



**Mi Universidad**

## **Cuadro Sinóptico**

*Presentado por: Clara del Rosario Ávila Delesma.*

*Nombre del tema: Unidad IV.*

*Parcial: 4.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería.*

*Catedrático: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velasco.*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería.*

*Cuatrimestre: 8°.*

**El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.**

**Dirección Y Liderazgo**

**¿Qué es?**

El liderazgo es una característica de las organizaciones humanas. Es importante distinguir entre el liderazgo como una cualidad personal, y el liderazgo como una función administrativa. La dirección y el liderazgo son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro. La dirección es una función difícil, porque el administrador enfrenta un complejo de factores, sobre los cuales es imposible tener el control y el conocimiento total.

**Teorías**

Del comportamiento: "X" y "Y".

1. Teoría "X" (administrador déspota): considera que sus subordinados se ajustan a las premisas de ser obligado, controlado, manipulado, aversión al trabajo, etc.
2. Teoría "Y" (administrador tolerante): es tolerante porque considera que sus subordinados responden a las premisas: el trabajo produce un desgaste físico y mental. La amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos. El trabajador tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

Rasgos de Personalidad.

Según esta teoría, es líder aquella persona que presenta, entre otras, las siguientes características personales:

- Energía. Autoconfianza. Agresividad. Entusiasmo. Cooperación. Iniciativa. Creatividad

Estilos de Liderazgo:

1. El estilo autocrático. Da énfasis al líder. Es él quien dicta las órdenes, impone su criterio y decide qué y cuándo se hace.
2. El estilo democrático. El líder es un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados a decidir y a ejecutar las funciones y tareas.
3. El estilo liberal. Pone énfasis en los subordinados, en quienes está centrada la libertad para decidir.

Expectativa: Su premisa esencial es que el ser humano estará motivado para hacer las cosas que conduzcan al logro de una meta, en la medida que su participación realmente beneficie al grupo para obtener dicho resultado.

**Comunicación**

La comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orienta la comunicación en las empresas pueden resumirse de la siguiente forma:

Propósitos de la comunicación.

- Retroalimentar el sistema administrativo.
- Promover conductas cooperativas.
- Lograr la eficiencia.
- Ejercer la dirección.

Elementos de la comunicación.

- Emisor. Considerado como la fuente de la información.
- Transmisor. Que consiste en un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información.
- Receptor. Es a quien se dirige la información. La interrelación de los tres elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación.

Métodos de comunicación

Los métodos de la comunicación cuando son aplicados conforme a los principios que los rigen, aseguran una recepción y respuesta eficaz. Los métodos básicos de comunicación son:

- El oral.
- La palabra escrita.
- El lenguaje corporal.
- El método de comunicación oral aplica principios como saber escuchar.

Comunicación ascendente: fluye de subordinados a jefes. Se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.

Comunicación horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico. Se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.

Comunicación general: fluye del nivel estratégico hacia el exterior y para todos los interesados.

La comunicación puede definirse como un proceso dinámico, fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o a varias, cuya recepción produce una respuesta.

Barreras de la comunicación:

- Incongruencia entre el contenido y la intención.
- Deficiente redacción en el mensaje Si el mensaje ya sea escrito u oral.
- Falta de claridad Si a pesar de contener todos los datos un mensaje es complejo, no se establece la comunicación.
- No saber escuchar El no saber escuchar se convierte en una barrera para la comunicación cuando se desea comunicar algo pero no permitimos al receptor del mensaje que intervenga.
- Descuidos y omisiones es posible elaborar un mensaje claro y comprensible, pero al olvidar entregarlo a la persona indicada, el descuido mencionado produce naturalmente, una barrera para la comunicación.

Principios de la comunicación efectiva.

- Principio dinámico. El flujo dinámico y constante de la comunicación asegura la recepción y la respuesta.
- Principio de la congruencia. La congruencia entre el contenido y la intención con que se emite un mensaje, determina la respuesta congruente.
- Principio de formalidad. Para asegurar la recepción del mensaje, la transmisión se hace seleccionando el método y tipo de comunicación adecuada para el tipo de mensaje.

**Control**

Se define al control como la apreciación del resultado en cuanto al logro de objetivos organizacionales.

Concepto: Control es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas, métodos y medios de control; es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlas.

- Propósitos del control
- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas.
- Optimizar la utilización de recursos.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones.
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes.
- Promover la creatividad e innovación.

La supervisión

Aun cuando la supervisión se considera más bien como parte de la dirección, es un sistema importante de control porque permite apreciar directamente el resultado de la ejecución, y apoya el desarrollo del personal en las organizaciones. La supervisión se concibe en concordancia con la teoría de las relaciones humanas o del comportamiento, ya que la teoría clásica de la administración ubica la supervisión como forma de control por excelencia.

Concepto de supervisión: La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado, y su realización plena. Objetivos de la supervisión Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia. Promover la calidad del servicio para los usuarios. Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales.

Método de control:

Además de los sistemas de control mencionados, se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, dos métodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones y son.

- El archivo, conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.
- La auditoría, procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X". Objetivo de la auditoría Las auditorías se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones.

Técnicas de control más empleadas:

- Informes, reflejan el aprovechamiento del recurso.
- Preliminares, se integra, directorio, contenido y etc.
- Cuerpo del informe, se inicia por una justificación.
- Sección de técnica, se incluyen tablas o figuras.
- Sección de referencias, se incluyen bibliografías y anexos.

Datos estadísticos:

- Control de calidad.
- Control de cantidad.
- Control de tiempo.
- Control de inventarios.

# **Bibliografía**

file:///C:/Users/D´%20Ávila/Downloads/8a7ecd6ce595fce06544ffc3afaf3cdd-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERÍA.pdf