

Nombre: Julissa Guadalupe Díaz Sánchez



Docente: María Cecilia Zamorano Rodríguez

Materia: Administración Y Evaluación De Los Servicios De Enfermería

Cuatrimestre: Noveno

Grupo "c"

Fecha de entrega: 09 de Julio del 2021

La dirección en los servicios de enfermería.

Para comenzar con este amplio tema 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.

La Dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, y estos sólo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización.



La dirección

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.

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.

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

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

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.

Múltiples son las teorías que existen en relación con la motivación, pero todas pueden agruparse en dos grandes tendencias:

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

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

La supervisión en enfermería: conceptos funciones y actividades

La palabra supervisión es una función básica de relevante importancia; 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.

ASPECTOS DEL PERFIL



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

El personal que desempeña la función de supervisión debe poseer el grado de Licenciatura en Enfermería, lo que permite el fortalecimiento profesional, amplia capacidad reconocimiento y análisis.



Conocimientos Técnicos y Administrativos

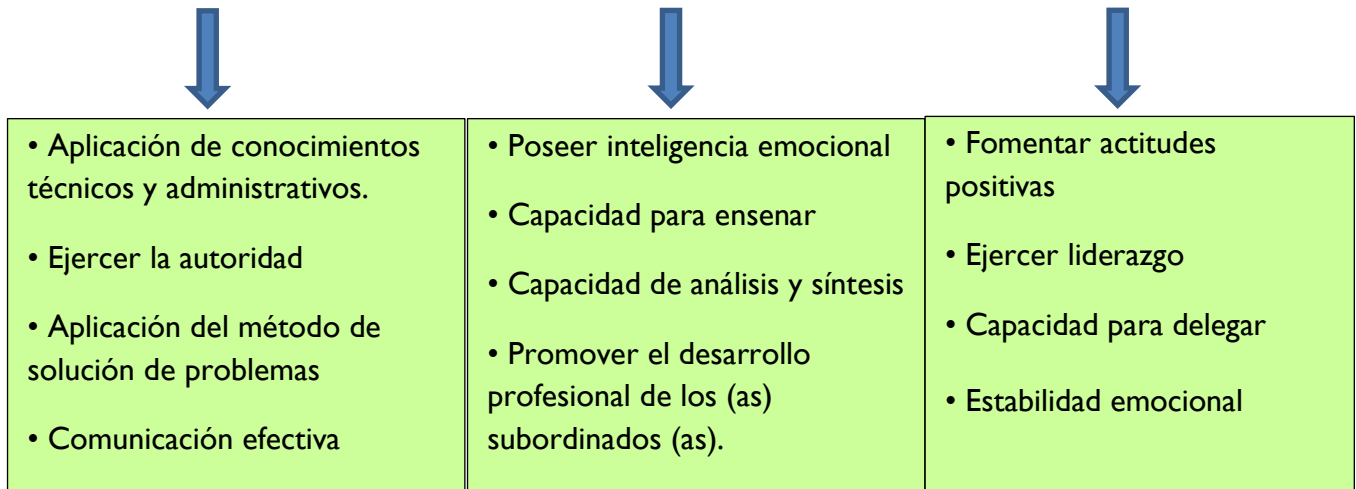
Para fundamentar el accionar en la asesoría y apoyo del personal asignado en la atención de enfermería que se proporciona a usuarios, se debe aplicar el proceso administrativo, así como, contar con conocimientos en las diferentes áreas; tales como

- Medicina preventiva
- Elementos de fisiopatología
- Enfermería y salud
- Procedimientos y técnicas en enfermería
- Administración de servicios hospitalarios
- Docencia e investigación
- Relaciones humanas
- Comunicación
- Legislación
- Ética
- Computación



Habilidades y Destrezas

La persona que ejerce supervisión debe poseer habilidades y destrezas para desarrollar la capacidad técnica y administrativa en beneficio del personal y usuarios, las cuales se resumen a continuación



Cualidades Personales

Es necesario poseer cualidades que reflejen que es la persona idónea para el cargo, lo que implica estar consciente de sus valores en relación con las demás personas del equipo de salud y el trabajo asignado; a continuación se detallan las siguientes cualidades

<ul style="list-style-type: none"> • Calidez • Liderazgo • Honestidad • Inteligencia • Valor • Visión • Puntualidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Iniciativa • Personalidad • Disposición al cambio • Confianza en sí mismo • Simpatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Sinceridad • Responsabilidad • Capacidad para dirigir • Discreción • Imparcialidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cautela • Dinamismo • Seriedad profesional • Solidaridad • Disciplina • Autoestima aceptable 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Comprensión • Capacidad de autocrítica • Entusiasmo • Autodominio • Humildad 	<ul style="list-style-type: none"> • Léxico adecuado • Consistente • Autodidacta • Proactivo
--	---	---	---	--	--

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 educativa

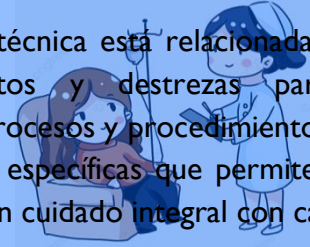
Para fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal, orientando hacia la mejor ejecución del cuidado de enfermería; es importante



- Participar en la enseñanza incidental o planeada a paciente y familia.
- Elaborar, asesorar y ejecutar programas de educación continua a personal de enfermería.
- Promover el desarrollo profesional del personal de enfermería.
- Participar en la presentación de casos clínicos y fomentar la participación de enfermería.
- Participar en el programa de inducción del personal de nuevo ingreso, rotación interna y ascenso

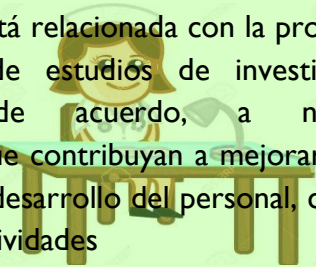
Función técnica

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 investigativa

Esta función está relacionada con la programación y ejecución de estudios de investigación en enfermería de acuerdo, a necesidades identificadas que contribuyan a mejorar la calidad de atención y desarrollo del personal, comprende entre otras actividades



- Aplicar el proceso de atención de enfermería fundamentado en la teoría de enfermería.
- Aplicar encuestas para identificar habilidades y debilidades del personal.
- Realizar investigaciones operativas, implementar acciones y evaluar resultados periódicamente.
- Aplicar la metodología de la investigación científica en problemas de salud de usuarios y personal de enfermería.
- Aplicar el método de solución de problemas.
- Elaborar escritos y publicaciones sobre el papel de enfermería como el producto del trabajo cotidiano.
- Realizar el perfil epidemiológico del personal de enfermería y del usuario

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.

Vamos a ver los rasgos principales de cada uno de estos tipos de liderazgo empresarial.

1) Liderazgo natural



El líder natural es aquel que no está reconocido de forma oficial, pero que ejerce el rol de jefe o líder de un grupo sin que nadie lo cuestione. Se trata de un tipo de liderazgo muy apreciado entre los miembros de un equipo de trabajo, ya que todos acaban siendo partícipes de las decisiones del "jefe" al que han elegido seguir voluntariamente.

2) Liderazgo autocrático



- El liderazgo autocrático es la forma de liderazgo más extrema: un líder que tiene poder absoluto dentro del grupo.
- Estamos ante un tipo de liderazgo empresarial muy restrictivo con respecto a la libertad de movimientos de los miembros del equipo de trabajo, recayendo la responsabilidad y el mérito de cada acción en el líder

3) Liderazgo carismático



Dentro de los tipos de líderes, el jefe carismático es de los más comunes, conocidos y reconocidos. Este tipo de liderazgo empresarial basa su éxito en que el líder genere sentimientos y sensaciones positivas entre el resto de miembros del equipo.



Vamos a ver los rasgos principales de cada uno de estos tipos de liderazgo empresarial.

4) Liderazgo democrático



El espíritu democrático es el principal rasgo del liderazgo democrático: el líder sigue siendo el que tiene la última palabra o decisión, pero es capaz de escuchar, atender y sopesar las recomendaciones y opiniones de los miembros del equipo.

5) Liderazgo “laissez-faire”



El «laissez-faire» es una expresión francés que podríamos traducirse más o menos por “dejar hacer” o “dejar pasar”. En el ámbito del liderazgo empresarial, este término se utiliza para definir a aquellos líderes que dan un gran nivel de autonomía a los miembros de su equipo

6) Liderazgo transformacional: ¿el más completo de todos?



Terminamos nuestra selección de clases de liderazgo con uno de nuestros favoritos: el liderazgo transformacional, uno de los tipos de liderazgo empresarial más completos que existen.

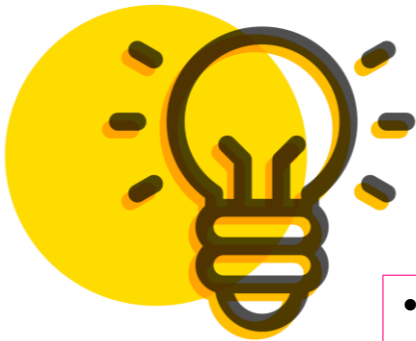
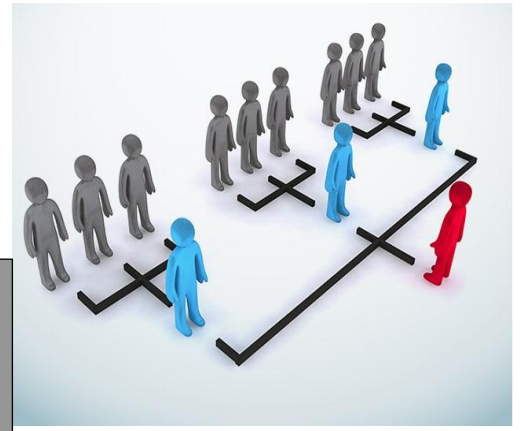


Es el tipo de líder o jefe más completo y enriquecedor que podemos encontrar.



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.



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
- Delegar responsabilidad por supuesto, pero también autoridad para poder ejercerla, y los medios adecuados
- 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, 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”



servicios



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.

PRINCIPIOS

Inventario (Archivo): Conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización social. Sistema de control.

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



1. Control de mercadotecnia. Proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa.
2. Control de finanzas.
3. Control de recursos humanos.
4. Principio de la armonía de planes - Deben señalar con claridad los sistemas y técnicas de control a utilizar, así como el progreso entre acciones.
5. De jerarquía - Los controles deben reflejar la responsabilidad por la acción para facilitar las correcciones.
6. Control de punto crítico - La atención del control en punto crítico se orienta a factores que pueden interferir con los planes o los objetivos.
7. De acción. - El control de acción indica la necesidad de actuar en el momento preciso, lo que lo hace un control efectivo.
8. De excepción. - Los resultados manifiestos de alteraciones al plan implican un control por excepción.



OBJETIVOS

- Obtener información sobre el objeto de estudio
- Describir con objetividad, situaciones o fenómenos.
- Interpretar hallazgos.
- Plantear soluciones.



Listas de cotejo

Puede ser simple o compleja, se utiliza para concentrar información. Sus propósitos son:

- Facilitar la concentración de datos.
- Registrar los eventos.
- Facilitar el análisis.
- Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad

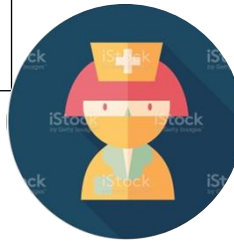


Listas de verificación

Listado donde se describe el procedimiento realizado, quien lo realizo, si se siguieron las técnicas correctas, etc. Y también incluye la firma del paciente para autorización del procedimiento

Estudios sombra

- El observador se convierte en la sombra
- Registrar
- La observación se dirige a un número limitado de casos



Anecdotario

Conjunto de anécdotas sucedidas a una persona u ocurridas durante el desarrollo de una actividad o proceso

Sanción

- Se denomina sanción a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye a la infracción de una norma
- Monetaria
- Suspensión

Evaluación de desempeño: Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona con relación a sus responsabilidades. Se busca calidad y responsabilidad

El control es la última de las funciones administrativas y la que cierra el ciclo del proceso administrativo. Permite conocer los resultados de la ejecución en relación con el plan inicial.

Sistemas de control

El tema de la calidad parte de los propósitos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio

- La Calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno continuará siendo un objetivo básico de nuestro sistema.
- Los programas que se elaboren a nivel de las instituciones y servicios asegurarán sistemas continuos de mejora de la calidad.
- Los procesos de acreditación y categorización de unidades contribuirán al desarrollo de la misma.



- No existe un Sistema de Gestión de Calidad de la Atención Médica.
- Insuficiente integración de los procesos institucionales, por lo que el trabajo asistencial se basa en las especialidades y no en la gestión por procesos.
- Insuficiente empleo de la contabilidad y los costos como herramientas de dirección y para la toma de decisiones.
- Insuficiente conocimiento del grado de satisfacción y motivación de los trabajadores.
- Deficiente estudio de expectativas de los pacientes, familiares y otros consumidores.
- Resistencia al cambio organizacional.
- Poco nivel resolutivo de los dirigentes de nivel intermedio (personal de dirección de los policlínicos, de otras entidades de salud a ese nivel y de los jefes de grupos básicos de trabajo).
- No existe evaluación de riesgos y no todas las áreas están declaradas como protegidas.
- No está debidamente organizada la atención de salud al trabajador y no están completos los medios de protección.



Los principios de la Calidad están definidos en los documentos normativos emitidos por la Oficina Nacional de Normalización que es el órgano rector de la actividad. La norma internacional NC ISO 9001/2001 los expone con claridad.

1. Enfoque en el cliente, que es el consumidor

En la institución de salud el resultado del trabajo estará determinado por el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los consumidores de los servicios (pacientes, familiares y otras partes interesadas).

2. Liderazgo

La alta dirección y los directivos en los distintos niveles establecen la unidad de propósitos, dirección y ambiente interno de la entidad, con su compromiso se hace tangible la disposición para el cambio, la asignación de recursos, la comunicación interna.

3. Participación del personal

La participación plena del personal que labora en la institución de salud permite utilizar su experiencia y capacidad en beneficio de la misma, convirtiéndolos en actores y no simples espectadores de la atención que se brinda y de las acciones que se ejercen.

4. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Las relaciones mutuamente beneficiosas entre la entidad y sus proveedores aumenta la capacidad de ambas para agregar valor a la prestación de los servicios y las producciones.

5. Enfoque en sistema para la gestión

Ver la institución de salud como un todo, como un sistema abierto y vivo donde el cumplimiento de la misión dependerá del resultado de cada una de sus partes (subsistemas, procesos, unidades organizativas)

6. Enfoque basado en procesos

Conocimiento, comprensión, diseño, revisión, seguimiento y mejoramiento de los procesos de trabajo de la institución de salud, dando como salida el cumplimiento de los requisitos emanados de las demandas de los consumidores de sus servicios.

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE

ENFERMERÍA: *instrumentos de evaluación*

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

¿QUÉ SE EVALÚA?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- Potencial de desarrollo.



FACTORES QUE GENERALMENTE SE EVALÚAN

- conocimiento del trabajo
- calidad del trabajo
- relaciones con las personas
- estabilidad emotiva
- capacidad de síntesis
- capacidad analítica

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo

UNIDAD IV

ECONOMÍA DE LA SALUD APLICADA A LA GESTIÓN HOSPITALARIA



Gestión administrativa

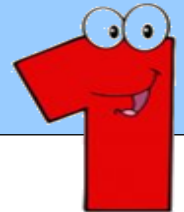
- La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.
- La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio



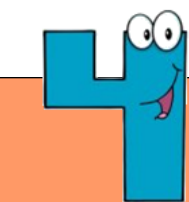
Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas



El primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas



El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas



El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

El tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

ABASTECIMIENTOS



SUMINISTROS

Una gran empresa cuenta con características propias que agrupan a todos los agentes que tienen lugar en ella y que se encargan de cumplir con los procesos adecuados para que los consumidores finales puedan disfrutar de un producto de buena calidad.

- ✓ Como hemos podido observar todo está dirigido hacia un objetivo general que una fábrica o compañía busca cumplir, el cual es satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de un usuario o cliente final.
- ✓ Así, el objetivo principal de una cadena de suministro es proveer de los artículos y materiales en cantidad, calidad y tiempo necesario al menor costo posible.

Dentro de este podemos encontrar otros tales como

- Instaurar buenos canales de comunicación.
- Contar con una coordinación adecuada.
- Evitar pérdidas innecesarias.
- Mejorar los tiempos de distribución.
- Adecuar el manejo de inventarios.
- Respetar los tiempos de entrega.
- Responder con efectividad los cambios en la demanda y la oferta.



¿Quiénes integran una cadena de suministros?

Para que el proceso se lleve a cabo con la normalidad y eficacia necesaria debe contar con los componentes fundamentales, tales como:

Proveedores



Aquellas personas u organizaciones que se encargan de distribuir, ofrecer, conceder o arrendar el uso de bienes y servicios.

Transporte



Encargados del traslado de materias primas, productos terminados e insumos entre empresas y clientes.

Fabricantes



Corresponde a los que transforman la materia prima en algún

Clientes



Parte importante de la cadena de suministros, aquellos cuyas necesidades deben estar cubiertas

Comunicación



es una característica básica para que las operaciones entre cada elemento de la cadena fluyan y se desarrolle correctamente.

Tecnología

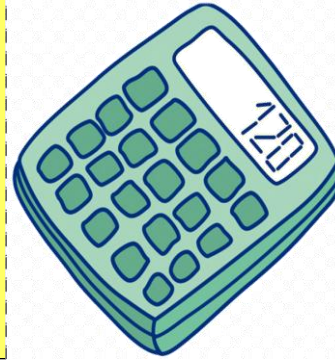


Permite a los elementos de la cadena de abastecimiento optimizar sus tareas y realizarlas en menor tiempo



CALCULO DE INSUMOS

El cálculo de material y equipo es la operación matemática con base en la investigación cuantitativa de las necesidades de material, equipo e instrumental requerido para proporcionar atención medica en servicios de hospitalización



Al calcular el equipo y material necesario deben tomarse en cuenta al menos los siguientes factores

- **Capacidad del hospital.** Se refiere a que debe calcular el suministro de equipo y material, tomando en cuenta la capacidad para la que fue diseñado el hospital.
- **Curva estándar de consumo.** Es un factor importante, pero determinante para el cálculo. Y se refiere al promedio de consumo.
- **Porcentaje de ocupación.** Al igual que el factor anterior, se tomara en cuenta el promedio ocupacional para el cálculo.
- **Tipo de hospital.** El tipo de hospital es un factor que nos permite determinar el material y equipo necesario en virtud de días que permanece el paciente.
- **Tratamientos especiales y frecuencia.** los tratamientos especiales requieren cierto tipo de material y equipo, por esa razón, es importante considerarlo como factor

CONCEPTO DE RIESGO Y PÉRDIDA

Toda actividad conlleva un riesgo, ya que la actividad exenta de ello representa inmovilidad total. Pero aun así, si todos nos quedamos en casa sin hacer nada y se detuviera toda actividad productiva y de servicios, aún existiría el riesgo, no cabe duda que menores pero existirían, el riesgo cero no existe.



Bibliografía

RODRIGUEZ, M. C. (2021). *ANTOLOGIA ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA* . Comitán de Domínguez Chiapas : Universidad del Sureste.