

**“Para ir delante de los demás, se necesita ver
más que ellos”
José Martí**



EL RETO DE GESTIONAR LA DIRECCION

ESENCIA

CLASES ANTERIORES

RECONOCER

RECONOCER

RECONOCER ES...

Distinguir

Reforzar conductas positivas y motivar

Aceptar y Admitir los errores, aprender de ellos,
reelaborar lo que no está correcto y actuar de
manera apropiada como directivos

¿Qué es la Dirección?

La influencia estable, consciente y sistemática del sistema dirigente hacia el sistema dirigido para lograr determinados objetivos
(Relaciones de influencia)

CICLO DIRECTIVO

- Planificación o Planeación
- Organización
- Regulación o Mando
- Control

CICLICO

EL PT COMO HERRAMIENTA

PREGUNTAS AL PT

- *¿Qué haré o qué debo hacer? (Actividades)
- *¿Cuándo hacerlo? (Fechas y lugar)
- *¿Quién o quienes lo harán? (Responsables)
- *¿Qué aseguramientos necesito?

REUNIONES

Definición y preparación de reuniones

¿Cómo organizar y favorecer las reuniones
efectivas?

Mejores horarios y días de realización de las
reuniones

REUNION DE TRABAJO

**ES UN ACTO DE AMOR Y CULTURA ENTRE SERES
HUMANOS Y DEBE PREPARARSE AL DETALLE**

**Tomado del libro: La Dirección que merecemos
Víctor Puentes**

¿Delegamos o nos quitamos cosas de arriba y se lo damos a hacer a otros?

¿Qué es la Delegación de Autoridad?

Proceso de transferir **la realización** de una tarea a otro colaborador ,fomenta el compromiso de los colaboradores y desarrolla habilidades directivas

Aspectos necesarios para el trabajo de Dirección

Matriz DAFO

Misión

Visión

Objetivos

DESPACHOS

Técnica de Dirección utilizada para la discusión e intercambio con los dirigidos o colaboradores

SE NECESITA LOGRAR PARA QUE SEAN EFECTIVOS

Alta y buena comunicación

Confianza

Clima sociopsicológico favorable

REDACCION DE INFORMES

Redactarlos de forma objetiva

Mencionar todos los datos necesarios

Ser organizado

Describir con detalle cada paso seguido en la
tarea que se refleja en el documento

Citar las fuentes de información consultadas

Escribir párrafos cortos, claros, precisos y
concretos

**APROXIMACIONES A LOS CONCEPTOS
DE CALIDAD
CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD
Y CALIDAD EDUCATIVA**

HOSPITAL

Evalúe del 1 al 5

¿Cómo usted percibe la calidad de la atención
médica en el hospital ?

ESCALA

1- Muy mala

2-Mala

3-Regular

4-Buena

5-Muy buena

FACULTAD

Evalúe del 1 al 5

¿Cómo usted percibe la calidad educativa de la facultad?

ESCALA

1- Muy mala

2-Mala

3-Regular

4-Buena

5-Muy buena

CALIDAD

Proviene del latín y significa **PERFECCION**

- *Conjunto de propiedades que permiten juzgar su valor, superioridad y excelencia
- *Virtudes o cualidades que debe reunir un producto o servicio
- *Significa aportar valor, ofrecer algo superior a lo que el interesado espera recibir

CALIDAD es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores(clientes, usuarios, pacientes) experimentan al utilizar en un determinado servicio

¿Por qué es importante la calidad?

Porque nos recomendará a otro cliente

“La excelencia está en los detalles”

Principios de gestión de la calidad

Sistema integral

Enfoque en el cliente

Compromiso de los empleados

Implica un análisis estratégico y sistemático

Decisiones apoyadas en datos

El rol del líder del proyecto

Mejora continua

CALIDAD

Satisfacción de necesidades implícitas o
explícitas

La calidad es importante porque permite a las
instituciones diferenciarse de la competencia,
ofrecer un producto o servicio de mayor valor y
mejorar la satisfacción y la lealtad de los
clientes(pacientes, usuarios)

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Calidad del servicio al cliente es la **percepción** que tiene una persona de la experiencia que ofrece tu empresa o institución basada en la capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor (usuario, cliente, paciente) y superar sus expectativas

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

¿Cómo se logra?

Conoce a tu cliente

Personaliza tu comunicación

Escucha y ofrece soluciones

Presta atención a los detalles

Interésate de verdad

Construye confianza

Mejora los tiempos de respuesta

Se amable

Componentes básicos del buen servicio

Seguridad

Credibilidad

Comunicación

Comprensión del cliente

Accesibilidad

Cortesía

Profesionalismo

Capacidad de Respuesta

Principios básicos para la gestión de la calidad

Enfoque en el cliente

Liderazgo

Compromiso de los equipos

Integración

Mejora continua

Decisiones basadas en evidencias

Comunicación

Atributos en los servicios de atención al cliente

Disponibilidad

Accesibilidad

Cortesía

Agilidad

Confianza

Competencia

Comunicación

Elementos de la calidad del servicio

Confianza

Empatía

Fiabilidad

Responsabilidad

Capacidad de respuesta

Tangibilidad (Palpable)

Eficiencia

Puntualidad

Amabilidad del personal

Satisfacción del cliente

Calidad

Se usa la Norma ISO 9000: Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto o servicio, proceso, persona, organización o sistema o recurso) cumple con los requisitos establecidos

VIDEO 1

¿Qué es...?



Calidad según la OMS

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal

Principios calidad en salud

Seguridad, Eficiencia, Equidad y
Atención centrada en el paciente

VIDEO CALIDAD OMS



Todos necesitan tener acceso a la atención médica.

Principios calidad en salud

Seguridad

Eficiencia

Integridad

Atención centrada en el paciente

Accesibilidad

Oportunidad

Pertinencia

Continuidad

Satisfacción del paciente

Calidad en salud

Se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario

Poner a disposición de los pacientes los mejores medios , infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible

Calidad de los servicios de salud

Atención centrada en las personas , las familias y las comunidades , con niveles óptimos de seguridad , efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos

Se mide con encuestas de satisfacción de los pacientes, evaluaciones de los resultados clínicos y de seguridad Auditorias y revisiones de la calidad de los registros médicos y la documentación

Calidad de atención en salud

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población, incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios

¿Qué implica el enfoque integral de la calidad en la atención de salud?

- * Respeto a las personas
- * Orientación al paciente
- * Observancia de los procesos médicos establecidos
 - * Administración participativa
 - * Información organizada
 - * Legalidad
 - * Trabajo en equipo
- * Mejoramiento continuo

CALIDAD DE LA CONSULTA MEDICA

Calidad de atención médica es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados

Debe estar basada en los conocimientos profesionales

ES IMPORTANTE PORQUE...

- *Garantiza que los pacientes reciban el tratamiento adecuado
- * Evita errores médicos
- *Promueve un ambiente seguro y de confianza

BUENA CONSULTA

El médico debe...

Poseer una solida preparación profesional

Proyectar empatía

Trasmitir seguridad

Tener una actitud cortés

Buena apariencia personal

Para mejorar la calidad en los servicios de salud debemos...

Consolidar la Relación Medico-Paciente (RMP)

Ofrecer una experiencia agradable en las instalaciones
de salud

Brindar atención personalizada

Permanecer atentos a las necesidades de los pacientes

Evaluar permanentemente cómo el equipo de trabajo
se relaciona con los pacientes de la institución

REEVALUAR

VIDEO GESTION DE LA CALIDAD



CALIDAD EDUCATIVA

La calidad educativa existe en la medida en que los recursos adecuados y **apropiados sean dirigidos exitosamente** a la tarea de **alcanzar los resultados relacionados con la misión de la institución**

Los programas de la universidad para decir que tienen calidad educativa deben **marcar una diferencia significativa en las acciones que realicemos para concretar el perfil de graduado** al que aspiramos y siempre deben **guardar relación con la misión y los valores de la institución, imprimiéndole al proceso docente educativo el valor agregado necesario para marcar la diferencia con otra institución docente con los mismos fines(otras facultades)**

Es necesario para ello trabajar y preparar a toda la institución en el logro de la excelencia y la mejora continua

CALIDAD EDUCATIVA

La educación debe verse como un cambio significativo en la vida del estudiante

Relativa: Igual, mejor o peor en dependencia de quien la perciba

Continua: Trabajar con gradaciones, algo ordinario puede llegar a ser excelente

Subjetiva: Calificación que otorgan un grupo de personas (alta o baja) regida por normas y exigencias sociales, estas últimas impulsan el desarrollo de la calidad

Dinámica: En dependencia de las culturas(Francia, Japón, Cuba), siglo XIX, XX y XXI

Participativa: Aportes de todos para el logro desde la alta dirección hasta personal de apoyo y limpieza

Evaluativa: Hay que darle valor con criterios definidos

Dual: Tiene dos visiones (profesor y alumno)

Hipercompleja: Por las múltiples miradas

Normativa: Se debe corresponder con requerimientos y estándares (Normas ISO de Calidad)

Holística: Debe ser percibida como un todo, por ser un sistema de procesos de alta complejidad

FRASES

El objetivo de la educación es la virtud y el deseo de convertirse en un buen ciudadano

Platón

La educación es el vestido de gala para asistir a la fiesta de la vida

Miguel Rojas Sánchez

VIDEO CALIDAD EDUCATIVA

CULTURA DE LA CALIDAD

Aspectos a tener en cuenta

- *La calidad la hacen las personas
- *Las personas son el centro de la organización
 - *Respeto al cliente
- * Tu cliente insatisfecho es tu mejor fuente de aprendizaje
- *La calidad del servicio no es lo que das, es lo que el cliente recibe (percibe)

LA EXCELENCIA NO ES UN ACTO, ES UN HABITO

LOS 10 MANDAMIENTOS DE LA CALIDAD

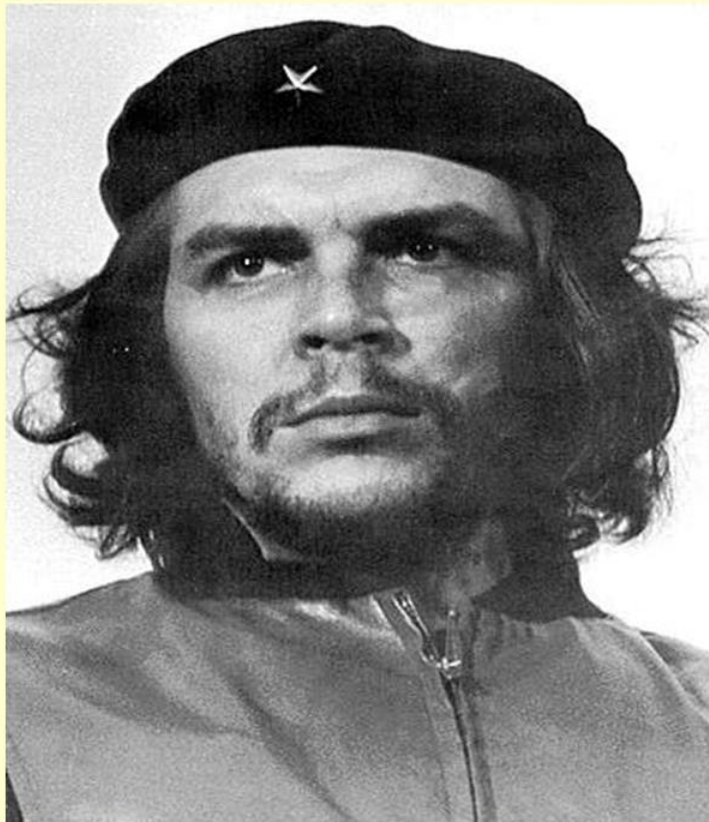
I

II

III

IV

V



VI

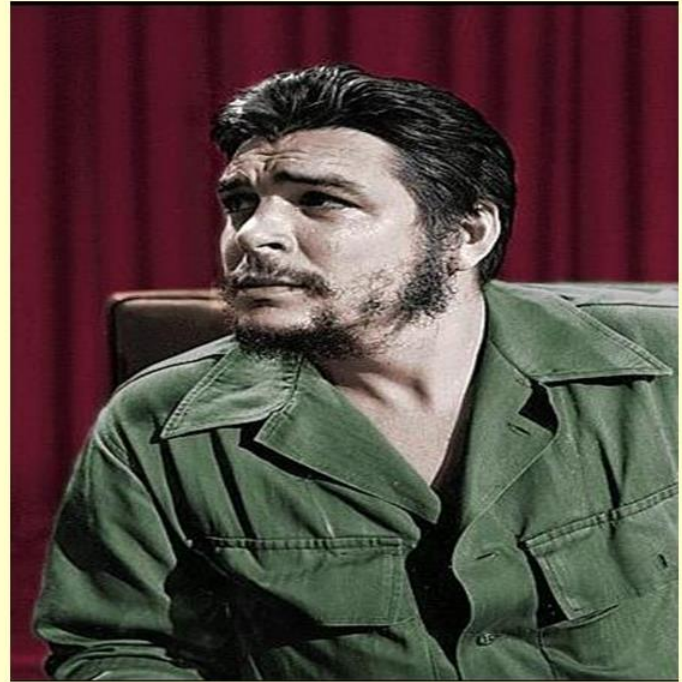
VII

VIII

IX

X

I



No permita que algo que salió mal se convierta en el primer tema del día cuando vaya a planear algo. Comente al máximo sus planes en el sentido de tornar su trabajo cada vez más productivo.

Pensar en positivo es calidad!

**PLANIFIQUE CON PRECISION CADA
DETALLE DE SUS TAREAS, AL HACERLO
ASI GARANTIZA SU REALIZACION CON
CALIDAD**

II



Al entrar al edificio de su empresa, corresponda con un saludo a cada uno que se encuentre, sea o no colega de su área.

Ser educado es calidad!

LA COMUNICACIÓN COMO NECESIDAD Y PRIORIDAD EN EL ACTUAR COTIDIANO DEL DIRECTIVO



Sea metódico al abrir su archivo, al encender su computadora, al pasar informaciones, etc. Comience recordando las notas del día anterior.

Ser organizado es calidad!

**ORGANIZACIÓN Y DISCIPLINA PARA
ACOMETER CADA TAREA Y CADA DIA
DE TRABAJO**

IV

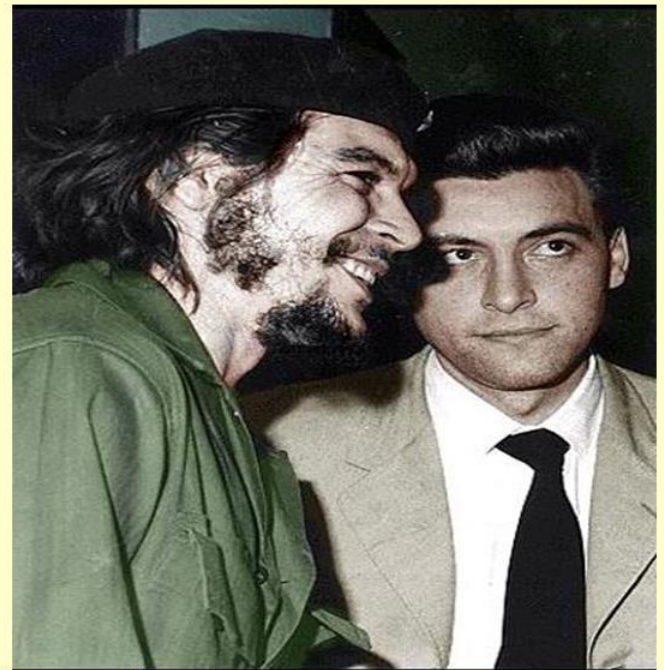


No se deje llevar por la primera información de error recibida de quien, tal vez, no conozca todos los detalles.

Recopile más datos que le permitan arribar a un juicio correcto sobre el asunto.

Ser prevenido es calidad!

**EVITE LOS RUMORES Y LOS
CHISMORREOS, SEA CUIDADOSO Y
BUSQUE PARA CADA TRABAJO O
TOMA DE DECISIONES LA
INFORMACION VERAZ Y OPORTUNA**



Cuando sea solicitado por alguien, intente posponer su propia tarea, pues quien acude a Ud. debe estar precisando bastante de su ayuda y en Ud. depositó su confianza. El estará feliz por la ayuda que Ud. le haya brindado.

Ser atento es calidad!

**BRINDE APOYO Y ESCUCHE A SUS
COLABORADORES Y TRABAJADORES
CADA VEZ QUE LO REQUIERAN**

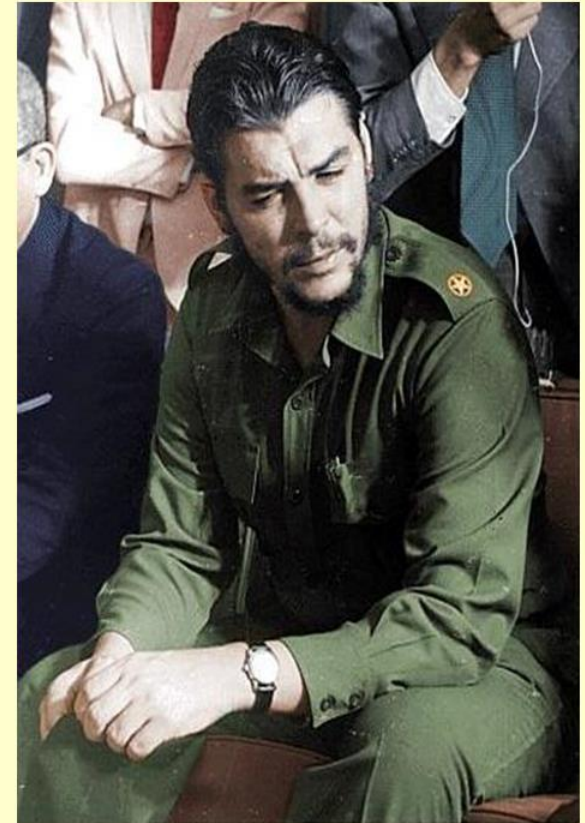
VI

No deje de alimentarse a la hora de almuerzo.

Puede ser hasta un pequeño bocado, pero respete sus necesidades.

Aquella tarea urgente puede esperar unos minutos.

Si Ud. enferma, decenas de tareas tendrán que aguardar a su recuperación, menos aquellas que acabarán sobrecargando a sus colegas.



Respetar la salud es calidad!

**NO SE CONVIERTA EN TODOLOGO ,
EVITE PREPARAR SU PROPIO INFARTO**

VII

Dentro de lo posible, intente planificarse para los próximos 10 días, tanto para asuntos laborales, como sociales o personales.

No esté cambiando las fechas y horas a cada momento, principalmente a pocas horas de un evento del tipo que sea. Recuérdesse que con ello afectará el horario a varios de sus colegas.



Cumplir lo planificado es calidad!

**CONFECCIONE CORRECTAMENTE SU
PLAN DE TRABAJO , CUMPLALO Y
HAGALO CUMPLIR A SUS
COLABORADORES**

VIII

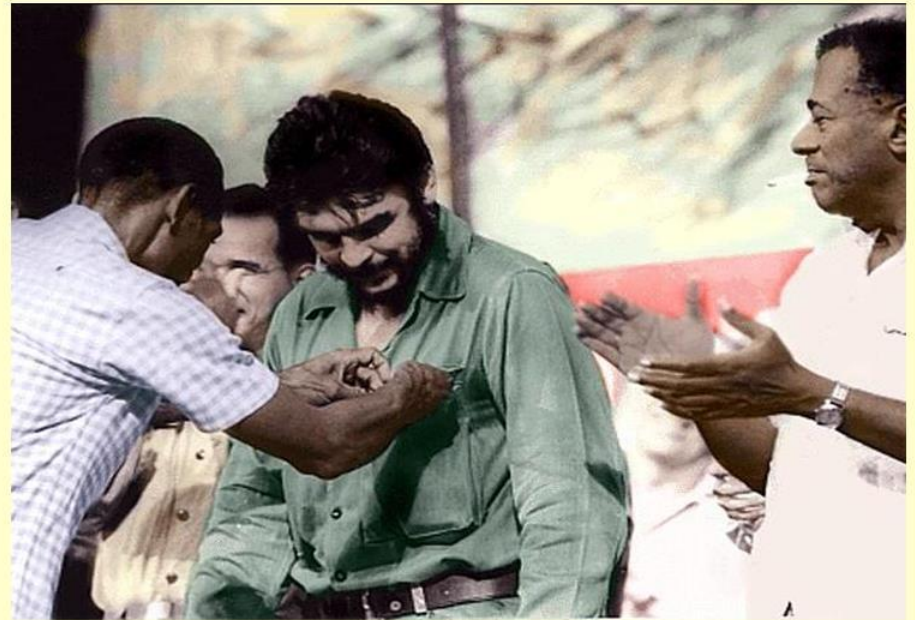
Al comenzar un evento lleve todo lo que sea preciso de acuerdo a la ocasión, principalmente sus ideas. ¡Divúlguelas sin recelo! Lo más que puede pasar es que alguien con poder o del equipo no las acepte. Tal vez más adelante, en 2 o 3 meses, Ud. tenga la oportunidad de mostrar que estaba en lo cierto. Es de sabios saber esperar.



Tener paciencia es calidad!

**EXPONGA SIEMPRE CON CLARIDAD SUS
IDEAS,NO LAS IMPONGA, SOLO
PRESENTELAS CON PRECISION Y ESCUCHE
LOS CRITERIOS SOBRE LAS MISMAS
NO ESPERE QUE SIEMPRE SEAN
ACEPTADAS DESDE LA PRIMERA OCASIÓN
PERFECCIONELAS SI ES NECESARIO**

IX



No prometa lo que está fuera de su alcance solo para impresionar a quien lo escucha.

Si quedara en deuda un día, echaría por tierra el concepto que le llevó años construir.

Decir la verdad es calidad!

**SEA CONVINCENTE EN SUS
PROPUESTAS MANTENGA LA
COHERENCIA E INTEGRIDAD COMO
DIRECTIVO**

X



**Al salir del trabajo, ¡no se lo lleve consigo!
Piense lo bueno que va a ser llegar a casa
y compartir con su familia o sus amigos que le
ayudarán a ganar esa seguridad que necesita para
desarrollar sus tareas equilibradamente.**

**Amar a la familia y a sus amigos ...
es la mayor calidad!**

**NO SE CONVIERTA EN TODOLOGO ,
EVITE PREPARAR SU PROPIO INFARTO**

TRABAJO INDEPENDIENTE
REVISAR Y TRAER
PROXIMO ENCUENTRO

Una decisión que haya tomado con sus
resultados y consecuencias

VIDEO EXCELENCIA



El que hace las cosas bien