



Mi Universidad

Control Y Evaluación

Nombre del Alumno: Jesus Alexander Gómez Morales

Nombre del tema: Control Y Evaluación

Parcial: 4

Nombre de la Materia: Calidad De Los Servicios De Enfermería

Nombre del profesor: María Del Carmen López Silva

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en enfermería Grupo B

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre

4.1 Dirección y liderazgo

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 defectuosa porque el administrador enfrenta un complejo de factores sobre los cuales es imposible tener el control y el consentimiento total.

El factor humano está formado por personalidades complejas con múltiples escales de valores. Existen varias teorías para abordar la dirección (algunas de las más conocidas se resumen a continuación).

Teoría del comportamiento:

Uno de los primeros 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, denominando sus conductas como tolerantes o despotas.

La recompensa que se obtiene es producto del cumplimiento de su compromiso: El ser humano normal aprende a aceptar y a buscar la responsabilidad. La capacidad intelectual del ser humano está subutilizada. Las teorías X y Y de McGregor tienen muchas interrogantes. Por resolver, los administradores se dan cuenta que los hombres son tan simples como comportamientos extremos al dirigir a personas. En realidad al final lo que se busca es el esfuerzo pleno de sus empleados. La teoría del comportamiento humano en las organizaciones condujo a la experimentación y a la investigación sobre los conductos mostrados.

Además de las teorías "X" y "Y", tenemos la teoría

4.2 Comunicación

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

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

Al comunicarse es importante tomar en cuenta los elementos básicos:

- Elementos de la comunicación
- Emisor: considerado como la fuente de la información
- Receptor

El método de comunicación oral abarca principios como saber escuchar, el silencio, la empatía que es el grado de comprensión por otras personas y el rapport que es el sentimiento de mutua aceptación.

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

Tipos de comunicación:

- Comunicación ascendente

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

- Comunicación horizontal

- Comunicación general

- Barreras de la comunicación

incongruencia entre el contenido y la intención

4.3 Control

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

En concreto, 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 medidas oportunas para corregirlas.

Propósitos del Control:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.
- Detectar 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.
- Los sistemas de control se definen como la etapa final del proceso administrativo que se usa de nueva cuenta a la planeación, los paradigmas administrativos contemporáneos incorporan el control en todo el proceso organizacional.

Concepto de supervisión: La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el super uso 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.

Aplicar medidas correctivas en las desviaciones primarias de la supervisión. La supervisión como sistema de control tuvo fuertes críticas ya que se aplicó frecuentemente como instrumento restrictivo y de represión. A pesar de lo mencionado, el progreso en las formas de supervisar y de los grandes avances producidos por supervisores.

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

4.4 criterios de evaluación de la atención
Proceso de evaluación de la calidad a través
de indicadores

La comisión interinstitucional de enfermería (CCIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería el desarrollo de un protocolo para la evaluación sistemática de dichos servicios. En la actual gestión, gubernamental se instituyó la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud y se identificó la oportunidad de encabezar el desarrollo del protocolo de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería. Con este fin se establecieron vínculos de colaboración con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, órgano responsable de la Cruzada, para trabajar conjuntamente en la definición de estándares.

Los indicadores de los indicadores 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 clínica y su cumplimiento ser responsabilidad directa del área de enfermería.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyen a alcanzar las metas de la institución. Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad. El primero señala la proporción de la población demostrante que hizo contacto con un determinado servidor.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisa el grado de compromiso en la atención pública y los servicios ofertados de los elementos locales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público.

Evaluación de los indicadores de enfermería:
Indicadores. La base de la evaluación de la calidad se centra en comprobar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho.