

**(Administración evaluación de los  
servicios de enfermería.)**

**(Ensayo.)**

**(Catedrático: Edgar Javier Morales)**

**PRESENTA EL ALUMNO:**

**(ALEXIS PEREZ LOPEZ)**

**GRUPO, SEMESTRE:**

**(GRUPO C° 9NO CUATRIMESTRE)**

## **DIRECCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.**

Tenemos que conocer el significado de dirección, es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

Con frecuencia se dice que las decisiones son el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. Cuando se habla de dirección administrativa muchos creerán que es fácil de dominar, pero en realidad conlleva un gran esfuerzo y pasos que se deben seguir para lograrlo.

### **LA DIRECCIÓN:**

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.

La dirección eficientemente es determinante en la moral de los empleados y, consecuentemente, en la productividad. Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización, y en la eficacia de los sistemas de control. A través de ella se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

### **La Motivación**

Es la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas de la organización a condición de que la capacidad del esfuerzo satisfaga alguna necesidad individual. La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo tendiente a la obtención de los objetivos, de acuerdo con los estándares o patrones esperados. Múltiples son las teorías que existen en relación con la motivación, pero todas pueden agruparse en dos grandes tendencias:

- ✓ Teorías de contenido.
- ✓ Teorías de aprendizaje
- ✓ Del enfoque externo

A través de ellas se describe la razón por la cual los empleados son productivos, o lo que impulsa su conducta, a la vez que se aportan datos valiosos para mejorar dicha conducta.

## **ESTILOS DE DIRECCIÓN**

**Estilo Autocrático:** El jefe impone las normas y sus criterios, sin consultar con sus subordinados. Es el jefe quien diseña, planifica y asigna el trabajo. El grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos. **Estilo Paternalista:** Establece una actitud protectora con los subordinados, interesándose por sus problemas. No obstante, es el jefe el que toma las decisiones y ejerce la máxima autoridad.

**Estilo Laissez faire:** El jefe no interviene en las decisiones, no motiva, no da instrucciones de trabajo, deja libertad de actuación a los empleados, los cuales realizan libremente su trabajo, tomando sus propias decisiones. Este tipo de dirección conduce a un desconcierto generalizado, al no estar definidas las pautas de trabajo.

**Estilo Democrático:** El directivo mantiene un equilibrio entre autoridad (dando orientaciones y marcando pautas) y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones. Contribuye a crear un clima agradable de trabajo, aunque no siempre es eficiente. **Estilo**

**Burocrático:** La organización establece una estructura jerárquica, con normas, pautas de actuación rígidas, de manera que todo se debe desarrollar conforme a las mismas.

**Estilo Institucional:** El directivo se adapta a la situación de trabajo. Es un buen comunicador, tolerante, con confianza en sus colaboradores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado.

## **LIDERAZGO Y DIRECCIÓN**

Liderazgo es la capacidad para coordinar un grupo y motivarle para que consiga los objetivos de la organización, del líder, del grupo y de los miembros del grupo. El liderazgo es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. “El liderazgo es algo innato: se nace líder.” Los rasgos, la personalidad, las características físicas o intelectuales, distinguen a los líderes de los que no lo son.

Un buen administrador debe proporcionarles a los accionistas de la empresa una seguridad plena del conocimiento organizacional y de cómo desarrollar la gestión financiera encaminada a la toma de decisiones que conlleve la óptima generación de riqueza de la empresa. Las operaciones fundamentales de la empresa frente al control, en las inversiones, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, pero sobretodo en la toma de decisiones.

La dirección es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

## **LA SUPERVISIÓN EN ENFERMERÍA: CONCEPTOS, FUNCIONES Y ACTIVIDADES.**

la palabra supervisar deriva del latín SUPER, que significa sobre, mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción. 89 De acuerdo al aumento de los requerimientos de servicios de salud, surge la necesidad de asignar la función de Supervisión con el propósito principal de garantizar una atención con calidad y calidez que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud; así como, promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad estableciendo relación de asesoría, apoyo-coordinación con el personal de enfermería y otras disciplinas.

El perfil en Supervisión debe ir a la vanguardia con los avances tecnológicos debido al amplio ámbito de trabajo y su relación constante con los seres humanos, por lo que, debe contemplar los aspectos siguientes:

- ✚ Preparación Académica.
- ✚ Conocimientos Técnicos y Administrativos.
- ✚ Habilidades y Destrezas.
- ✚ Cualidades Personales.

## **FUNCIÓN ADMINISTRATIVA**

Cada una de las etapas del proceso administrativo, (planificación, organización, dirección y control) requiere de una serie de acciones para su aplicación, de tal modo que la fusión de ellas genera un desempeño armónico y estable hacia el logro del objetivo que es asegurar el cuidado de enfermería de calidad, con calidez y libre de riesgo.

## **FUNCIÓN TÉCNICA**

La función técnica está relacionada al conjunto de conocimientos y destrezas para aplicar los métodos, procesos y procedimientos; haciendo uso de técnicas

específicas que permiten proporcionar al usuario un cuidado integral con calidad y calidez.

### **FUNCIÓN EDUCATIVA**

Para fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal, orientando hacia la mejor ejecución del cuidado de enfermería.

### **FUNCIÓN INVESTIGATIVA**

Esta función está relacionada con la programación y ejecución de estudios de

### **MÉTODOS EN LA SUPERVISIÓN**

Investigación en enfermería de acuerdo, a necesidades identificadas que contribuyan a mejorar la calidad de atención y desarrollo del personal.

### **SUPERVISIÓN DIRECTA**

Es el método en el que existe contacto directo con el personal supervisado y supervisor; se realiza a través de diferentes técnicas y procedimientos, tales como:

**Comunicación:** Es transmitir e intercambiar información, ideas, actitudes, sentimientos y pensamientos, por lo que también forma parte de las relaciones personales.

**Observación:** Proceso de examinar con atención las condiciones o actividades para recoger datos descriptivos y cuantitativos.

**Recorrido:** Visitas a las unidades del hospital para inspeccionar y evaluar la calidad de los servicios que se presta a los pacientes y actuación de los empleados. **Entrevista:** Conversación entre dos o más personas con el propósito de obtener efectos deseables para el mejoramiento de la productividad, identificar necesidades y asesorar en la solución de problemas.

Enseñanza: Es una forma de supervisar y al mismo tiempo de asegurar un resultado positivo. La enseñanza se utiliza para ayudar al trabajador, esta puede ser incidental o planeada. Asesoría: Es un contacto personal con el empleado, fomentando el entendimiento y autocontrol; lo que proporciona la oportunidad para ofrecer consejo y confianza.

Reuniones: Medios utilizados por el supervisor para agrupar a los empleados con el propósito de obtener participación proactiva en situaciones presentadas en los servicios hospitalarios.

## **TIPOS DE SUPERVISIÓN**

### **CLASIFICACIÓN**

Los tipos de Supervisión son una combinación de diferentes tareas y conductas de relación utilizadas para influir en los demás, con el fin de lograr metas. Entre los tipos de supervisión que se pueden aplicar, se describen los siguientes:

- Autocrática
- Democrática
- Liberal
- Integrante

### **Supervisión Democrática o Participativa**

Consulta a sus subordinados respecto a acciones o decisiones probables y alienta a su participación. Este tipo de supervisión va desde la persona que no emprende ninguna acción sin la participación de sus subordinados hasta aquella otra que toma decisiones por si sola. Supervisión Liberal o de Rienda Suelta Hace uso reducido del poder, concede a sus subordinados alto grado de independencia en sus operaciones. Este tipo de supervisión depende en gran medida de los subordinados para el establecimiento de metas.

### **Supervisión Autocrática**

Impone y espera cumplimiento, es dogmático, conduce por medio de la capacidad de retener u otorgar premios y castigos. Supervisión Integrante Es la supervisión que toma en cuenta factores como los seguidores, la situación está orientada hacia las tareas y las personas, es la más apropiada porque integra todos los estilos de liderazgo.

En supervisión se necesita estar consciente del comportamiento y de la influencia sobre los demás y diferencias individuales de los seguidores, características del grupo, motivación, estructura de tareas, factores ambientales, variables situacionales ajustando así el estilo de acuerdo a aspectos mencionados.

### **LIDERAZGO EN ENFERMERÍA: CONCEPTOS BÁSICOS, TEORÍA Y TIPOS**

Es aquel que es ejercido por una persona (jefe) dentro de una empresa que tiene la capacidad de comunicarse exitosamente con los empleados a la hora de realizar recomendaciones o sugerencias, creando un vínculo con los trabajadores y el objetivo de la empresa, por lo tanto es reconocido por las personas como un líder dentro del ámbito laboral, su función principal es encargarse del perfecto funcionamiento en todas las áreas de la empresa para así obtener el éxito.

El líder empresarial debe tener la capacidad de apaciguar las distintas personalidades de las personas que laboran en determinado sitio de trabajo, para el mejor desempeño de los mismo y por consiguiente la consecución de los objetivos, esto sin dejar de lado las emociones y sentimientos de dichos individuos, para eso el líder debe ser un ejemplo a seguir dentro de la empresa.

#### **Tipos de liderazgo empresarial**

Como bien sabes, hay muchos tipos de líderes que se diferencian unos de otros por una serie de peculiaridades muy diferentes. Por supuesto, también hay estilos de liderazgo que mezclan las características de los distintos tipos de liderazgo. Hoy nosotros nos hemos decantado por hablar de seis clases de liderazgo: natural, autocrático, carismático, democrático, “laissez-faire” y, por último pero no menos importante: el liderazgo transformacional.



## **Delegación de funciones.**

Una de las claves del buen funcionamiento de las empresas, cualquiera sea su rubro o porte, es la calidad de la Delegación de funciones, entendiendo por tal la asignación de responsabilidades pero también de la autoridad y los medios para poder cumplirlas. Es una de las herramientas organizativas claves para poder mantener un funcionamiento empresarial y poder desarrollarse, aunque por supuesto tiene sus bemoles. Un equipo de trabajo necesita de la gerencia o dirección de una empresa, la suficiente delegación de atribuciones para poder ejecutar sus tareas, siempre en relación a su experiencia y competencia para las mismas a su cargo.

## **TIPS CLAVES PARA UNA DELEGACION EXITOSA**

Desde nuestro punto de vista, los principales que hay que tener en cuenta son los siguientes:

- Tener muy clara la función que se va a delegar, sus claves, objetivos centrales y por supuesto las tareas.
- Tener un Perfil también claro del tipo de persona a la cual se va a delegar, en sus cualidades personales, sus aspectos comportamentales, y por supuesto idoneidad para la función. Con una salvedad: a veces podemos y hasta debemos delegar ciertas funciones en personas que no están totalmente preparadas para esas tareas, pero que tienen un nivel de compromiso y motivación que les permitirá sin duda, en poco tiempo adquirir los conocimientos prácticos para la misma.
- Delegar responsabilidad por supuesto, pero también autoridad para poder ejercerla, y los medios adecuados. Obviamente no se le puede exigir demasiado a una persona a la cual le delegamos importantes responsabilidades sino tiene también autoridad delegada para que pueda ejercerla en su ámbito. Y con los medios sucede lo mismo: sin medios adecuados la delegación es inútil.

- Generar confianza en los procesos de delegación, mediante el Coaching, apoyo y una buena coordinación, y no tanto una supervisión estrecha que impida el desarrollo o la mejor aplicación del delegado.
- Aplicar procesos de capacitación específica para fortalecer la posición y el conocimiento aplicado de las personas que han sido delegadas, mejorando por lo tanto su autoestima y confianza para la función.
- Estar dispuesto a “bancarse” errores (dentro de ciertos márgenes, por supuesto), en este proceso de crecimiento y consolidación de la persona a cargo en una función.
- Generar una “Visión” compartida estimulante, con las personas a las cuales se les delega funciones. O sea una imagen del futuro que se quiere lograr, adónde apuntamos a mediano y largo plazo, a partir de valores positivos y un cierto sentido de “Misión”. Esto une mucho a la gente en torno a una identidad y aspiración común, por ejemplo desde lo que seremos capaces de ofrecer.

## **EL CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.**

1. CONCEPTO: Apreciar el resultado de ejecutar los planes en relación con los objetivos previamente establecidos, conociendo las causas de las posibles desviaciones y las medidas oportunas para su corrección.
2. CARACTERÍSTICAS: Oportunidad. Debe manifestarse inmediatamente, El control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado. Es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos. Es necesario establecer medidas de control en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico. Accesibilidad. Ubicación estratégica. Permite, evaluar ejecuciones, a nivel genérico y específico, determinando la acción correctiva necesaria.

Control por áreas funcionales. Control de producción. Busca incrementar la eficacia, reducir costos y la uniformidad y mejora de calidad del producto. Se refiere a la evaluación de la eficacia de las funciones a través de las cuales se da a conocer un producto al consumidor.