



Nombre del Alumno:

Yarix Karina Escobar González

Nombre del tema:

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

Nombre de la Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor:

María Del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura:

Enfermería

Octavo Cuatrimestre, Grupo B, Cuarto parcial

4.1 DIRECCION Y LIDERAZGO

La dirección y 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 organización 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.

- Considera que sus subordinados se ajustan a las siguientes premisas:

- El ser humano normal tiene aversión al trabajo y lo evitará siempre que pueda.

- Supuestos de Schein sobre el hombre económicamente racional.

- > El hombre se motiva por incentivos económicos y hará lo que le produzca utilidad.

- > Es posible manipular al hombre por incentivos económicos.

- > Los sentimientos humanos son irracionales y se los debe impedir que interfieran en el interés racional del hombre.

- Supuestos sobre los seres humanos de Elton Mayo.

- > El hombre se motiva por las necesidades sociales, y obtiene importancia fundamental para su identidad a través de las relaciones.

- > La satisfacción debe buscarse en las interrelaciones sociales en el trabajo.

> El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupo que a los incentivos y controles de la administración.

Supuestos que explican el comportamiento humano en las organizaciones empresariales. Los motivos del hombre tienen jerarquía.

El hombre es capaz de trabajar en forma completa. Las actitudes principales son automotivación y autocontrol.

No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivo. Los conceptos vertidos sobre la naturaleza del hombre aunque no son completos.

2.- 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. Entusiasmo
- > Creatividad
- > Cooperación

3.- Teoría 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 antagónicas, son diferentes.

> El estilo autocrático: Da énfasis al líder. Es el quien dicta las ordenes, impone su criterio y decide qué y cuándo se hace.



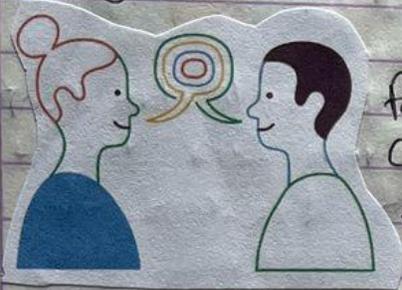
> El estilo democrático: El líder es

un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados a decidir y a ejecutar las funciones y tareas.

> El estilo liberal: Pone énfasis en los subordinados en quienes está centrada la libertad para decidir.

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.



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.

Al comunicarse, es importante tomar en cuenta los elementos básicos que son:

- **Elementos de la comunicación:**
 - > **Emisor:** Considerando como la fuente de 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 3 elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación. La interrelación de los tres que ocurre entre los principales elementos del proceso de comunicación, a saber: emisor, transmisor, receptor y respuesta.

- **Conceptos de comunicación:**

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

identifica como un intercambio de información entre dos o más personas.

• Métodos de comunicación:

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

- > El oral
- > El lenguaje corporal
- > El método de comunicación aplica principios como saber escuchar, el silencio, la empatía, que el grado de comprensión por otras personas y el rapport, que es el sentimiento de mutua aceptación.
- > La palabra escrita

• Comunicación ascendente:

Fluye de subordinados a jefe. 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.

4.3 Control.

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



Concepto: Control es evaluar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas y métodos, también por 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.
- > Prevenir desviaciones en la ejecución de planes.
- > Optimizar la utilización de recursos.
- > Proponer y sugerir alternativas administrativas.
- > Establecer diagnósticos continuos y permanentes.
- > Promover la creatividad e innovación.

• La supervisión:

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.

> Como principio de la supervisión que fueron difundidos y puestos en práctica están:

• Principio de la planeación: La supervisión planeada logra sus objetivos.

• Principio de liderazgo: Supervisar también es dirigir.

• Principio de enseñanza: Al supervisar se enseña, se promueve el desarrollo de posibilidades de las personas para realizar mejor su trabajo.

- **Metodos de control:**
Se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control.
 - > **Archivos:** Se define como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.
 - > **Auditorias:** Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo X.



- **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:** Cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística.

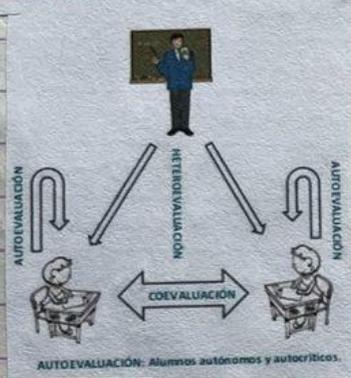
- **Control de tiempo:** Se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos periodos; además se utiliza como un indicador que permite tomar decisiones y de esta forma, programar una mejor utilización de los recursos con un máximo aprovechamiento.

- **Control de inventario:** Es una técnica para optimizar el rendimiento de los recursos materiales. Usualmente se pretende medir las existencias previstas y conforme al gasto y la utilización prever el de los suministros necesarios.

4.4. Criterios de evaluación de la atención.

La Comisión Interinstitucional de enfermería, en su carácter positivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los

INDICADORES DE EVALUACIÓN



Servicios de enfermería, con este fin se establecieron vínculos de colaboración con la Dirección General de Calidad con este fin se establecieron vínculos.

Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgos y daños innecesarios al paciente, por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento sea responsabilidad directa del área de enfermería.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los alimentos legales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador.

La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho.

Los indicadores se pueden definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos.

Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo, para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Es un valor cuantificable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo por medio de análisis.



Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y satisfacción del usuario.

La selección de los indicadores que se emplean para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetos a los siguientes criterios:

- > Pertinencia > sensibilidad > Especificidad
- > Exclusividad > Validez > Confiablez > Comprensibilidad.

Clasificación:

Se sabe que los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar, eventos, procesos, y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado.

Dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.