



Mi Universidad

Nombre del alumno: Ana Belén Gómez Álvarez

Parcial: 4to parcial

Nombre de la materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la licenciatura: Lic. En Enfermería

Cuatrimestre: 8 "B"

Lugar y fecha: Comitán de Domínguez Chiapas, marzo 2025

4.1 DIRECCION Y LIDERAZGO

Dirigir es guiar, orientar, condicionar, encaminar, 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 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.

Existen varias teorías para apoyar la dirección algunas de las más conocidas son:

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 clasificó

en extremos opuestos, denominando sus conductas como tolerantes o despóticas. Siguiendo a McGregor encontramos su propuesta de las teorías:

X y Y

Teoría X: Administrador despota

Teoría Y: Administrador tolerante

2.- Teoría de los 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

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 argumento requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas.

3.- Teoría de los estilos del liderazgo

Esta teoría 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

4.2 COMUNICACIÓN

La dirección es posible mediante sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de la 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.

* Elementos de la Comunicación

- **Emisor:** Considerado como la fuente de la información
- **Transmisor:** 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.

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

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

Metodos de Comunicación

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

- El oral
- La Palabra escrita
- El lenguaje corporal

Tipos de Comunicación:

- Comunicación ascendentes
- Barrera de la comunicación
- Principios de la comunicación efectiva.
- Medios de Comunicación.

4.3 CONTROL

Se define el 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 métodos de control, es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlas.

Propósito 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
- Sistemas de control.

Los Paradigmas administrativos contemporáneos incorporan el control en todo proceso organizacional.

La teoría de sistemas incorpora el control en los insumos, en el proceso y en el producto. El modelo de calidad incluye técnicas estadísticas para evaluar todo proceso organizacional, lo mismo podemos decir de la gerencia de procesos. Sin embargo en la mayoría de las empresas se utilizan los sistemas clásicos de control que son: la supervisión y la evaluación.

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.

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

- Principio de la planeación
- Principio de liderazgo
- Principio de enseñanza.
- Principios de comunicación

La evaluación se utiliza para apoyar la toma de decisiones, y para proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones. Los resultados de la evaluación permiten apreciar oportunamente los resultados de la ejecución.

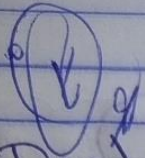
4.4. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES.

La comisión interinstitucional de enfermería (CIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un producto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

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 recurso son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

Otro aspecto es la accesibilidad de sus servicios y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante. Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.



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

Uno de los principales indicadores son Indicador centinela.

Indicadores trazadores.