



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Sofía Guadalupe Pérez Martínez

Nombre del tema: El control y la evaluación como parte de la administración.

Parcial cuarto

Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del profesor: MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA

Nombre de la Licenciatura: Lic. En enfermería

Cuatrimestre: Octavo cuatrimestre

4.1 Dirección y liderazgo

Scribe

Dirigir es guiar, conducir, orientar, encomendar, llevar al logro de objetivos. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. 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 es una función difícil, por que el administrador enfrenta un complejo de factores, sobre los cuales es imposible tener el conocimiento, 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. Dichos criterios los clasifica en extremos opuestos, denominados sus conductas como tolerante o despótica.

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

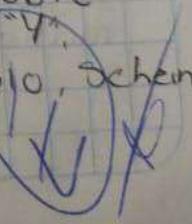
- El ser humano normal tiene aversión al trabajo y la cultura siempre que pueda.
- El trabajador tiene que ser controlado, obligado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.
- El trabajador prefiere ser dirigido, evita la responsabilidad, tiene poca ambición.
- El administrador que muestra conductas "Y" es tolerante porque considera que sus subordinados responden a las siguientes premisas.
- El trabajo produce un desgaste físico y mental.

Teoría "Y" (Administrador tolerante) El administrador que muestra conductas "Y" es tolerante porque considera que sus subordinados responden a las siguientes premisas.

- El trabajo produce un desgaste físico y mental.
- El trabajador tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

La recompensa que se obtiene es producto del cumplimiento de su compromiso. El ser humano normal aprende a aceptar y a buscar responsabilidad.

La teoría del comportamiento humano en las organizaciones condujo a la experimentación y a la investigación sobre las conductas mostradas. Además de las teorías "X" y "Y", tenemos la teoría del hombre racional, así por ejemplo, Schmin propone cuatro conceptos del hombre económicamente racional.



III Teoría de los estilos de 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 del liderazgo; se describe como:

- El estilo autocrático. Da énfasis al líder.
- El estilo democrático.
- El estilo liberal.

La participación del líder es limitada o marginal. Dippit y White en 1939 expusieron los resultados de sus estudios acerca de los estilos de liderazgo.

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

Teorías situacionales del liderazgo. Las teorías situacionales buscan explicar el liderazgo conforme a tres factores:

- El líder
- El grupo
- La situación

En 1959 Tannebaum y Schmidt propusieron un enfoque situacional que sugiere estándares en los cuales el comportamiento depende, por una parte, del control del líder y por otra de la libertad de los subordinados.

V Teorías de la motivación humana:

Los motivos humanos tienen su base en las necesidades algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades varían en intensidad a lo largo del tiempo.

La investigación sobre la realidad de la jerarquía de las necesidades de Maslow parece ser útil, Maslow, eminente psicólogo, postuló una jerarquía de las necesidades humanas que motivan la diferencia de la conducta.

Las necesidades sociales se estima y de autorrealización son para Maslow.

Necesidades secundarias, la satisfacción de las necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr las satisfacciones de mayor complejidad.

VI Teoría de la expectativa:

Otra teoría que explica la motivación, es la teoría de la 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

beneficia al grupo para obtener dicho resultado.

- La fuerza o la intensidad de motivación
- La valencia (V) es la intensidad de preferencia
- La expectativa (E) es la probabilidad de lograr el resultado previsto

El desempeño real de un trabajo está determinado por el esfuerzo realizado y es influido por la capacidad de un individuo para hacerlo y por su experiencia de la tarea que se requiere.

VII. Teoría de las necesidades motivadoras de McClelland

David C. McClelland:

Identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras que son:

- Poder
- Afiliacon.
- Realización.

De acuerdo con dicha teoría se han realizado investigaciones en diversas empresas, mismas que a menudo son utilizadas por los psicólogos como un prototipo para hacer investigación en ciencias de la conducta.

> Necesidad del poder:

Las personas poseen una alta necesidad de poder y un gran interés por ejercer influencia y control; este tipo de personas busca posiciones de liderazgo, son buenos conservadores.

> Necesidad de realización:

Las personas con un alta necesidad de realización tienen un intenso deseo de éxito y un gran temor al fracaso. Las investigaciones realizadas mostraron que los empresarios tenían una necesidad de realización muy alta, igual que la necesidad de poder, pero muy baja la necesidad de afiliación.

VIII. Motivadores administrativos de Patton:

Uno de los mejores expertos en el área de motivación ejecutiva y compensación, Arch Patton, ha identificado aspectos motivadores para los ejecutivos, que son:

- ✓ Desafío
- ✓ Categoría
- ✓ Liderazgo
- ✓ Competencia
- ✓ Temor
- ✓ Dinero

IX. Liderazgo.

Scribe

El liderazgo se define generalmente como una influencia, se describe también como un proceso, como un arte que implica la influencia para hacer que las personas que se esfuerzan voluntariamente hacia el logro de las metas del grupo.

El liderazgo como influencia, incluye la voluntad de trabajar, la confianza, la intensidad en la ejecución de trabajo, la honestidad de aquellos que son influenciados.

El liderazgo para distinguirse tiene varios adeptos, una de las teorías más conocidas se presenta enseguida:

Teoría de sistemas directivos:

Uno de los exponentes más conocidos entorno a las teorías de sistemas directivos es sin duda Likert, quien propuso cuatro sistemas para clasificar el liderazgo.

- Sistema autoritario explotador
- Sistema autoritario benevolente
- Sistema consultivo
- Sistema de democracia participativa

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 técnicas de los problemas de las organizaciones.

Propósitos de la comunicación:

- ✓ Reorientar el sistema administrativo.
- ✓ Promover conductas cooperativas.
- ✓ Lograr la armonía.
- ✓ Ejercer la dirección.

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

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.

Concepto de comunicación:

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.

La comunicación es un proceso en el interior de la persona que inicia con un emisor; de esta forma, que emite un mensaje se percibe, percibe el ambiente exterior, realiza una valoración, señala un receptor y transmite mensaje.

✓ **Métodos de comunicación:**

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

- ✓ El oral
- ✓ La palabra escrita
- ✓ El lenguaje corporal

La palabra escrita complementa la información y asegura un grado mayor de recepción del mensaje. Las aplicaciones del lenguaje corporal (Compostura, gesto, ademanes, etc), deciden la interceptación adecuada del mensaje y revelan la congruencia entre el contenido del mensaje y la intención con que se emite.

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

> Comunicación ascendente:

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

✓ Comunicación general: Fluye del nivel jerárquico hacia el exterior y para todos los interesados.

Barreiras de la Comunicación:

> Incongruencia entre el contenido y la intención. Una barrera frecuente en la comunicación es la falta de congruencia entre el contenido del mensaje, y la intención con la que se emite. Si verdaderamente se desea comunicar algo, es el mensaje y la intención debe ser congruente.

> Deficiente redacción en el mensaje: Si el mensaje ya sea escrito u oral, no contiene todos los datos sobre lo que se quiere expresar, el resultado es que este no sea comprendido. El ejemplo más común de esta barrera es cuando una persona recibe un mensaje que dice textualmente "te espero en el Café".

> 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 por lo que no permitimos al receptor del mensaje que intervenga.

> Descuido y omisiones: Es posible elaborar un mensaje claro y comprensible, pero al olvidarse 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. Nos referimos con flujo dinámico y constante, a la comunicación repetida y a que además cubra las situaciones equivocadas.

> Principio de la congruencia: La congruencia entre el contenido y la intención con que se quiere una respuesta adecuada.

> 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.

✓ Medios de comunicación:

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

- ✓ **Órdenes:** Son documentos de carácter formal, en los cuales se comunica información tanto ascendente como descendente y horizontal.
- ✓ **Memoranda:** El término memorando se aplica al conjunto de documentos conocidos como memorando.
- ✓ **Circulares:** Son documentos de carácter general, en los que se comunica información a todo el personal.
- ✓ **Periodicos:** Documentos más formales que los boletines y cuyo información variada intenta captar la atención con temas de interés general.
- ✓ **Películas:** Se utilizan con el propósito de difundir información utilizando recursos audiovisuales.

Normas para estimular la eficiencia al dirigir:

- ✓ Desarrollar al personal para asumir funciones delegadas.
- ✓ Al delegar autoridad y responsabilidad.
- ✓ Al dirigir es importante una división equitativa del trabajo.
- ✓ Cuando el trabajador cumple con los requisitos establecidos, se recomienda reconocer al trabajo de los subordinados.
- ✓ La dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación.
- ✓ Los niveles de dirección requieren de una estructura de organización formal, que sea acorde a los objetivos previamente establecidos.
- ✓ Para prevenir los conflictos intraorganizacionales es importante reconocer la existencia de la organización informal.
- ✓ El liderazgo efectivo toma en cuenta las variables del entorno.

4.3 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 de 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.
- ✓ Sistemas de control.

La teoría de sistemas incorpora el control de los insumos en el proceso y en el producto.

El modelo de calidad incluye técnicas estadísticas para evaluar todo el proceso organizacional, lo mismo podemos decir de la gerencia de procesos.

✓ **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.

El enfoque humanista da connotación diferente a la supervisión y la ubica como parte de la dirección, enfoque que prevalece. Por ello, el concepto de supervisión que aquí se presenta, combina los dos enfoques, pero garantiza el humanista.

✓ **Concepto de supervisión:** La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el superinado y su realización plena.

Como principios de la supervisión que fueron difundidos y puestos en prácticas están en los siguientes:

✓ **Principios de la planeación:** La supervisión planeada logra sus objetivos. Una supervisión planeada es eficaz. Los planes de supervisión detallan y coordinan la acción de los supervisores.

- ✓ Principios de liderazgo: Supervisar también es dirigir, el que supervisa debe influir las conductas del supervisado, obtener comportamientos positivos.
- ✓ Principio de enseñanza: Al supervisar se enseña, se promueve el desarrollo de posibilidades de las personas para realizar mejor su trabajo.
- ✓ Principio de comunicación: Cuando se supervisa, es indispensable comunicarse en forma significativa.
- ✓ La evaluación: Se utiliza para apoyar la toma de decisiones, y para proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones.

> Métodos 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
- ✓ La auditoría

> Archivo:

Se define el archivo como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

> Auditoría:

La auditoría es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X" objetivo de la auditoría. Las auditorías se hace con el propósito de descubrir deficiencias, e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones.

> Tipos de auditoría:

Los tipos de auditorías son a la fecha múltiples, pero, sin embargo, son dos tipos de auditorías más conocidas.

- ✓ Auditoría externa: Como por ejemplo; la auditoría fiscal y la auditoría contable.

- ✓ Auditoría interna: Entre las cuales destacan la auditoría administrativa, la auditoría contable y la auditoría profesional.

> Técnicas de control más empleadas:

Afortunadamente el desarrollo de la administración ha aportado infinidad de herramientas y las técnicas administrativas. Para el control tenemos entre otras técnicas las siguientes:

- ✓ Informes reflejan el aprovechamiento de los recursos en relación con el logro de objetivos.
- ✓ Preliminares. Se integran por la portada, el directorio, tabla de contenidos, introducción y listas de tablas.
- ✓ Cuerpo del informe. Se inicia por la justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos que se desean informar, los avances, los contra tiempos, las conclusiones.
- ✓ Sección técnica: se incluyen tablas o figuras que ilustren los aspectos sobre los cuales está informado.
- ✓ Sección de referencias y técnicas: incluyen la bibliografía y los anexos correspondientes.

Tipos de informes informe provocado:

- ▶ El informe provocado responde a una necesidad de obtener información veraz y oportuna ante la presencia de un problema determinado.
- ▶ Informe solicitado: Es aquel informe que por indicaciones de un nivel jerárquico superior debe entregarse en un lapso de tiempo determinado.
- ▶ Informe de rutina. Se realiza como parte de las actividades que requieren de un control periódico.

✓ Datos estadísticos:

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

✓ Control de cantidad:

El control orientado a medir cantidades se relaciona con la mayor o menor demanda.

✓ Control de calidad:

El control de calidad cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza en las estadísticas.

✓ Control de tiempo:

El control de tiempo se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos periodos.

4.4 Criterios de evaluación de la atención: Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores. La comisión interinstitucional de enfermería (CIE), en su carácter propositivo, define como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta primera 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 ser responsabilidad directa del área de enfermería.

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del sistema Nacional de Salud.

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, que tipo de recursos con los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer las demandas de su servicio.

Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las instituciones.

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 evaluar para valorar la adherencia al rendimiento de las funciones o procesos.

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 la satisfacción del usuario.

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

- pertinencia
- fiabilidad

- ✓ Coherencia
- ✓ Exclusividad
- ✓ Validez
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Comprensibilidad

> Clasificación

Se sabe que en los indicadores dependiendo de su formación y aplicación se puede evaluar eventos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantea los indicadores estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores continua, transitorios basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.

✓ Indicadores Continuos:

Son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención estos son momentos de atención específica suficiente como para la realización una revisión individual de cada caso en que se produzca. Identifican la aparición de un evento o caso cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente.

✓ Los indicadores Transitorios:

Son aquellos que registran y evalúan el evento que indica deficiencia o no en la calidad de atención en un área específica; sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica.

✓ Los indicadores positivos:

Se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluyan eventos que se refieren directamente al nivel de calidad.

✓ Los indicadores negativos:

Hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificación por medio de acciones, tendencias a intervenir las causas directivas del evento negativo, de tal forma tiende

a aumentarse, comprometiéndose los niveles de calidad.

La calidad debe ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios brindados de los elementos legales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador, privado o público, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y en su caso, por los auditorios tanto contables al igual como administrativos.

Las tablas de calidad en los servicios de atención médica se identifican a la política pública como el requisito que sin duda, deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

a aumentarse, comprometiéndose los niveles de calidad.

La calidad debe ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios brindados de los elementos legales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador, privado o público, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y en su caso, por los auditorios tanto contables al igual como administrativos.

Las tablas de calidad en los servicios de atención médica se identifican a la política pública como el requisito que sin duda, deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

4.5 Registros y formas de evaluación

Los indicadores de calidad nos permiten observar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario.

Un indicador es una medida cuantitativa que se utiliza como guía para controlar y valorar la calidad de aspectos importantes de la práctica asistencial. Los indicadores tienen la ventaja de medir aspectos concretos y específicos de la asistencia.

La **enfermería** es el eje central en el plan de cuidados de enfermería (PCE) y dentro de sus atribuciones contempla responsabilidades del cuidado y protección de la vida humana y para ello requiere dentro del proceso de planeación, contar con las herramientas innovadoras de medición y control para garantizar cuidados con los más altos estándares en la materia de calidad.

La importancia de medición de los registros clínicos de enfermería (RCE) con respecto a la calidad y seguridad del paciente se demuestran también por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que sostiene que más de la cuarta parte del expediente clínico del paciente cuyas quejas fueron atendidas mediante arbitraje, los registros de enfermería no cumplieron con lo establecido en la normativa oficial, concluyendo que constituyen un factor de riesgo para la seguridad del paciente.

Los **registros clínicos** de enfermería forman parte de la evidencia documental del expediente clínico, siendo este un documento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud, por lo tanto, deben efectuarse de forma clara, información relacionada con la actividad dependiente e independiente de los profesionales de enfermería durante las 24 horas del día y 365 días del año.

Los criterios establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, inciden en la calidad de los registros clínicos, así como de los servicios y de sus resultados, toda vez que se requiere de la participación comprometida de médicos, enfermeras y demás personal del área de la salud, para brindar una atención oportuna, responsable, eficiente y amable.

El proceso administrativo consiste en una serie de etapas que permiten dar seguimiento al proceso de planeación, organización, dirección y control, y con ello el cumplimiento a los fines para planeación, organización, dirección y control (PHVA: ciclo deming).

con viéndose en estrategias, objetivos y metas cotables en los tiempos programados, apegados a normas de carácter jurídico, ético y deontológico indispensable para alcanzar el máximo beneficio para los usuarios al momento de brindar el servicio público.

Estudios de la organización para la cooperación y el Desarrollo Económico (COCDE), hace referencia que el sistema de la salud fragmentado, hace brindar una atención de la calidad centrada en las personas.

Un sistema de salud ineficiente e indiferente a las necesidades de salud impedirá que México logre la salud, la prosperidad y el progreso de los que sin duda es capaz en los próximos años.

Debido a que se están disolviendo cambios a la ley General de salud en México, ahora es el momento para una reforma ambiciosa y de gran alcance, se debe acelerar el alcance de la planeación de una nueva autoridad de supervisión y mejora de la calidad, la cual debe ser responsable de establecer normas para una atención segura y eficaz para todos los prestadores, ser capaz de ofrecer un cuidado continuo, personalizado o también con orientación preventiva.

La función y capacidad de los profesionales de la enfermería queda evidenciada en los registros clínicos, ya que asegura que se proporcionaron los cuidados de la salud, además de ser un documento de consulta multidisciplinario de los que intervienen en el plan terapéutico de los pacientes, coadyuvando así en la correcta toma de decisiones, sin olvidar que es un documento de gran relevancia con carácter jurídico legal.

Derivado de lo anterior, es importante cumplir con la correcta toma de decisiones, la adecuada planificación del plan de cuidados de enfermería (PCE), su evaluación para establecer acciones para la mejora continua de los mismos, que una vez implantados y monitoreados permiten consolidar la evaluación como eje de mejora de las intervenciones.

En México el cuidado que proporcionan los profesionales de enfermería no ha evolucionado congruentemente con su formación y con los cambios tecnológicos en el sistema de salud que permitan avanzar hacia la calidad y excelencia en la práctica clínica.

La seguridad de la atención médica y muy en especial para la enfermería, ha constituido parte fundamental de