



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE SALUD

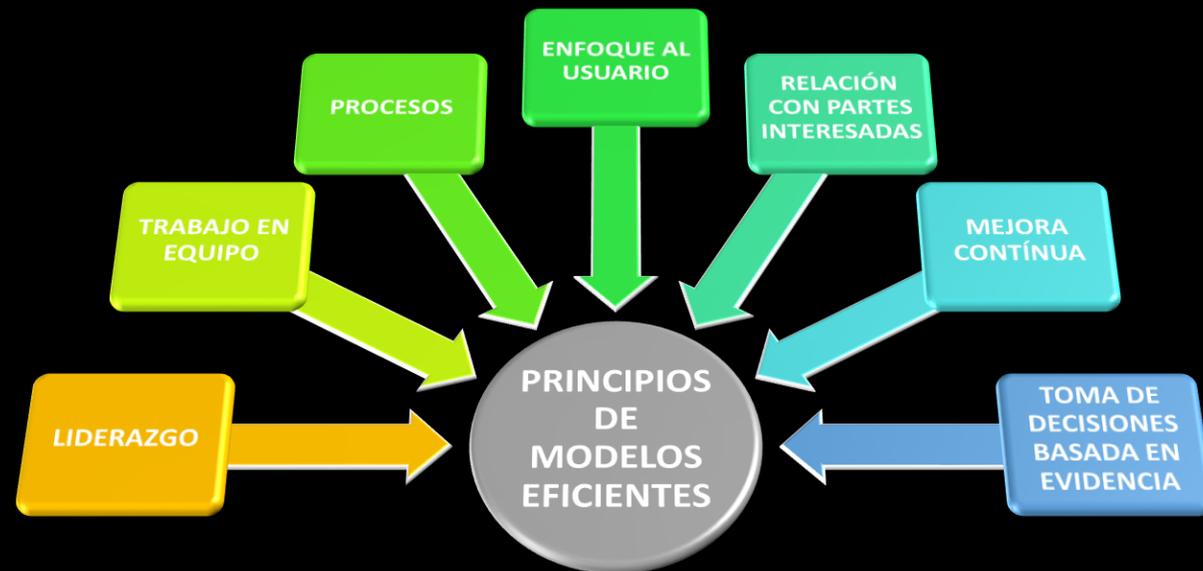




MINISTERIO
DE SALUD

CONCEPTOS RELACIONADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN



Actualmente las organizaciones, incluyendo las de servicios de salud, para poder ser sostenibles, deben adaptarse a metodologías de estandarización, por lo tanto, vamos a familiarizarnos con conceptos de una de las normas más difundidas para la gestión, cuyos términos se utilizan en las organizaciones, no solo para la gestión de calidad sino para todo lo relacionado con la administración de organizaciones

Norma ISO 9000:2015

Fundamentos y Vocabulario

Está demostrado que para que una organización funcione, debe verse como un sistema, y cada integrante debe estar consiente de que forma parte del mismo. Esto logra que cada persona sepa que está ayudando a alcanzar el objetivo de la organización y no solamente haciendo un trabajo

El resultado de UNO afecta a TODOS

SISTEMA

Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.

SISTEMA



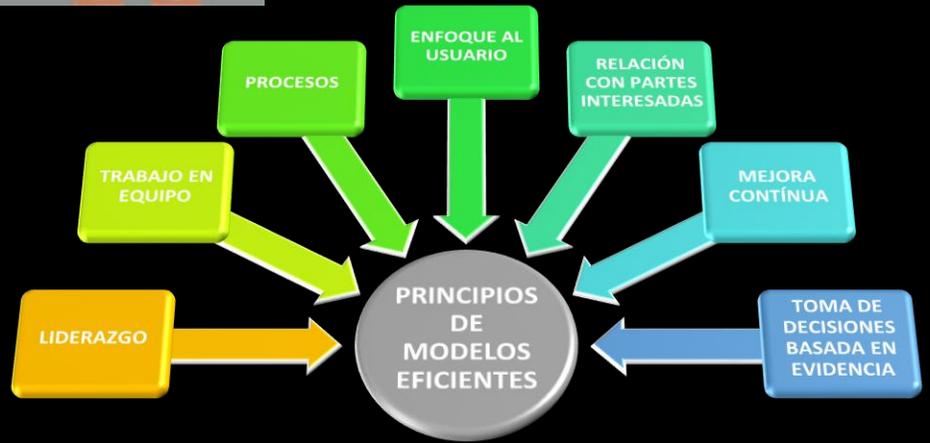
Montón

GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.



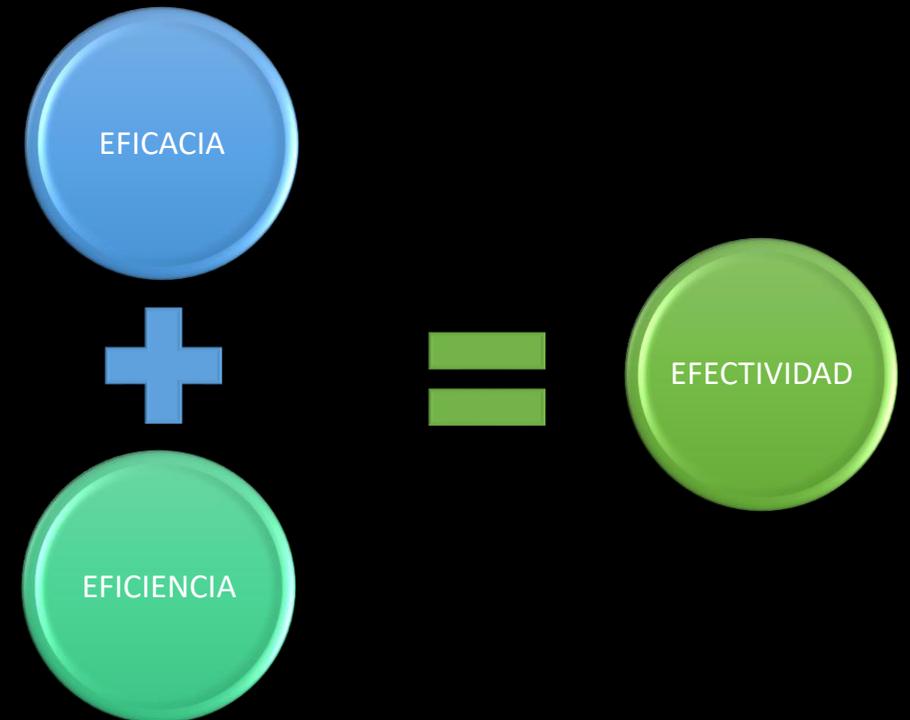
Método + Gerencia



Eficacia es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado.

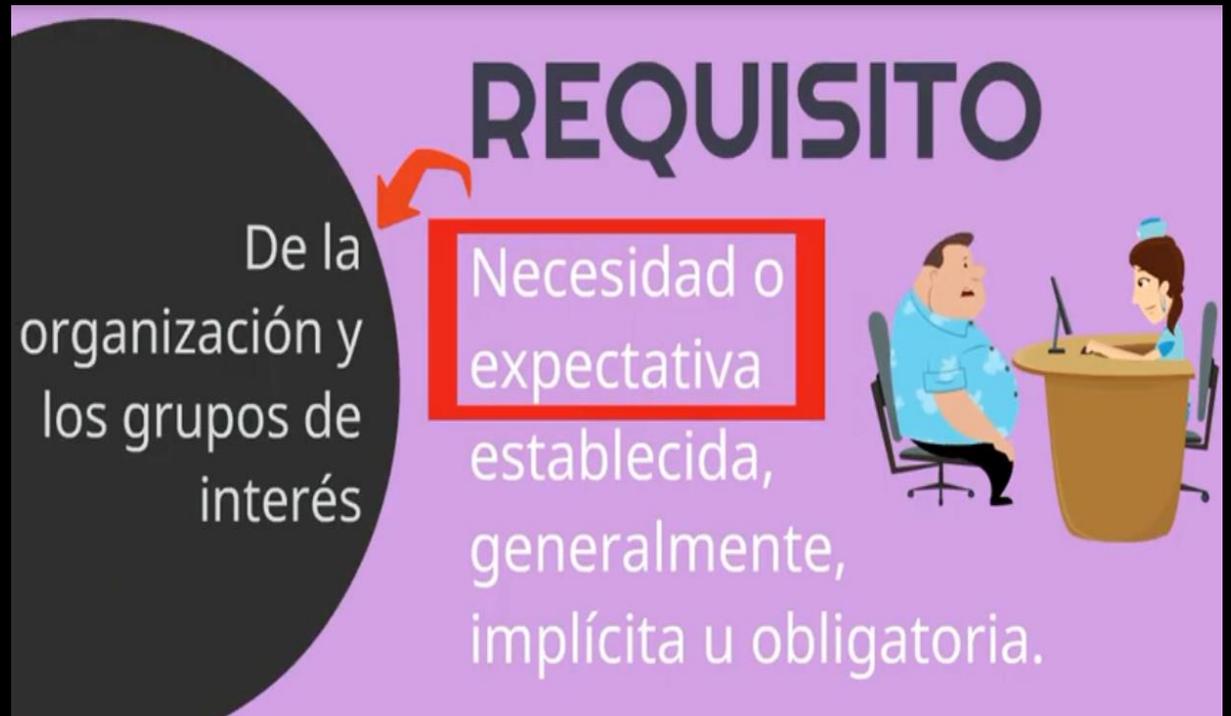
Eficiencia es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.

ALTA			
RECURSOS	EFICIENCIA	MUY EFICIENTE POCO EFICAZ Administra bien los recursos, pero no llega a los objetivos	MUY EFICIENTE MUY EFICAZ Llega a los objetivos y administra bien los recursos
		POCO EFICIENTE POCO EFICAZ No llega a los objetivos ni administra bien los recursos	POCO EFICIENTE MUY EFICAZ Llega a los objetivos sin medir los recursos para alcanzarlos
BAJA		EFICACIA	
		BAJA	ALTA
		OBJETIVOS	



CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes a un producto (bien o servicio), cumple con los requisitos establecidos.



Al día de hoy, todas las corrientes, modelos y normas de estandarización para que las organizaciones se vuelvan efectivas y sostenibles, parten de la gestión por procesos.

Transformación

PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.



TRAZABILIDAD

Rastreo

Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.



Con el desarrollo actual de las tecnologías de informática y comunicación (TICs), la trazabilidad no debería ser problema, elementos como el identificador único de los usuarios en los establecimientos, o el uso de expediente electrónico generarían un salto gigantesco en la eficiencia de los establecimientos de salud.



PARTE INTERESADA

Positivamente
o
Negativamente

Persona u organización que **uede afectar, verse afectada** o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

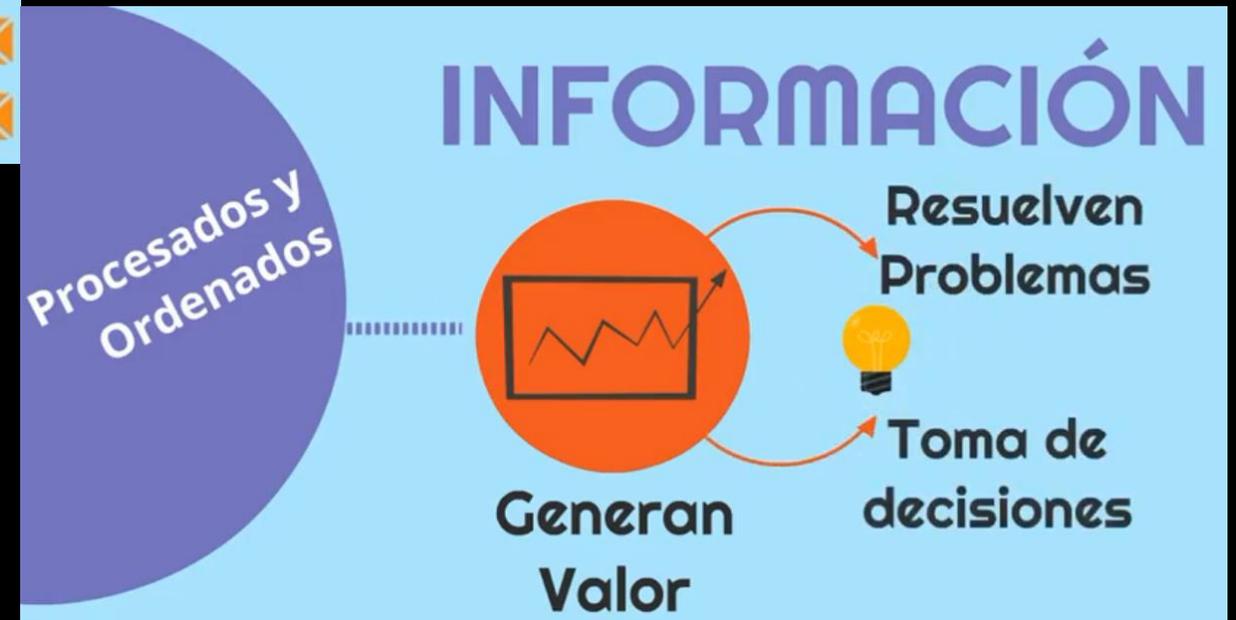
INFORMACIÓN

Datos que poseen
significado.

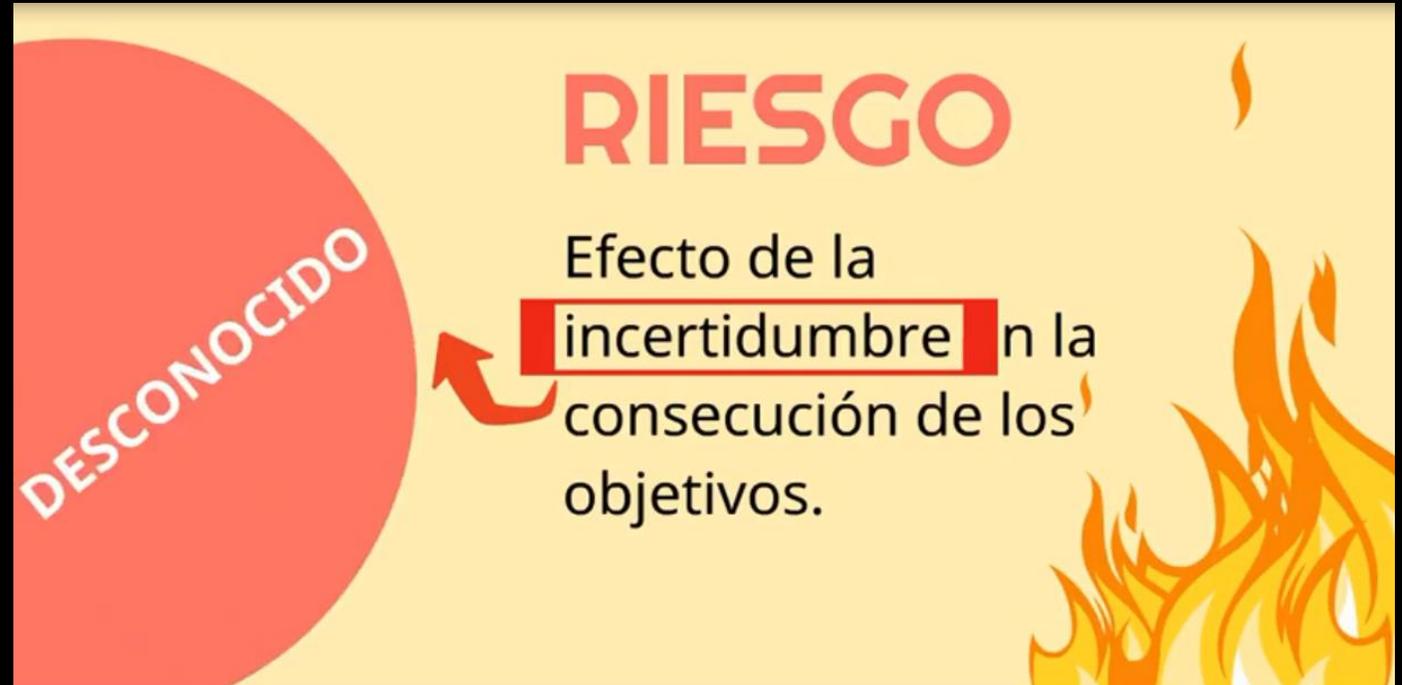


*“Lo que no se define no se puede medir.
Lo que no se mide, no se puede mejorar.
Lo que no se mejora, se degrada siempre”.*

Lord Kelvin (1824-1907), físico británico.



En salud, el manejo del riesgo es prioritario, la implementación de acciones correctivas o de control al final del proceso tiene como consecuencias daños o muerte





MINISTERIO
DE SALUD

**Un líder lleva a la gente a donde
nunca habrían ido solas**

Hans Finzel

Liderazgo y Trabajo en Equipo

Introducción

Actualmente las organizaciones para su sostenibilidad y mejora, requieren de un trabajo grupal eficiente para el alcance de las metas.

El trabajo en equipo es un proceso, que implica no solo liderazgo efectivo y toma de decisiones, si no tener la habilidad de desarrollar el manejo de las emociones.



MINISTERIO
DE SALUD

LIDERAZGO

Liderazgo

Es el proceso de llevar a un grupo en una determinada dirección, para el logro de los objetivos deseados por el y aceptados por el grupo.

Es efectivo si produce un movimiento hacia el logro de lo que es mejor, a largo plazo para el grupo.



¿Diferencia entre un jefe y un líder?

Jefe

Es una autoridad impuesta que utiliza su poder para mandar o dictar órdenes a una o varias personas.

Líder

Es aquél que dirige y motiva un equipo de personas sin imponer sus propias ideas.

JEFE vs LÍDER

Dirige al departamento

Tiene autoridad

Inspira respeto

Busca responsables de los problemas

Da órdenes

Muestra el camino

Guía al equipo

Necesita confianza

Genera entusiasmo

Busca soluciones a los problemas

Pide ayuda

Recorre el camino





Compromiso fuerte con el proyecto

En este sentido, nadie que no crea en lo que hace y ofrece, genera esa credibilidad para el ejercicio del liderazgo.

El compromiso implica tener una conciencia clara de la oferta y del valor que esa oferta añade para uno mismo y para los demás.



Capacidad de Gestión del estado de ánimo

Si nos encontramos con un estado de ánimo negativo y el líder no es consciente de él, la distancia y la desconfianza aumentarán.

Para cambiar algo negativo en positivo o para hacer lo positivo más positivo todavía, es fundamental comprender y estar atento y preparado para gestionarlo, para facilitar consecución de los objetivos.



Fortaleza emocional saber gestionar el éxito y el fracaso

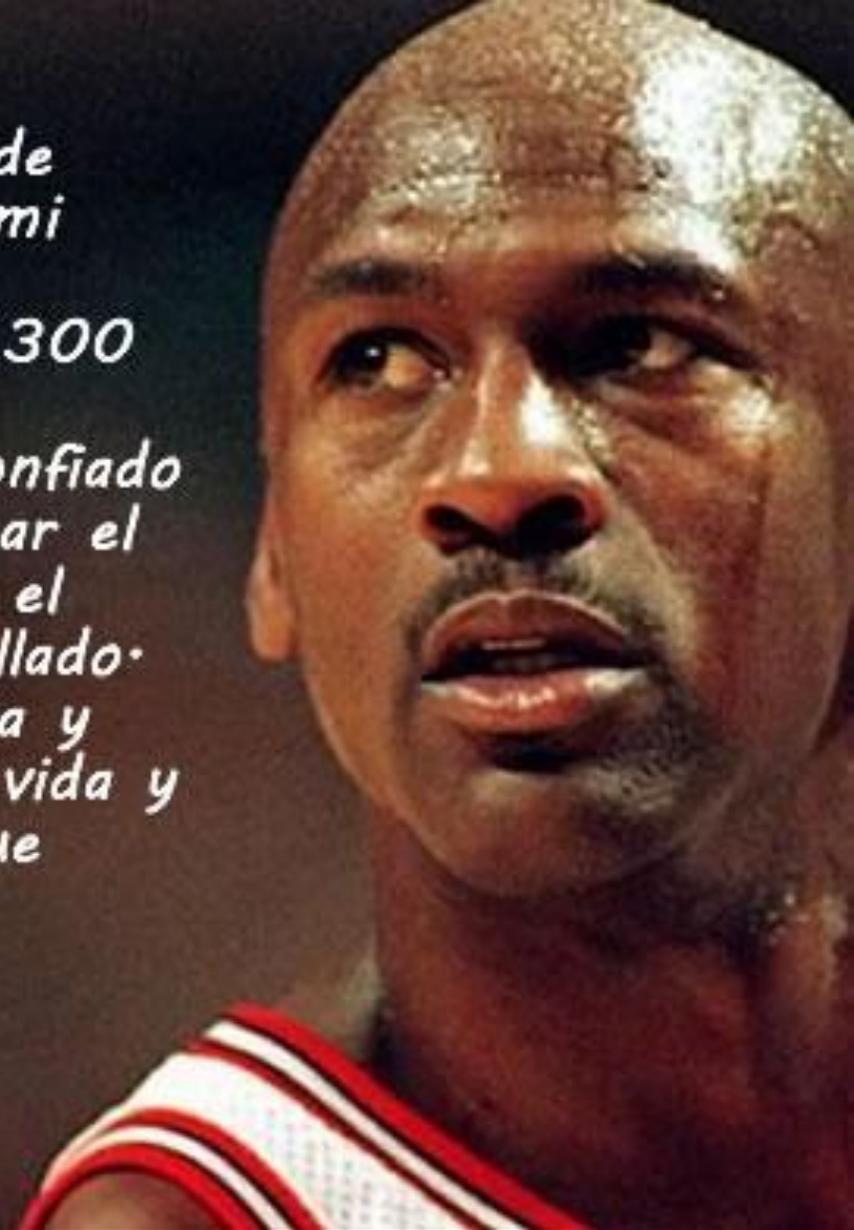
La fortaleza emocional, la que no se debe confundir con inteligencia emocional, es un mecanismo de adaptación cognitivo que requiere una activación consciente.

El ser humano centrado no se deja arrastrar por la exaltación en el éxito, ni por la depresión en el fracaso.

<https://www.serlib.com/pdflibros/9788408139676.pdf>



*He fallado más de
9000 tiros en mi
carrera.
He perdido casi 300
juegos.
26 veces han confiado
en mi para tomar el
tiro que ganaba el
juego y lo he fallado.
He fracasado una y
otra vez en mi vida y
eso es por lo que
tengo éxito.
Michael Jordan*



Información, capacidad de procesarla y compartirla

En la actualidad, el avance y desarrollo tecnológico introduce importantes cambios en las posibilidades que tiene el líder de estructurar los equipos de trabajo, distribuyendo y compartiendo la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos.



Información, capacidad de procesarla y compartirla

La nueva realidad no favorece los estilos de algunos líderes que ocultan información, incluso a sus colaboradores, intentando tener un mayor poder relativo, despreciando así las enormes ventajas del flujo horizontal y vertical de la información en el contexto de la organización.

En este nuevo paradigma se puede alterar la relación clásica entre la información y el poder, facilitándose la participación y el compromiso.

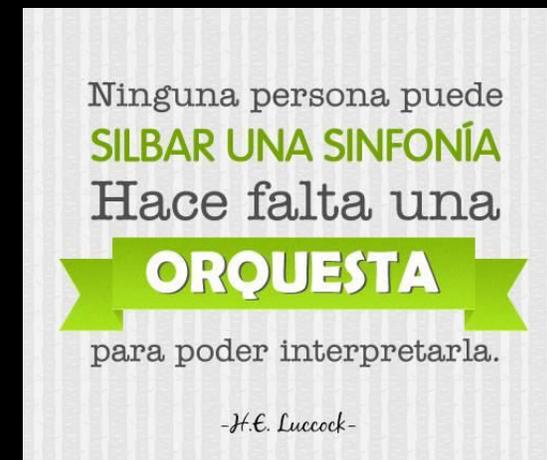
Manejo de equipos multidisciplinarios

En un mundo cada vez más intercomunicado y diverso, se revela como muy conveniente la capacidad del líder de poner en valor la riqueza de esas personalidades diversas, logrando una verdadera integración y cohesión de los equipos.



Equipo multidisciplinario

Obtener de cada una de las personas lo mejor que puedan dar como parte de esa diversidad, tanto de pensamiento, como cultural, que se manifiesta de manera creciente en los equipos y las organizaciones.



Habilidades Gerenciales del Líder

Gerenciar.

Es la aplicación del procesos administrativo, que consta de las etapas de la planificación, organización, dirección, control y evaluación.



Habilidades Gerenciales del Líder

01

Planificación estratégica

Administración del tiempo

02

03

Formación de equipos de trabajo

Manejo del estrés

04

05

Empowerment
(facultación y delegación)

Habilidades Gerenciales del Líder

06

Supervisión y seguimiento

Análisis y solución de problemas

07

08

Solución de conflictos

Habilidades de comunicación

09

10

Toma de decisiones

Tipos de liderazgo

Difieren sustancialmente con respecto al trato a los empleados, la toma de decisiones y la orientación a resultados, actualmente la tendencia es el liderazgo situacional:

Liderazgo Autoritario/Directivo

Se centra en que sus colaboradores cumplan de inmediato sus instrucciones

Es recomendable utilizarlo en situaciones críticas.

Su abuso puede provocar la pérdida de compromiso por parte del equipo y la fuga de talento.



DIRECTIVO

“¡Haz lo que te digo!”

Demanda cumplimiento inmediato.
Supervisa de cerca las acciones de sus colaboradores.

Liderazgo Democrático



DEMOCRÁTICO

“¿Qué opinas tú?”

Busca el consenso a través de la participación. Mantiene reuniones con su equipo durante los procesos de decisión.

Su principal objetivo es crear consenso y compromiso entre sus colaboradores para la consecución de tareas comunes.

Destaca por su capacidad de escuchar las opiniones de su equipo, sin perder de vista el foco de los resultados.

Liderazgo Afiliativo/Transaccional.

Crea armonía y relaciones emocionales entre diferentes miembros de su equipo.

Es un estilo enfocado en la colaboración.

Los mejores resultados se obtiene cuando este estilo se combina con otro.



AFILIATIVO

“Las personas son lo primero.”

Crea armonía y relaciones emocionales.
Identifica oportunidades para dar feedback positivo y evita el confrontamiento.

Liderazgo de Referencia/Timonel

Se basa en la consecución de resultados excelentes que superen las expectativas.

Lidera con el ejemplo por lo que se utiliza en el desarrollo de colaboradores muy motivados y competentes que tengan un nivel alto de desempeño.

No conviene abusar de este estilo ya que puede influir negativamente en el clima laboral.



DE REFERENCIA

“Haz lo que yo hago. Si no puedes, ¡lo haré yo!”

Lidera con el ejemplo. Se fija estándares de desempeño altos y espera la misma actitud por parte de los demás.

Liderazgo Coaching



COACHING

“Prueba esto.”

Desarrolla a las personas. Da prioridad al feedback y al apoyo. Se centra más en el desarrollo que en las tareas.

Ayuda a sus colaboradores que se desarrollen profesionalmente para conseguir su máximo potencial en el largo plazo.

Continuamente proporciona feedback a su equipo, así como orientación sobre su desempeño profesional

Liderazgo Capacitador/Visionario



CAPACITADOR

“¡Ven conmigo!”

Moviliza a otros hacia una visión.
Marca objetivos pero deja libertad
sobre cómo conseguirlos.

Provee una visión de futuro a los miembros de su equipo, marcando objetivos sin explicar cómo alcanzarlos.

De esta manera, la motivación del equipo aumenta ya que cada empleado trabaja para averiguar su propia forma de avanzar.

Ser Jefe vrs. ser Líder

Diferencias entre		
JEFE	LÍDER	
LEE la visión en la pared	 INSPIRA la visión	
HABLA y opina antes de escuchar	 ESCUCHA opiniones antes de hablar	
ORDENA para resolver problemas	 PREGUNTA para escuchar soluciones	
REPITE el proceso	 DESAFÍA el proceso	
DIRIGE la acción	 PROMUEVE la acción	
DELEGA bajo receta	 DELEGA dando poder y libertad	
BUSCA culpables y porqués	 MODELA con el ejemplo	
ALIMENTA su propio ego	 ALIENTA el espíritu del equipo	



Atributos del Liderazgo Contemporáneo

- Comunicación Efectiva
- Valor
- Tratar a las personas como ellas quieren ser tratadas
- Autoconocimiento
- Pasión & Entusiasmo
- Humildad
- Generosidad
- Autenticidad (Honestidad)
- Apertura
- Responsabilidad
- Sentido de Propósito

Del Líder al Coaching



VENTAJAS DE LA BUENA ESCUCHA

- Reduce la tensión
- Se aprende
- Se hacen amigos
- Se ayuda a otros
- Se acercan criterios
- Estimula la cooperación
- Ayuda a tomar decisiones
- Evita problemas
- Se disfruta más
- Se gana tiempo

EL LIDERAZGO ES UNA
FORMA DE **PENSAR**,
UNA FORMA DE
ACTUAR Y LO MÁS
IMPORTANTE; UNA
FORMA DE
COMUNICARSE.

-SIMON SINEK

TRABAJO EN EQUIPO



Trabajo de Equipo

Es un grupo de personas que trabaja y pretende alcanzar un objetivo en común, mediante la integración e interacción de sus miembros , por medio de un trabajo altamente coordinado.

Trabajo de Equipo

El trabajo en equipo brinda grandes fortalezas, integra los esfuerzos individuales, aprovecha las capacidades diversas de cada integrante, divide el trabajo con funciones específicas y logra resultados plurales.

¿Por qué fracasan los equipo?

Surge básicamente por no existir planificación, entendida por la falta de organización, dirección y control.

Esta relacionado con lideres negativos que solo exigen resultados, sin conducir al equipo por el camino para lograrlos.

Generando desunión, falta de confianza, comunicación, comprensión y compromiso para el logro de los objetivos.

Habilidades para Trabajar en Equipo

Respeto hacia los demás

Empatía

Autenticidad

Inmediatez

Confrontación

Autocrítica

Liderazgo

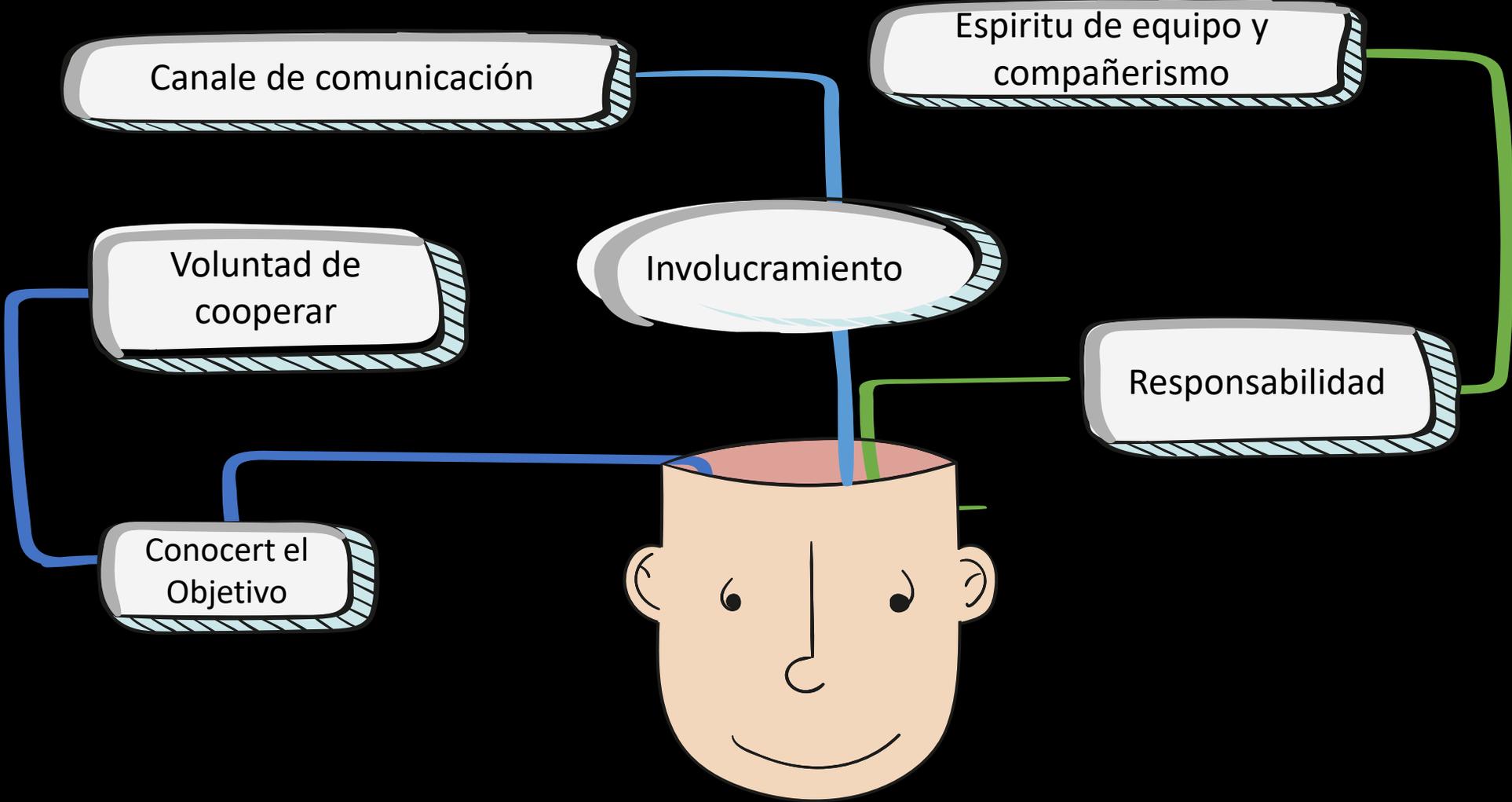
Comunicación

Sinceridad

Escuchar

Capacidad de análisis

Ingredientes para el trabajo en equipo



Factores que facilitan el trabajo en equipo

1. La existencia clara de una visión, misión, propósitos, objetivos y metas comunes , aumenta la cohesión del grupo. Permite Identificarse con la organización.
2. Existencia de una organización interna que permite la discusión interdisciplinaria; la participación real de todos; la existencia de un clima laboral libre de tensiones y sin temor.

Factores que facilitan el trabajo en equipo

3. La presencia de un líder que cumpla con todos los requisitos para un liderazgo efectivo, que solo un líder formal, sino además un líder profesional.
4. Disponibilidad de tiempo suficiente, para programar, evaluar, analizar temas concernientes colectivamente.

Factores que dificultan el trabajo en equipo

- Desconocimiento de lo que es el trabajo en equipo.
- Escasez de tiempo.
- Alta presión asistencial
- Desconocimiento de roles y funciones.
- Desconocimiento de la misión de la organización, sus objetivos y metas.
- Un líder o conductor que sea dominante, con actitud de superioridad y no sea capaz de **mantener el interés** y la adhesión del grupo

Factores que dificultan el trabajo en equipo

- Integrantes del equipo que acaparan la palabra, que no participan, que no quieren superarse en este caso se estancan, no crecen y por ello no apoyan a sus compañeros.
- Existencia de un opositor sistemático.
- Formación de subgrupos.
- El no reconocimiento del líder como tal.
- Equipos incompletos .
- Escaso compromiso.

Ventajas de trabajar en equipo

Decisiones en grupo son siempre superiores a las individuales.

Se complementan las capacidades individuales y se tiene mayor capacidad de realización.

Permite, facilita y otorga oportunidad de aprendizaje de cada miembro.

Facilita el proceso de comunicación interna, de traspaso de la información ; de difusión logros, resultados e impactos.

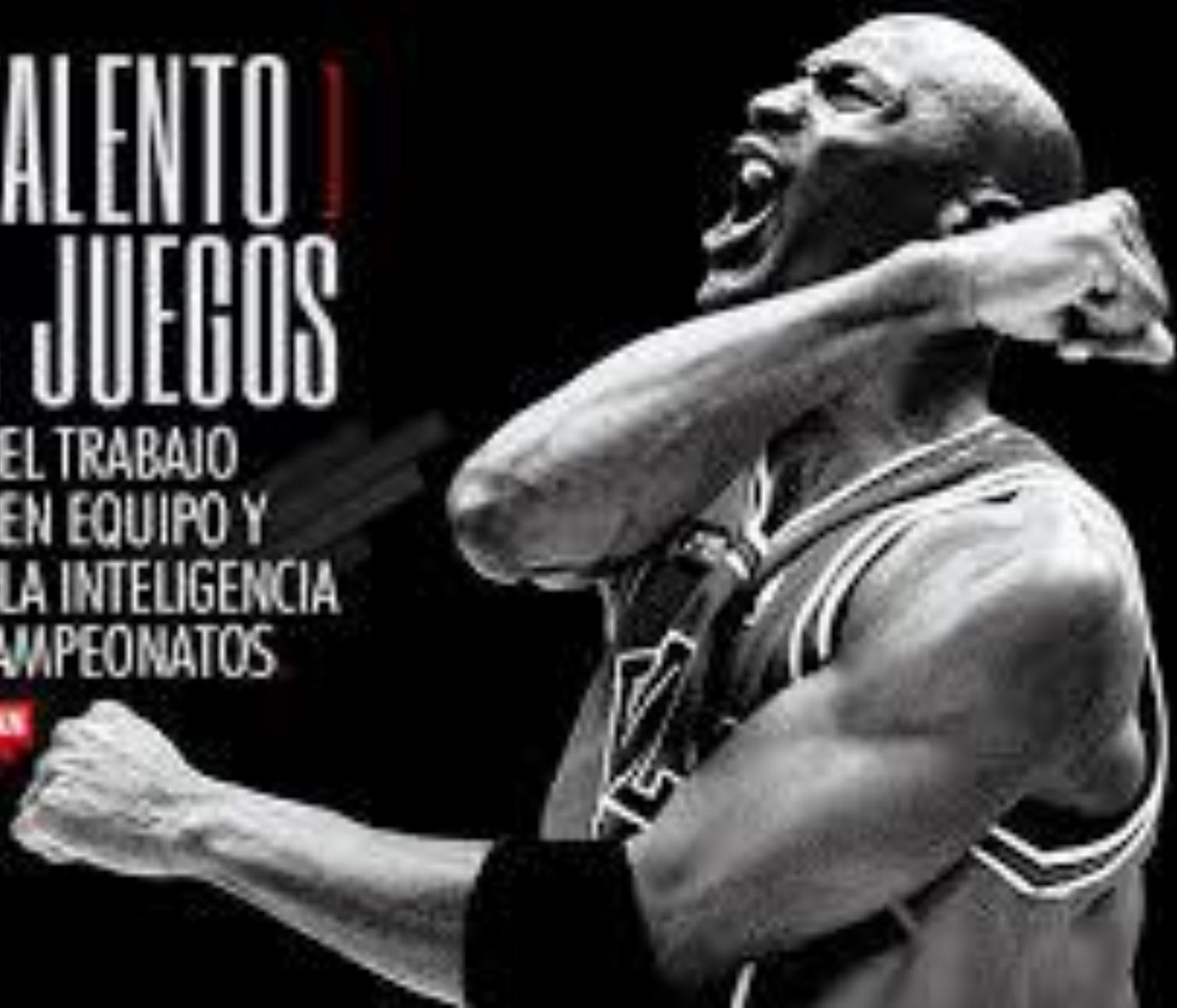
Ventajas de trabajar en equipo

- El proceso de toma de decisiones es de manera democrática, horizontal y participativa.
- Facilita el proceso de definición e identificación de problemas y búsqueda de soluciones creativas e innovadoras.
- Facilita el desarrollo y permanencia de un clima laboral adecuado.

EL TALENTO
GANA JUEGOS

PERO EL TRABAJO
EN EQUIPO Y
LA INTELIGENCIA
GANAN CAMPEONATOS

MICHAEL JORDAN



Ventajas de trabajar en equipo

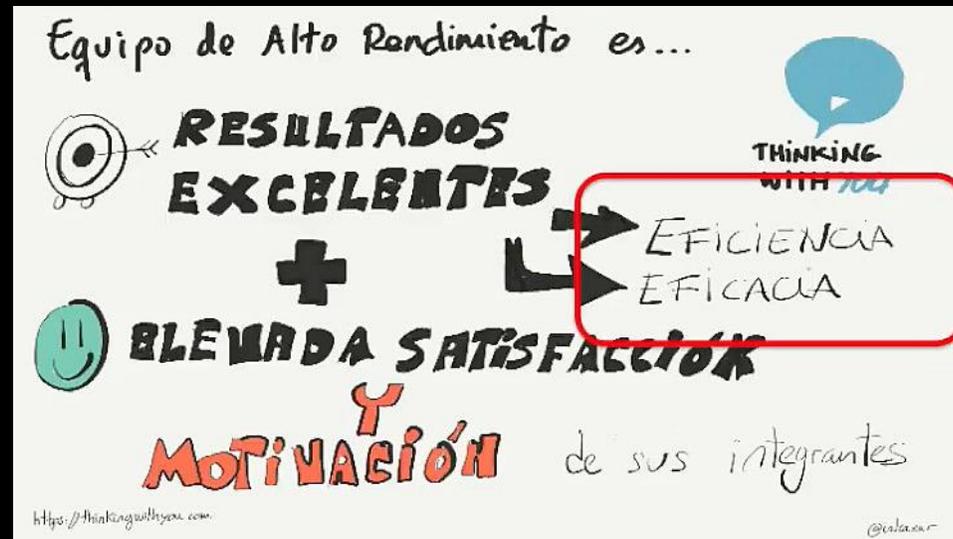
- Favorece una mayor identidad de los funcionarios con su tarea y la institución.
- Permite que la información al interior del grupo sea manejada de manera clara, precisa, oportuna, veraz y llegue a todos sus miembros.
- Desarrollo de un sistema de incentivos conocido y aceptado por todo el equipo.

Ventajas de trabajar en equipo

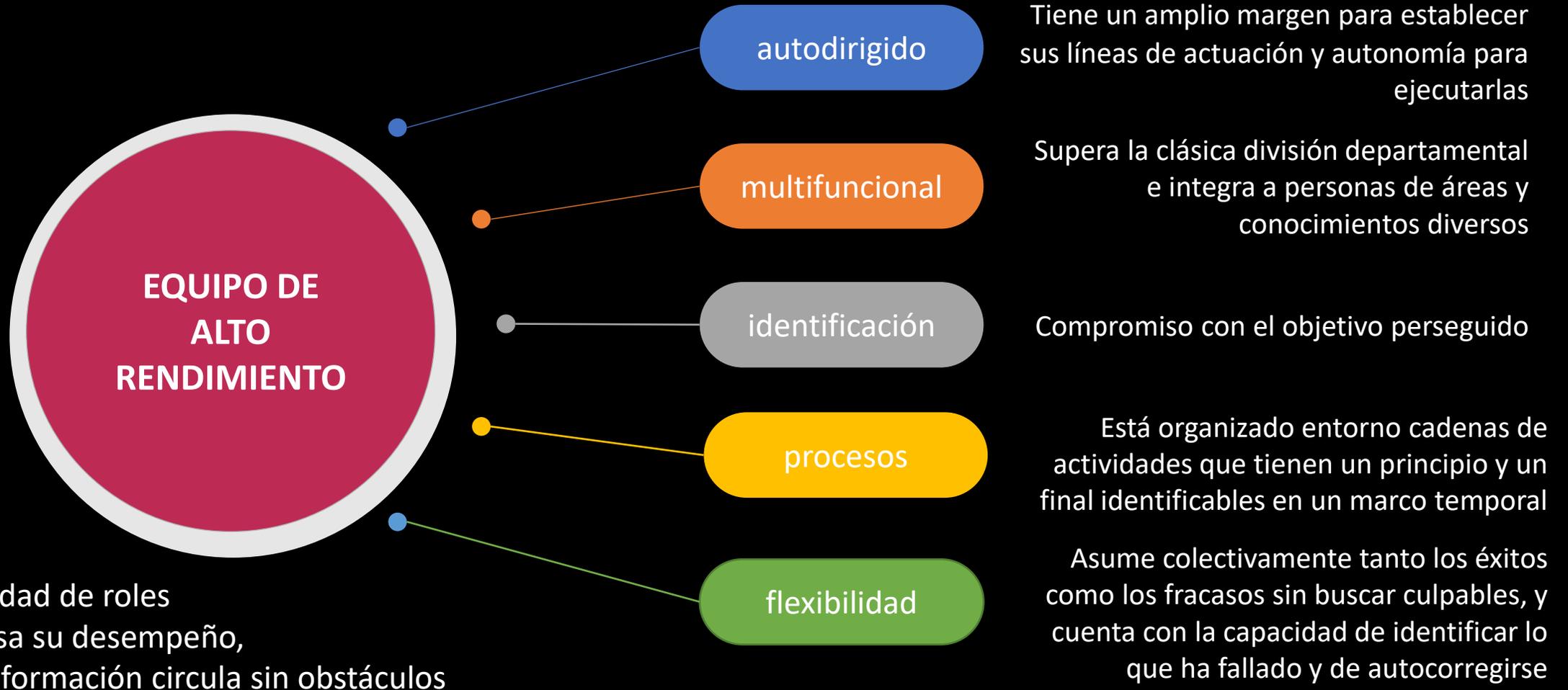
- Los integrantes del equipo aprenden con el tiempo a : Aceptar la crítica y modificar sus puntos de vista, hacerse autocrítica, respetar la opinión ajena, aprender a escuchar a otro, vencer sus propios temores o debilidades, respetar las diferencias individuales.

EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

Un equipo de alto rendimiento es un grupo de personas con unos roles específicos, complementarios y multifuncionales que cooperan juntos, con gran compromiso e identificación, en la consecución de un objetivo común del cual son responsables y por cuya consecución cuentan con los recursos y la autonomía suficientes



CARACTERÍSTICAS DE LOS EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO



- Claridad de roles
- Revisa su desempeño,
- La información circula sin obstáculos



ALTO
RENDIMIENTO

6 competencias que necesitas para trabajar en un equipo de alto rendimiento

<https://www.youtube.com/watch?v=FUbHLLZ16u4>

Los buenos equipos acaban por ser grandes equipos cuando sus integrantes confían los unos en los otros lo suficiente para renunciar al "yo" por el "nosotros".



Phil Jackson