



Mi Universidad

Nombre del Alumno Hiber Alejandro Aguilar Hernández

Nombre del tema: Ensayo

Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del profesor: Lopez Silva Maria Del Carmen

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Hiber Alejandro Aguilar Hernández

4.1 Calidad y liderazgo

Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de obj. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. El liderazgo es una característica de la organización 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 obj. de la organización y contribuye 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.

1. Teoría del comportamiento

Uno de los primeros escritores que examinó ampliamente el elemento humano fue Douglas McGregor. En su obra "El lado humano de la empresa", establece dos criterios sobre los administradores según su comportamiento con los subordinados.

Es de observar que sus escritos fueron únicamente intuitivos y no tenían una base científica. Siguiendo a McGregor, encontramos su propuesta de las teorías.

"X" y "Y" Teoría "X" (administrador despota)

El administrador que muestra conducta "X" es despótica, considera que sus subordinados se ajustan a las siguientes premisas:

- El ser humano normal no tiene aversión al trabajo y lo evitará siempre que pueda.
- El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidades, tiene poca ambición y desea sobre todo la seguridad. Teoría "Y"
- El trabajador tiene que seguir obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.

Teoría "Y" (administrador tolerante)

- El trabajo produce un desgaste físico y mental. La amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos.
- El trabajo tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

II. Teoría de los rasgos de personalidad

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

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

Si bien la teoría de los rasgos de personalidad perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta superficialidad en sus argumentos, también es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, características que no es común a todas las personas; por otra parte, se requieren personas que tengan ascendentes sobre grupos determinados.

III. Teorías de los estilos del liderazgo

La teoría de los estilos de liderazgo, toma en cuenta las características mostradas al practicar el liderazgo, es común confundir el estilo del líder con la personalidad del mismo; si bien no son antagonista, son diferentes. En la práctica de liderazgo pueden mostrarse tres formas plenamente identificadas que son los estilos de liderazgo; se describen como:

- El estilo autocrático
- El estilo democrático
- El estilo liberal

IV. Dificultad para dirigir según un determinado estilo, radica en el hecho de elegir el estilo más adecuado según las circunstancias.

Teorías situacionales de liderazgo. Las teorías situacionales buscan explicar el liderazgo conforme a 3 factores:

- El líder
- El grupo
- La situación

V. Teorías de la motivación humana

Tienen su base en las necesidades, algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades varían en intensidad a lo largo del tiempo. Berletr y Stainer²⁵ define el término como: "Estado interno que da energía, activa o mueve, y dirige o canaliza el comportamiento hacia los metas".

4.2 Comunicación

La dirección es posible mediante sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización. Es uno de los componentes de la dirección. Las diferentes teorías de los problemas de las organizaciones.

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

- Propósito de la comunicación
- Reorientar el sistema adm.
- Promover conductas cooperativas
- Lograr la eficiencia
- Ejercer la dirección

Al comunicarse, es importante tener en cuenta los elementos básicos:

- Elementos de comunicación
- Emisor
- Transmisor
- Receptor
- Conceptos de comunicación

puede definirse como un proceso dinámico, fluido y constante es la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o varias, cuya recepción produce una respuesta. También se identifica como un intercambio de información entre 2 o más personas

El mensaje tiene 2 capas: la exterior, o contenido de mensaje, y la interior o intención. La congruencia entre las capas interior y exterior del mensaje, provoca una alta recepción del mismo.

• Métodos de comunicación:

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

- El oral
- La palabra escrita
- El lenguaje corporal

Tipos de comunicación administrativa. Los tipos de comunicación administrativa en la organización formal son:

• Comunicación ascendente

Fluye de subordinados a jefes - se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.

- Comunicación horizontal
- Comunicación general

• Principios de comunicación efectiva:

- Principio dinámico
- Principio de la congruencia
- Principio de formalidad

• Medios de comunicación

Los medios de comunicación administrativa son herramientas que se utilizan en la organización formal, entre ellas están:

- Oficio
- Memoranda
- Circulars
- Periódicos
- Películas
- Fotografías
- Uniformes
- Agendas

Alber Alejandra Aguilar

4.3 Control

concepto: Es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas, métodos.

propósitos de control:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas.
- Optimizar la utilización de recursos
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad e innovación

La supervisión:

Es una dirección democrática, cuyo principal interés es el superuso de, y su realización plena. Obj. 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: Se utilizan métodos diseñados en la teoría de la adm. para facilitar el control, 2 métodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones.

• El archivo • La auditoría

Archivo:

Se define como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva. El archivo se clasifica según su destino y según el sistema de acceso.

Auditoría:

Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X". Objetivo de la auditoría, se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones.

Tipos de auditorías:

ay
Los tipos de auditorías son a la fecha múltiples, pero, sin embargo, son 2 los tipos de auditorías más conocidas

• Auditorías externas

• Auditorías internas

Datos estadísticos

Los datos estadísticos se utilizan en el control para medir y comparar los resultados obtenidos en relación con los esperados.

Control de cantidad: El control orientado a medir cantidades se relaciona con la mayor o menor demanda. En los departamentos de enfermería, el control de cantidad está en relación con el número de pacientes atendidos.

Control de calidad: El control de calidad cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística. En los departamentos de enfermería se relaciona con la cantidad de atención que se presta.

Control de tiempo: El control de tiempo se aplica al propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos periodos; además se utiliza como un indicador que permite tomar decisiones y de esta forma programar una mejor utilización de los recursos con un máximo aprovechamiento.

Control de inventarios: El control de inventarios es una técnica para optimizar el rendimiento de los recursos enfermeros. Usualmente se pretende medir la existencia provista y conforme al gasto y la utilización proveer los suministros necesarios.

BIBLIOGRAFIA

Antología UDS 2025 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA