer preguntas y entender a otros para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida para alcanzar los objetivos del servicio de farmacia y del Hospital. Capacidad para sostener canales de comunicación abiertos y redes de contactos formales e informales que abarquen diferentes niveles de organización. Habilidad de saber cuándo y a quién preguntar.

Grado	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS ESPERADOS
A	<p>Diseña e implementa estrategias para optimizar la comunicación facilitando así, la consecución de los objetivos organizacionales.</p> <p>Se caracteriza por su habilidad para lograr una comunicación clara, concisa y oportuna, y por su capacidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones.</p> <p>Posee habilidad para identificar los momentos y la forma adecuada para exponer situaciones o emitir puntos de vista, adaptando su estilo comunicacional a las</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y promueve canales de comunicación en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal), para facilitar la consecución de los objetivos organizacionales. • Transmite en forma clara, concisa y oportuna la información requerida por los demás, buscando el momento y la manera pertinente para plantear un problema o emitir opinión. Muestra respeto por las opiniones y puntos de vista de los demás. • Desarrolla redes de contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de

	<p>características particulares de sus interlocutores.</p> <p>Es reconocido en toda la organización por su habilidad comunicativa y es convocado por personal de otros sectores para colaborar en estas situaciones.</p>	<p>intercomunicación y minimiza las barreras y distorsiones que la entorpecen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor y mantiene siempre abiertos los canales de comunicación, promoviendo el intercambio permanente de la información. • Es un referente en toda la organización por su habilidad comunicacional.
B	<p>Implementa estrategias para optimizar la comunicación.</p> <p>Es evidente su habilidad para lograr una comunicación oral y escrita clara, precisa y oportuna.</p> <p>Demuestra interés en identificar los momentos y la forma adecuada para exponer situaciones o emitir puntos de vista, adaptando su discurso a sus interlocutores.</p> <p>Es reconocido en toda la organización por su habilidad comunicativa y es convocado por colegas para colaborar en diversas situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona métodos de comunicación efectivos, a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos organizacionales. • Transmite en forma clara, concisa y oportuna la información requerida por los demás. Escucha las opiniones y puntos de vista de los demás. • Utiliza de manera efectiva los canales de comunicación existentes, tanto formales como informales y minimiza las barreras y distorsiones que la entorpecen. • Adapta su estilo discursivo a las características de sus interlocutores y mantiene abierto los canales de comunicación, promoviendo el intercambio permanente de la información. • Es un referente entre colegas por su habilidad comunicacional.
C	<p>Es un interlocutor confiable, con habilidad para escuchar, comunicar y aceptar sugerencias para optimizar la comunicación.</p> <p>Se comunica de manera clara y precisa, buscando la manera de exponer situaciones o puntos de vista. Se esfuerza por lograr que sus interlocutores comprendan lo expuesto, adaptando su</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve y mantiene una comunicación fluida y acepta sugerencias a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos organizacionales. • Comunica ideas y transmite información de manera clara y precisa. • Aprovecha los canales formales e informales de comunicación existentes, a fin de

	<p>discurso a las características de ellos.</p> <p>Es reconocido en el sector al que pertenece por sus esfuerzos en pos de optimizar la comunicación y suele ser consultado por colegas.</p>	<p>obtener la información que se requiere para la realización de las tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se asegura de que sus interlocutores lo han comprendido, y de haber comprendido lo que ellos desean expresar. • Es valorado en el ámbito de su sector, por los esfuerzos que realiza en materia de comunicación.
D	<p>Es un interlocutor confiable, pero sus respuestas orales o escritas suelen ser mal interpretadas, ya que no busca nuevas estrategias de comunicación.</p> <p>Posee capacidad para escuchar pero al comunicarse, da por sobrentendido que sus interlocutores lo han comprendido.</p> <p>Es valorado por su amabilidad y respeto en la comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene una comunicación fluida a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos organizacionales. • Comunica ideas y transmite información, pero suele ser malinterpretado/a. • Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar las tareas. • Escucha atentamente a sus interlocutores y se asegura de haberlos comprendido. • Es un ejemplo por su amabilidad y respeto al comunicarse.
E	<p>En ocasiones tiene dificultad para expresar conceptos e ideas en forma efectiva.</p> <p>Su capacidad de escuchar al otro y entenderlo es escasa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No mantiene una adecuada ni fluida comunicación. • Le cuesta comunicarse de manera clara y objetiva. • Utiliza un lenguaje complicado que no responde ni se adapta a las características de su interlocutor. • Muestra escaso interés por escuchar a otros. • Al comunicar sus ideas no se asegura que sus interlocutores hayan comprendido exactamente lo expuesto. • No es un referente en materia de comunicación.

Cuadro indicador de competencias requeridas

Competencias Cardinales	Grado A	Grado B	Grado C	Grado D	Grado E
Compromiso			X		
Adaptabilidad al cambio			X		
Integridad			X		
Iniciativa e Innovación			X		
Trabajo en equipo			X		
Competencias Específicas	Grado A	Grado B	Grado C	Grado D	Grado E
Responsabilidad			X		
Comunicación			X		