



*Nombre del Alumno: Andrea Ochoa Alvarado*

*Nombre del tema: 4.1 Dirección y Liderazgo, 4.2 Comunicación, 4.3 Control y 4.4 Criterios de evaluación de la atención*

*Parcial: 4 unidad*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: López Silba María Del Carmen*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo*

## 4.1 Dirección y liderazgo

Dirigir es guiar, orientar, conducir, enca-  
minar, llevar el logro de objetivos, di-  
rigir implica tomar decisiones, mando y  
liderazgo es una característica de las  
organizaciones humanas. Es importante  
distinguir entre el liderazgo como una  
calidad personal, y el liderazgo como  
una función administrativa.

La dirección y liderazgo son aspectos  
más humanos de las funciones adminis-  
trativas, son el proceso interpersonal  
por el cual los subordinados comprenden  
los objetivos de la organización y contri-  
buyen a su logro.

### Teoría del Comportamiento

- El ser humano normal tiene aversión al trabajo y lo evitará siempre que pueda.
- El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un trabajo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.
- El trabajador prefiere ser dirigido, evitar responsabilidades, tiene poca ambición y desea sobre toda la seguridad.

Administración y liderazgo

- El administrador que muestra conductas, es tolerante porque considera que sus subordinados responden a las siguientes premisas.

- El trabajo provoca un desgaste físico y mental.

- El trabajador tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

- Supuestos de Schelm 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 les debe impedir que interfieran en el interés racional del hombre.

- La organización debe neutralizar y controlar los sentimientos humanos.

## - Exposición sobre los rasgos humanos de Elton Mayo

1º El hombre se motiva por las necesidades sociales, y obtiene importancia fundamental para su identidad a través de las relaciones con otros.

2º La satisfacción debe buscarse en las interrelaciones con otros.

3º El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupo que a los incentivos y controles de la administración.

4º El administrador puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de sus subordinados.

## - Teorías de los rasgos de personalidad

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

## - Teoría de los estilos del liderazgo

La teoría del estilo de liderazgo, toma en cuenta las características mostradas al practicar el liderazgo, es común a todas las personas, por otra parte, se requieren personas que tengan ascendentes sobre grupos determinantes.

- El estilo autocrático: Da énfasis al líder, es el quien dicta los órdenes, impone su criterio y decide que 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.

## - Teorías de la motivación humana:

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

## - 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 beneficie al grupo para obtener dicho resultado.

- La fuerza es la intensidad de motivación.
- La valencia es la intensidad de preferencia.
- La expectativa es la probabilidad de lograr el resultado previsto.

## - Teoría de las necesidades motivadoras de McClelland David C.

Identifican tres tipos de necesidades básicas motivadoras que son:

- Poder.
- Afiliación.
- Realización.

De acuerdo con dicha teoría se han realizado investigaciones en diversas empresas mismas que a menudo son utilizados por los psicólogos con

## 4.2 Comunicación

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:

### - 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:** Que consiste en un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información.

• **Receptor:** Es a quien se dirige la información.

### - Conceptos de Comunicación:

Puede definirse como un proceso dinámico, fluido y constante en 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 dos o más personas.

- Métodos de Comunicación:

- El oral.
- La palabra escrita.
- El lenguaje corporal.
- Métodos de comunicación oral.

- Comunicación ascendente:

- Comunicación horizontal.
- Comunicación general.

- Barreras de la Comunicación:

• Incongruencia entre el contenido y la intención.

• Deficiente redacción en el mensaje si el mensaje ya sea escrito u oral.

• Falta de claridad si a pesar de contener todos los datos un mensaje es complejo.

• No saber escuchar o no saber escuchar se convierte en una barrera para la comunicación cuando se desea comunicar algo.

- Principios de la Comunicación efectiva
- Principio dinámico.
  - Principio de la Congruencia.
  - Principio de formalidad.

- Métodos de Comunicación

- Oficios.
- Memoranda.
- Circulares.
- Periódicos.
- Películas.
- Fotografías.
- Informes.
- Agendas.

- Principios de la delegación.

Cuando la organización es compleja, al dirigir es necesario delegar, porque el que dirige no puede realizar todas las acciones que se requieren en todos los espacios y todos los horarios. Cuando se delega, es importante tomar en cuenta los principios de la delegación. Por experiencia y práctica de los administradores y directores, se postularon y probaron algunos principios de la delegación que se expresan a continuación:

- Delegación de autoridad y responsabilidad
- A mayor delegación, mayor control.

• Establecer límites de responsabilidad.

- 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.

• El liderazgo efectivo toma en cuenta las variables del entorno.

• Para prevenir los conflictos intra-organizacionales.

• los niveles de dirección requieren de una estructura de organización formal.

• la dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación.

### 4.3 Control

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

#### - Propósitos del control

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.
- Prevenir 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.

#### - Supervisión

Es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado, y su realización plena, su objetivo de la supervisión es el desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia. Promover la calidad del servicio para el usuario.

## - Principios de la supervisión:

- Principio de la planeación.
- Principio de liderazgo.
- Principio de enseñanza.
- Principio de comunicación.
- La evaluación.

## - Métodos de Control:

Se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, dos métodos son los que esencialmente forman parte de las organizaciones y son:

- El archivo.
- La auditoría.

\* **Archivo:** Como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

\* **Auditoría:** Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X".

### \* Tipos de auditoría:

- Auditoría externa.
- Auditoría interna.

### \* Técnicas de control más empleadas:

- Informes.
- Preliminares.
- Cuerpo del Informe.
- Sección técnica.
- Sección de referencias y apéndices.

### \* Tipos de Informes Informe provocado:

- Informe provocado.
- Informe solicitado.
- Informe de rutina.

### \* Datos estadísticos:

Se utilizan en el control para medir y comparar los resultados obtenidos en relación con los esperados.

- Control de calidad.
- Control de tiempos.
- Control de inventarios.

#### 4.4 Criterios de evaluación de la atención.

Definido 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.

Con este fin de establecer vínculos de colaboración con la dirección general de Calidad y Educación de Salud, órgano responsable de la Cruzada, para trabajar conjuntamente en la definición de estándares e indicadores de calidad en algunos de los procedimientos.

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. Asimismo, porque permiten identificar la percepción de los usuarios de los servicios de enfermería en cuanto al trato recibido, recibir atención de calidad es un derecho del paciente y garantizarla es un imperativo de las instituciones de salud.

UDS.2025.ANTOLOGIA DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA. II.PDF.