

# INNOVACIÓN DE LA MANO DE OBRA DE LAS CCBHC:

NATIONAL  
COUNCIL  
for Mental  
Wellbeing

## Políticas y procedimientos sobre la mano de obra

La *Serie de aprendizaje y acciones para la innovación de la mano de obra* del Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica (NTTAC) para beneficiarios de la Expansión de las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC-E) brinda asesoramiento para el desarrollo de una infraestructura efectiva de personal.

### REIMAGINAR LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Abordar los desafíos relacionados con la mano de obra implica reevaluar el papel que desempeña el departamento de Recursos Humanos (RR. HH.) y revisar las políticas a fin de fortalecer aspectos clave, por ejemplo, la contratación, la retención y la participación. Esto incluye pagar salarios competitivos y diversos bonos, a fin de atraer nuevos talentos y expresar el aprecio que tiene la organización por sus empleados actuales. Construir los cimientos para una cultura de trabajo favorable implica trabajar para desarrollar un entorno acorde y priorizar el bienestar de los empleados individuales. La inversión en el desarrollo del personal (por ejemplo, la orientación interna y la implementación de programas personalizados de capacitación, liderazgo y gestión) pueden potenciar aún más la estrategia de mano de obra de la organización.

### CCBHC DESTACADAS

#### Starting Point Behavioral Healthcare (Florida)

Starting Point Behavioral Healthcare reinventó su departamento de RR. HH. como “participación de los empleados” e incorporó a un nuevo director que tenía la misma visión y a un especialista sénior de participación de los empleados que se centra en la contratación y la retención de personal. Su compromiso con una cultura inclusiva impulsó la implementación de la atención informada sobre el trauma y de prácticas mejoradas de supervisión, así como la formación de un comité de bienestar con certificación para el asesoramiento en resistencia y responsable de organizar eventos periódicos para los empleados. Cuenta con un comité de RR. HH. que está conformado por miembros de todos los departamentos y sedes. El comité incorporó dos nuevos programas de bonos: un bono de recomendación y un bono de retención, recompensa y reconocimiento. Implementaron un proceso de encuesta de participación de los empleados, que llevó a la contratación de un gerente de capacitación a tiempo completo para que desarrollara capacitación coherente para todos los puestos y para realizar evaluaciones trimestrales en lugar de anuales para los empleados.

#### VIP Community Services (Nueva York)

VIP se concentró en alinear las iniciativas de RR. HH. con la cultura necesaria para una CCBHC exitosa. Esto consistió, entre otras actividades, en la capacitación integral del equipo de RR. HH., la identificación de talentos existentes y líderes emergentes, y la reasignación de miembros de los equipos de toda la organización para favorecer sus iniciativas de CCBHC. Mediante estas iniciativas lideradas por RR. HH., VIP pudo eliminar la compartimentación excesiva y desarrolló políticas centradas en el bienestar del empleado y su participación, y en las actividades constantes en beneficio de esta nueva perspectiva. VIP comenzó a entregar bonos de recomendación y contratación, días para la salud mental y tiempo libre flexible. Además, profundizó el uso de su EAP, que incluye ofrecer sesiones de orientación a los miembros del personal que tienen dificultades antes de considerar la implementación de planes de mejora. VIP implementó prácticas de acreditación para el personal y colaboró, de manera efectiva, con el personal sindicalizado. Para fomentar normas de comunicación positivas, se establecieron “reuniones municipales” y otros puntos de conexión para los equipos.

### QUÉ PUEDE HACER

- Revisar de manera integral el departamento de RR. HH. y evaluar los conjuntos de habilidades del personal actual.
- Priorizar el bienestar del personal mediante su integración en las operaciones de la organización. Usar programas de asistencia para los empleados (EAP) y analizar otras vías para mejorar la calidad de vida del personal.
- Diseñar estructuras de bonos, y también reconocer y recompensar a los miembros del personal, tanto nuevos como existentes.
- Reconocer el impacto del trauma indirecto en el personal y establecer sistemas de apoyo para mitigar sus efectos. Esto incluye reducir el aislamiento, promover la comunicación abierta e implementar políticas que alienten la búsqueda de ayuda y la transparencia.



### RECURSOS ADICIONALES

- Academy to Innovate HR: [How to Build an HR Department](#) (Cómo crear un departamento de RR. HH.)

## Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para beneficiarios de la CCBHC-E

Financiado por la Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias y operado por el Consejo Nacional para el Bienestar Mental