

# Recursos humanos y el desarrollo de capacidades en las organizaciones humanitarias

*En el Comité Internacional de Rescate (IRC), las competencias básicas y las mejores prácticas para la capacitación de los recursos humanos se centran en mejorar el desempeño de la administración de la cadena de suministro.*

## CONTEXTO

El [Comité Internacional de Rescate](#) (IRC) ayuda a las personas afectadas por crisis humanitarias en más de 40 países, proporcionando asistencia de salud y capacitando a individuos y comunidades. Md. Shariful Islam es farmacéutico del IRC en el campo de refugiados Rohingya de Cox's Bazar (Bangladesh). Se unió a IRC en 2018 para trabajar con cadenas de suministro de salud y se asegura de que los productos farmacéuticos y otros suministros lleguen a la población tanto en Rohingya como en las comunidades de acogida cercanas. Una de las principales áreas de trabajo del Sr. Islam es el desarrollo de capacidades y la integración de la cadena de suministro para mejorar la administración de los productos farmacéuticos. Reconociendo que los recursos humanos son clave para el éxito de una cadena de suministro, el Sr. Islam trabaja con sus colegas para garantizar que los encargados de logística del IRC dispongan de las herramientas y la orientación que necesitan para administrar de manera eficaz las cadenas de suministro de salud en contextos humanitarios.

## PRÁCTICA

En su trabajo para mejorar el desempeño de la cadena de suministro, el Sr. Islam se reúne con médicos y farmacéuticos de toda la organización, así como con los gerentes de la cadena de suministros y de la alta dirección, para asegurarse de que todos están alineados con la visión del IRC. También trabaja con las organizaciones asociadas y el gobierno anfitrión para garantizar la coordinación. Los recursos humanos están en el centro del ciclo logístico porque las personas mueven cada uno de los componentes de la cadena de suministro. El Sr. Islam señaló las siguientes habilidades y características esenciales para una gestión eficaz de los productos farmacéuticos en el contexto humanitario:

- **Conocimientos técnicos sobre cadenas de suministros de medicamentos e insumos:** identificación de necesidades, transformación de esas necesidades en un plan, la comprensión de los requisitos financieros para ejecutar el plan, la comprensión de la adquisición de productos farmacéuticos de calidad, la gestión adecuada del almacenamiento y la distribución, conocimientos técnicos sobre el uso de los medicamentos, y comprensión y documentación del proceso de los pronósticos.



Md. Shariful Islam, farmacéutico, Comité Internacional de Rescate, Bangladesh. Foto: IRC

**Sitio:** Bangladesh

**Organización:** Comité Internacional de Rescate (IRC)

**Entorno:** Campo de refugiados

**Área de SCM:** Recursos humanos de la cadena de suministro

**Recursos humanos que utilizan esta práctica:** Farmacéuticos, jefes de almacén

- **Comunicaciones transparentes y respetuosas:** los informes deben ser transparentes y deben respetarse las políticas, procedimientos y directrices. Las comunicaciones con clientes, organizaciones y donantes deben ser claras, imparciales sin discriminación étnica o racial, y respetuosas con la cultura para garantizar la igualdad de trato para todos.
- **Agilidad:** en el contexto humanitario, el cambio es constante y las necesidades evolucionan conforme cambian las circunstancias. Para garantizar una gestión eficaz y eficiente de la cadena de suministro, los responsables de logística deben ser ágiles y adaptar sus actividades en este ámbito.
- **Proactividad:** los especialistas en logística deben anticiparse a los cambios, planificar y poner en marcha sistemas antes de que se produzcan las emergencias. Un buen ejemplo es la pandemia de COVID-19. Contar con existencias de reserva, líneas de comunicación abiertas y existencias preposicionadas fueron estrategias proactivas que ayudaron a mitigar el desabastecimiento durante la pandemia.
- **Atención a los detalles:** llevar buenos registros, asegurarse de que los almacenes y los servicios de salud respetan las buenas prácticas de almacenamiento y distribución, y realizar revisiones periódicas de los registros e informes de existencias ayuda a mantener la calidad de los productos básicos en toda la cadena de suministro.
- **Colaboración:** la cadena de suministro es un esfuerzo inherentemente colaborativo y, por tanto, los responsables de logística necesitan habilidades para trabajar en equipo y colaborar con otros departamentos, socios implementadores, y gobiernos anfitriones.

Estas habilidades y prácticas se ejemplifican en un cambio que el Sr. Islam inició con su equipo. El Sr. Islam y su supervisor hablaron de un reto común: la extensa tarea diaria de preparar tarjetas de existencias y tarjetas BIN para garantizar la trazabilidad los lotes y el control de la caducidad. Querían hacer el proceso más eficiente y encontraron una solución sencilla basada en Excel para automatizar el proceso, lo que mejoró las operaciones de almacén y permitió al equipo de almacén centrarse más en las los asuntos estratégicos. Desde entonces, el equipo global del IRC ha extendido la solución a todos los programas nacionales que gestionan almacenes farmacéuticos. Este ejemplo demuestra que, para mejorar el desempeño de la cadena de suministro, las organizaciones deben apoyar al personal con las herramientas y los conocimientos que necesitan, así como con un entorno de trabajo abierto y colaborativo que fomente la innovación y la mejora continua.

Las preguntas relativas a la capacitación de recursos humanos para la administración de la cadena de suministro en situaciones de crisis humanitaria pueden publicarse en la [comunidad de práctica Logística de Medicamentos en Ayuda Humanitaria \(HCL por sus siglas en inglés\)](#) en la plataforma de debate de IAPHL. El foro HCL también contiene grabaciones de seminarios web y enlaces a recursos para el desarrollo de capacidades, incluido el centro de aprendizaje electrónico de JSI.

Obtenga más información sobre las prácticas de capacitación del IRC en este [video](#).

### Proyecto de desarrollo de capacidades para mejorar la administración de los productos farmacéuticos y médicos en situaciones humanitarias y de catástrofe



El proyecto de desarrollo de capacidades para mejorar la gestión de los productos farmacéuticos y médicos en situaciones humanitarias y de catástrofe mejora la capacidad de las personas que administran las cadenas de suministros de salud en contextos humanitarios. Ayuda al personal de organizaciones internacionales y ONG locales a gestionar productos farmacéuticos y médicos proporcionando capacitación, orientación, recursos y apoyo de seguimiento. JSI Research & Training Institute, Inc. administra el proyecto, financiado por la Oficina de Ayuda Humanitaria de USAID.



## ASPECTOS ESENCIALES DEL ÁREA DE PRÁCTICA

### Recursos humanos de la cadena de suministro

Para funcionar eficazmente, una cadena de suministro requiere personas dinámicas a lo largo de la cadena de suministros que esté motivado y posea las competencias necesarias para cumplir las funciones esenciales, cuyo desempeño se mejore mediante herramientas, supervisión de apoyo, aprendizaje continuo y oportunidades de perfeccionamiento.

### El gerente de la cadena de suministros debe conocer:

- El personal y las competencias necesarias para administrar la cadena de suministro
- Cómo contratar personal
- Cómo capacitar al personal, apoyarlo en su trabajo y supervisar su desempeño.

[Obtenga más información sobre el personal de la cadena de suministro](#)

[Acceda a la versión completa del Manual del administrador de la cadena de suministro](#)

Si desea obtener más información sobre esta práctica, póngase en contacto con JSI.