



# Habilidades blandas y sus beneficios en el servicio de higiene ambiental.

LIC. ENF. ZORAIDA FORT

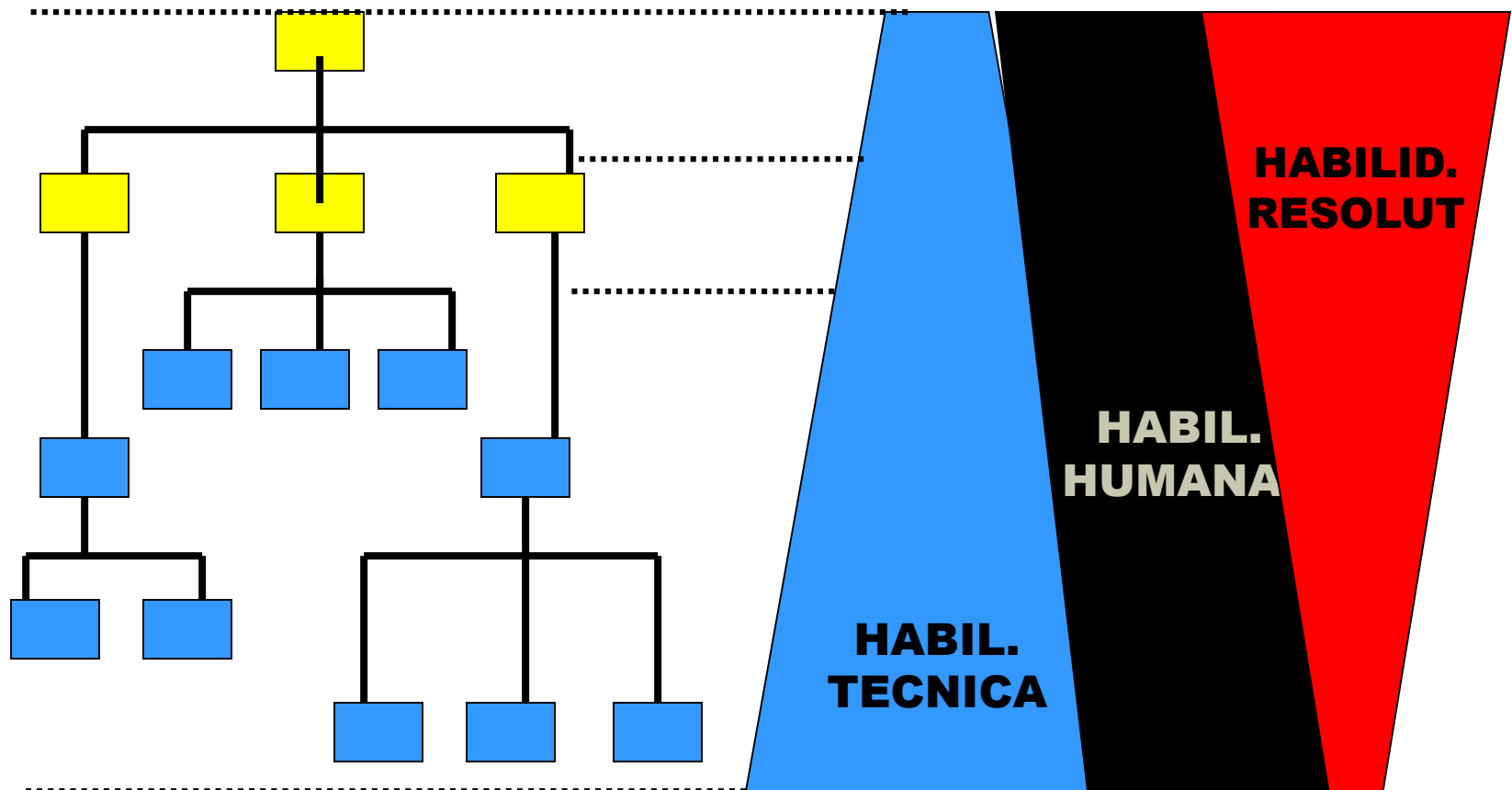
# LAS INSTITUCIONES SANITARIAS...

- Sistemas de atención centrados en la práctica.
- Priorización de los resultados económicos.
- Organización poco adaptable a nuevas necesidades.
- Producto sanitario difícil de medir.



# HABILIDADES GERENCIALES Y NIVELES ORGANIZATIVOS

Koontz H. y Wehrich H, 1999



# CADA PARTE DEL CONTEXTO TIENE VALORES Y DESEAN PRIORIZARLOS



**Valores de los usuarios**

**Valores de las organizaciones**

**Valores del sistema**

**Valores de los trabajadores**



# TENER UN PLAN, UNA ESTRATEGIA...

- Conocido por todos.
- Realizado por todos, sentirse representados.
- Con objetivos claros.
- Controlado con frecuencia.
- Acorde a los recursos.
- Basado en la MISIÓN y la VISIÓN.





# Teorías sobre la motivación

## Pirámide de Maslow



# Teoría de la Esperanza

Esta teoría explica el proceso conductual de por qué las personas eligen una opción de comportamiento sobre otro, propone que las personas deciden comportarse o actuar de cierta manera porque están motivados para seleccionar un comportamiento específico sobre otro.





# Teoría de la Equidad Laboral



Los empleados comparan lo que aportan a sus empleos

+

Con lo que obtienen de ellos



En relación con los de otras personas

# Características de la motivación

- es tarea individual
- es tarea de equipo
- es integrar todas las partes
- es mantener un clima positivo
- es reducir los conflictos
- es eliminar el desánimo
- es eliminar las amenazas y presiones

# Motivación frontal

- Si no sabe que motiva a una persona, pregúnteselo.
- Si alguien está desmotivado, no haga suposiciones, encábrelo y averigüe ¿ por qué ?
- Mantenga informado a su personal, la incertidumbre es desmotivadora.
- Al llamar la atención sobre un error, no ande con rodeos plantee el problema tal cual.
- Pida la opinión de su personal sobre decisiones que los afecten.
- Enfrente a los saboteadores cada vez que los advierta, no deje pasar nunca esta situación.

# Motivación lateral

- El trabajo ha de ser lo más variado posible.
- Respete al personal y lo respetarán a Usted.
- Tenga tiempo para charlar con su personal, no se limite solamente a saludarles.
- Motive por medio de actividades sociales.
- Hable siempre de calidad, perfeccione los procedimientos, sea Usted el ejemplo.
- Si hay problemas, hable de ellos para evitar que aumente o se desfiguren.



## ¿QUIÉN CONTROLA EL CLIMA LABORAL?



Existen estrategias que se pueden implementar para que el clima laboral sea positivo:

- Propiciar la autonomía individual.
- Los superiores deben de informar.
- El supervisor debe brindar apoyo y tener consideración.
- Posibilitar la promoción.
- Aportar capacitación en el puesto de trabajo.

# Historias de actividades en diferentes servicios.....

“Hasta ahora , hemos realizado las cosas así: las quejas a la Dirección o al supervisor “

“A mi eso no me corresponde... “

“Cuantos somos “ | “Yo no puedo más con esto “ | “Todo es muy lento!!! “

# LA CALIDAD EN EL TRABAJO

AQUÍ NO SE RINDE  
NADIE



Es un concepto amplio que involucra a **todos** los integrantes de la organización, cuyo principal elemento esta dado por la **capacidad de apertura y compromiso** de todos los miembros (equipo).

Un proceso de capacitación dado a través de la **participación y la comunicación**.



## TRABAJAR CON CALIDAD IMPLICA

- Participar con motivación e integrarse a trabajar en equipo.
- Hacer las cosas bien desde el principio... las malas actitudes arruinan al equipo
- Rumbo institucional es como La brújula da confianza y dirección.
- Donde el «Jefe» debe cambiar la óptica desarrollando estrategias integradoras de consenso, participación y compañerismo. Cooperación y solidaridad



# **Virtudes del personal de higiene ambiental**

**Las virtudes** son las cualidades y disposiciones que las personas **deberían tener o esforzarse por tener.**

***Responsabilidad de promover esas virtudes.***

# VIRTUDES:

*hábito de hacer el bien.*

- **PRUDENCIA**

- **SOLIDARIDAD**

- **COMPRENSIÓN**

*en el sufrimiento y en el dolor.*

- **HONESTIDAD y  
RESPONSABILIDAD .**

- **EMPATÍA**

*capacidad de ponerse en los  
zapatos del otro.*



## Caja de herramientas para seleccionar

- 1- participar a los trabajadores en **reuniones mensuales sobre los problemas** internos y externos del sector, para buscar **soluciones compartidas**.
2. Promover la resolución de conflictos en la relaciones interpersonales entre los trabajadores y de estos con los usuarios.
3. Realizar encuestas anónimas interna y también encuestas de satisfacción de los usuarios y el tratamiento de quejas.
- 4- **definir los objetivos** para cada proceso, estableciendo guías de trabajo o procedimientos conocidos por todos.

- 5- **promover capacitación** a los trabajadores.
6. comprometer a las jefaturas como facilitadora de la capacitación.
- 7- organizar **equipos de trabajo coordinados** por encargados de sector haciendo énfasis en el trabajo con los problemas críticos de cada uno.
- 8- promover capacitación en las herramientas informáticas usadas en el servicio.



**Cada supervisor debe ser capaz de implantar en cada persona a su cargo y en forma permanente los conocimientos y motivación necesarios** ❏

- ❏ Contacto diario al comenzar la mañana (muy breve) para tomar "el pulso".
- ❏ Reunión semanal o quincenal de su unidad o grupo; (breve, 1 hora).
- ❏ Acompañe en algunas tareas a su personal.
- ❏ Cursos de capacitación sobre temas específicos de acuerdo a las necesidades (productos, técnicas, procedimientos administrativos, motivación del equipo, etc.).
- ❏ Reuniones individuales con cada empleado, formales e informales (3 ó 4 veces al año, según cada caso)


# UNA GUIA DE ACTIVIDADES A CONTROLAR (depende de cada institución)

- 👁️ asistencia
- 👁️ horarios
- 👁️ Presencia (vestimenta, aseo, posturas)
- 👁️ Responsabilidad
- 👁️ Relaciones interpersonales
- 👁️ conocimiento técnicos
- 👁️ calidad de la atención

- 👁️ Aspectos humanos
- 👁️ creatividad
- 👁️ Cultura de seguridad
- 👁️ solidaridad
- 👁️ cuidado de los materiales
- 👁️ control de gastos

**OJO:** los dos errores más comunes que encontramos a diario en la comunicación :

 **No escuchar , solo dar ordenes.**

 **Escuchar, pero no tomar decisiones.**

# CONSEJOS PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

- ⊕ Adoptar una postura autocrítica.
- ⊕ Esmerarse por establecer buenos vínculos.
- ⊕ Evitar comentarios que perjudiquen.
- ⊕ Reconocer los méritos ajenos.
- ⊕ Privilegiar el estímulo.
- ⊕ Fomentar la cooperación.



“Me encanta el  
ambiente en mi  
trabajo”





James Levine



Alondra de la Parra



Gustavo Dudamel



Inma Shara



Herbert von Karajan



Federico García Vigil

**Capacidad de relacionamiento**  
**Buena comunicación**  
**Habilidad**  
**Destrezas**  
**Proximidad**

**Visión de futuro**  
**Entusiasmo**  
**Calidad y**  
**seguridad**

