

RESUMEN BIBLIOGRAFICO

- **El líder desagradable: 7 maneras de mejorar las relaciones entre jefe y empleados**
- **Cimhos: cuadro integral de mandos hospitalario open source**
- **Who uses telephone based helplines? Relating deprivation indices to users of nhs direct**
- **El consumo sanitario inapropiado y la trivialización de la medicina**

EL LÍDER DESAGRADABLE: 7 MANERAS DE MEJORAR LAS RELACIONES ENTRE JEFE Y EMPLEADOS

Jack Zenger, Presidente y fundador de Zenger-Folkman (empresa de consultoría e investigación para el desarrollo del liderazgo)

Convertirse en un líder agradable no es un secreto. No tiene nada que ver con lo alto o encantador que sea usted, o con la frecuencia con la que da a sus empleados un aumento de sueldo. De hecho existen evidencias de que los comportamientos que le pueden convertir en un mejor líder tienen mucho que ver con la forma de interactuar que tenga con sus empleados en el día a día.

La mayoría de la gente asume que es posible ser un líder eficaz sin necesidad de ser agradable. Esto es técnicamente cierto, sin embargo es posible que no le gusten sus ventajas: Hemos calculado la probabilidad del 0,052%. En un estudio de 51,836 líderes se identificaron 27 que fueron clasificados en el cuartil inferior por simpatía, pero en cambio se encontraban en el cuartil más alto de eficacia en general en liderazgo. Eso equivale aproximadamente a que 1 de cada 2,000 casos de un jefe muy desagradable aparece en el cuartil superior por su eficacia general (se midió la eficacia global a través de los resultados totales obtenidos en un conjunto de comentarios de retroalimentación de 360 grados).

En un reciente Harvard Business Review blog discutimos sobre nuestro índice de simpatía, comentado que se trata de un conjunto de comportamientos que van mucho mas alla de sonreír y tener una personalidad afable. Usted puede ver estos comportamientos y realizar una autoevaluación de su propia simpatía aquí.

Por tanto, ¿Qué puede hacer si ha decidido ser más agradable? Para entender que acciones son más influyentes en la percepción de la simpatía de una persona, mi colega Joe Folkman y yo analizamos los datos 360 de más de 51,000 líderes. Los resultados destacaron siete acciones clave que incrementarían sustancialmente las puntuaciones en la “simpatía” de la siguiente forma:

1.-Aumentar las conexiones emocionales positivas con los demás. Así como la gripe o un resfriado, las -emociones son contagiosas. Si un líder esta enfadado o frustrado, sus emociones también se extienden a otros. Por otro lado, si un líder es positivo y optimista sus emociones tambien se propagan. Sea consciente de su estado emocional y trabaje en difundir las emociones positivas.

2.-Mostrarse integro como una roca. ¿ Los demás confían en que usted mantendra sus promesas y compromisos ? ¿Que será justo y hará lo correcto ?. No nos gusta la desconfianza y si confiar en la gente.

3.-Cooperar con los demás. Algunos líderes creen que debe haber una continua competencia con otros dentro de la organización; en cambio el propósito de una organización es el de unir a los empleados a trabajar juntos con un fin común.

4.-Ser un entrenador, mentor y maestro. Piense en alguien que le ha ayudado a desarrollar o aprender una nueva habilidad. ¿Cómo se siente con respecto a esa persona? La mayoría de la gente tiene buenos recuerdos hacia los entrenadores y mentores. Ayudar a otros a desarrollarse es un regalo que nunca se olvida.

5.-Sea una inspiración. Pregunte a un joven sobre que hace un líder y a menudo oirá: “Ellos son los jefes y se dedican a decir a la gente lo que debe hacer”. La mayoría de los líderes saben muy bien como manejar los resultados. Ellos demandan excelencias e insisten a los empleados en alcanzar objetivos amplios. En otras palabras, empujan. Pero en realidad, los mejores jefes no estan continuamente “empujando”. Mientras que “empujan” en momentos especificos, en otros, los líderes más exitosos “tiran”, arrimando el hombro cuando es necesario y trabajando codo con codo con su equipo. Los líderes inspiradores y agradables van de la mano.

6.-Sea visionario y centrado en el futuro. Si alguna vez ha realizado un viaje largo por carretera con los niños pequeños, seguramente ha escuchado continuamente la pregunta: “¿Ya llegamos?”. Cuando no sabes donde estas o no sabes donde vas, el viaje puede parecer interminable y desde luego jamás divertido. Cuando los empleados no entienden con claridad hacia donde se dirigen y como van a llegar, se sienten frustrados e insatisfechos. Se sienten como un pasajero sin control y con pocas posibilidades excepto quejarse.

7.-Pída retroalimentación y haga el esfuerzo por cambiar. Este es el gran problema. Si le preguntamos a los líderes si se consideran simpáticos o antipáticos, la gran mayoría se calificarán como simpáticos. Lo cierto es que la gran mayoría de la gente se considera más simpática de lo que es. La única valoración válida y la más importante es la percepción que tienen los demás. Nuestra investigación ha puesto de manifiesto que existe una gran correlación entre los líderes simpáticos y la cantidad de veces que cuentan con las opiniones y comentarios de los demás para tomar medidas importantes. Estas opiniones ayudan a entender su impacto (negativo o positivo) , que tienen sobre los demás.

Usted puede ser mas simpático y agradable si lo desea. Identifique dos acciones, de las anteriormente mencionadas, que le puedan ayudar en su situación actual. Haga un plan de mejora y enfóquese hacia sus metas. Pregunte a los demás sobre su progreso.

¿Es usted un líder simpático? ¿Cómo lo consigue? Esperamos con interés sus pensamientos y resultados

P&A Newsletter

CIMHOS: CUADRO INTEGRAL DE MANDOS HOSPITALARIO OPEN SOURCE

¹Martínez Soriano I, ²García Moral P, ³Albarracín Navarro JL

¹Jefe Servicio Sistemas Información. Hospital Rafael Méndez. Lorca, Murcia.

²Jefe de Grupo Control de Gestión. Hospital Rafael Méndez. Lorca, Murcia.

³Subdirector General. Hospital Rafael Méndez. Lorca, Murcia.

Abstract

Introducción:

La utilización de un sistema Cuadro de Mando Integral es una garantía para poder medir, valorar y alcanzar la visión y estrategia de una empresa.

En el ámbito sanitario, es habitual utilizar distintas herramientas que proporcionen y obtengan de distintos indicadores, cualitativos y cuantitativos, valores que permitan medir el alcance de los resultados definidos en un plan estratégico.

Nuestra propuesta es utilizar herramientas de software libre que permitan generar un entorno de acceso único, que permita mostrar un dashboard de indicadores y una colección de informes dinámicos, necesarios para conocer en cualquier momento el estado de nuestra institución respecto a un plan estratégico previamente definido, como es el “contrato de gestión”. Nuestra apuesta ha sido elegir Pentaho B.I. como motor de nuestra herramienta.

Métodos:

El proceso de generación de la herramienta, ha pasado por varias etapas:

1) la definición de los indicadores, cualitativos y cuantitativos, teniendo en cuenta el contrato de gestión del servicio murciano de salud, para utilizarlos como comparativa de rendimiento y alcance de objetivos

2) la elección de las distintas fuentes de datos, provenientes de los distintos servicios departamentales, con sus propios sistemas de información, unificándolo todo en un mismo repositorio común

3) la elección de la herramienta de software, Pentaho B.I., el sistema operativo Ubuntu, y la creación de la máquina virtual para soportar toda la herramienta, VmWare esxi, y 4) la puesta en marcha de la herramienta, en la web de nuestra intranet, donde la Dirección del centro y los Jefes de Servicio, pueden consultar cómo van evolucionando sus objetivos, con respecto al plan estratégico.

Resultados:

El resultado ha sido la creación de la herramienta CIM.HOS, portal interactivo, donde se puede consultar los indicadores, cualitativos y cuantitativos, en un mismo entorno, comprobando el estado de nuestra institución, valorando el alcance de los objetivos pactados, con respecto a las líneas estratégicas del contrato de gestión del Sistema Murciano de Salud.

Texto completo: <http://www.fundacionsigno.com/archivos/publicaciones/CIMHOS.pdf>

WHO USES TELEPHONE BASED HELPLINES? RELATING DEPRIVATION INDICES TO USERS OF NHS DIRECT

¹Erica Jane Cook, ²Gurch, ³Shirley Large, ⁴Andy Guppy, ⁵Angel Chater

¹Departament of Psychology, University of Bedfordshire, UK

²Institute for Health Research, University of Bedfordshire, UK

³Head of Research and Clinical Audit, NHS Direct, Hampshire, UK

⁴Departament of Psychology, University of Bedfordshire, UK

⁵UCL School of Pharmacy, Centre for Behavioural Medicine, London, UK

Abstract

Objectives

This research aimed to explore the impact of individual indices of deprivation on the uptake of NHS Direct.

Method

NHS Direct national call data for all 0845 4647 calls made during July, 2010, October, 2010, January, 2011 and April, 2011 (N=1,342,245) were matched to lower super output area population estimates. Call rates were analysed for age, sex and deprivation (health, employment, income, education) using negative binomial regression.

Results

Significant main effects were found for all deprivation×gender×age and gender×age interactions for each of the deprivation indices (p<.001) alongside deprivation×gender for health and disability deprivation across all months. Interactions for deprivation×gender relating to education and employment were found to be non-significant.

Conclusion

Call rates increased with levels of deprivation at or above the national average, remaining consistent when accounting for employment, income and education deprivation. Further research should explore the underlying factors that contribute to low utilisation to shape future targeted promotional campaigns.

Health Policy and Technology, published online 12 April 2013

EL CONSUMO SANITARIO INAPROPIADO Y LA TRIVIALIZACIÓN DE LA MEDICINA

^{1,2}Andreu Segura Benedicto, ³Vicente Giner Ruíz.

¹Departamento de Ciencias Experimentales y de la Salud, Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España

²Oficina del Plan Interdepartamental de Salud Pública, Departamento de Salud, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España

³Medicina de Familia y Comunitaria, Centro de Salud Ciudad Jardín, Alicante, España

Resumen

Uno de los problemas de nuestro sistema sanitario es el consumo inapropiado cuyas consecuencias más notorias son el despilfarro de recursos y la iatrogenia que no está justificada por la expectativa de ningún beneficio en términos de salud. Entre las posibles causas del consumo inadecuado se destaca la banalización de la medicina, que conlleva la pérdida de respeto y la ausencia de miramientos y por eso facilita cuando no estimula la temeridad en el consumo. Una temeridad de la que son responsables tanto pacientes como sanitarios y seguramente todavía más gestores y políticos. Sin una efectiva emancipación que lleve a los usuarios y ciudadanos a controlar los determinantes de su salud no parece posible disminuir el consumo inapropiado ni la iatrogenia asociada.

Aten Primaria. 2013;45:274-7.