Resumen

Nombre del Alumno: Mariana Itzel Hernández Aguilar.

Nombre del tema: 4.1 al 4.4

Parcial: Unidad 4.

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

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: 8 cuatrimestre.

4.1 DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

DIRIGIR ES GUIAR, ORIENTAR, CONDUCIR, LLEVAR AL LOGRO DE OBJETIVOS. DIRIGIR ES TOMAR DECISIONES, MANDO, 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.

EL FACTOR HUMANO ESTÁ FORMADO POR PERSONALIDADES COMPLEJAS CON MÚLTIPLES ESCALAS DE VALORES. EXISTEN VARIAS TEORÍAS PARA APOYAR LA DIRECCIÓN.

Teoría del comportamiento

UNO DE LOS PRIMEROS ESCRITORES QUE EXAMINÓ AMPLIAMENTE EL ELEMENTO HUMANO FUE DOUGLAS MCGREGOR. EN SU OBRA EL LADO DE LA EMPRESA, ESTABLECE DOS CRITERIOS SOBRE LOS ADMINISTRADORES SEGÚN SU COMPORTAMIENTO CON LOS SUBORDINADOS:

"X" Y "Y". TEORÍA "X" (ADMINISTRADOR DÉSPOTA)

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

> 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 esfuerzo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.

> El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidades, tiene poca ambición y desea sobre todo la seguridad.

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 desgaste físico y mental. La amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos.

> 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 la responsabilidad. La capacidad intelectual del ser humano está subutilizado. Las teorías X y Y de McGregor tienen muchas interrogantes por resolver, los administradores se dan cuenta que no es tan simple como comparar extremos al dirigir a personas. En realidad, al final lo que se busca es el esfuerzo pleno de sus empleados.

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.

Es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de las relaciones humanas, característica que no es común a todas las personas; por otra parte, se requieren personas que tengan ascendente sobre grupos determinados. El administrador debe considerar los argumentos teóricos expuestos, al elegir personal para el desempeño de funciones directivas.

TEORIA DE LOS ESTILOS DEL LIDERAZGO

La teoría de los estilos del liderazgo, toma en cuenta las características mostradas al práctica el liderazgo, es común confundir el estilo del líder con la personalidad del mismo; si bien no son antagónicas, son diferentes. En la práctica del liderazgo pueden mostrarse tres formas plenamente identificadas que son los estilos del liderazgo; se describen como:

> El estilo autocrático
> El estilo democrático
> El estilo liberal

Teorías situacionales del liderazgo

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

> El líder > El grupo > La situación

En 1958, Tannenbaum 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. El estilo de liderazgo se elige según la situación que prevalece en los grados de control y dependencia.

TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN HUMANA

Berelson y Stainer definen el término motivo como: "estado interno que da energía, activa o mueve y que dirige o canaliza el comportamiento hacia las metas". Un administrador puede hacer mucho estableciendo un ambiente que conduzca a determinados impulsos para obtener la productividad. La motivación y la satisfacción son diferentes, la motivación proviene del interior del sujeto, la satisfacción de necesidades depende del entorno.

>TEORÍA DE ABRAHAM MASLOW: La satisfacción de las necesidades varía con la persona, sólo cuando el individuo ha satisfecho las necesidades básicas, su comportamiento se dirige a lograr satisfacciones de mayor complejidad.

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. Broom propone la teoría de la valencia expectativa, expresando que la motivación de una persona está determinada por sus valores anticipados de los resultados de la acción, multiplicado por la fuerza de la expectativa del logro de la meta.

TEORÍA DE LAS NECESIDADES MOTIVADORAS DE MCCLERLLAND

DAVID C. MCCLERLLAND.

IDENTIFICA TRES TIPOS DE NECESIDADES BÁSICAS MOTIVADORAS

QUE SON:

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.

AFILIACION

Las personas buscan ser apreciadas y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social, mantienen relaciones sociales gratas, disfrutan de intimidad y compresión.

REALIZACION Tienen un intenso deseo de éxito y un gran temor al fracaso.

Motivadores administrativos de Patton

Arch Patton, ha identificado aspectos motivadores para los ejecutivos que son:

- Desafío
- Categoría
- Liderazgo
- Competencia
- Temor
- dinero

El líder actúa para ayudar a un grupo para lograr sus objetivos mediante la aplicación máxima de sus capacidades, no se detiene detrás del grupo, se pone al frente inspirando.

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 (sanciona mediante premios y castigos).
> Sistema autoritario benévolo (semejante al trato padre-hijo).
> Sistema consultivo (la autoridad se conserva en el líder).
> Sistema demócrata participativo.

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

- Retroalimentar el sistema administrativo
- Promover conductas cooperativas
- Lograr la eficiencia
- Ejercer la dirección.

ELEMENTOS

> Emisor (fuente de información).

> Transmisor (instrumento o persona cuyo propósito es transmitir la información.).

> Receptor (es a quien se dirige la información).

COMUNICACIÓN

Se define 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. Pero la comunicación es también un proceso interpersonal, es decir, cuando la comunicación se produce entre las personas, porque el emisor transmite el mensaje y pone en movimiento el intercambio.

El mensaje tien dos capas:
Exterior: Contenido del mensaje.
Interior: exterior.

Métodos

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

- El oral
- La palabra escrita
- El lenguaje corporal

TIPOS

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

> Comunicación horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico.

> Comunicación general: fluye del nivel estratégico hacia el exterior y para todos los interesados.

BARRERAS

> Incongruencia entre el contenido y la intención.

> Deficiente redacción en el mensaje

> Falta de claridad

> No saber escuchar

> Descuidos y omisiones

PRINCIPIOS

> Principio dinámico: El flujo dinámico y constante de la comunicación asegura la recepción y la respuesta.

> Principio de la congruencia: La congruencia entre el contenido y la intención con que se emite un mensaje, determina la respuesta congruente.

> 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

Son herramientas que se utilizan en organización formal, entre ellos están:

- > 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:

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

NORMAS PARA ASEGURAR LA EFICIENCIA AL DIRIGIR:

- > Desarrollar al personal para asumir funciones delegadas.
- > Al delegar autoridad y responsabilidad, se enseña e introduce a las personas que la practiquen.
- > Al dirigir, es importante una división equitativa del trabajo.
- > Cuando el trabajador cumple los requisitos establecidos, se recomienda reconocer el trabajo de los subordinados.
- > La dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación
- > Los niveles de dirección requieren una estructura de organización formal.

4.3 Control

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

> 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 SUPERVISIÓN

Es un sistema importante de control porque permite apreciar directamente el resultado de la ejecución y apoya el desarrollo personal en las organizaciones.

CONCEPTO

La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado y su realización plena.

>OBJETIVOS

- Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia.
- Promover la calidad del servicio para los usuarios.
- Ayudar, proteger y aplicar el logro de objetivos organizacionales.
- Aplicar medidas correctivas en las desviaciones

PRINCIPIOS

> Principio de la planeación: la supervisión planeada también logra sus objetivos.

> Principio de liderazgo: Supervisar también es dirigir.

> Principio de enseñanza: hace que las personas hagan mejor su trabajo.

> Principio de comunicación: la comunicación adecuada simplifica la supervisión.

> La evaluación: se utiliza para apoyar la toma de decisiones y para proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones.

METODOS DE CONTROL

> ARCHIVO: conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva. El archivo se clasifica según su destino y según el sistema de acceso.

> AUDITORÍA: Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "x".

OBJETIVO

Se hace con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones. Su utilidad radica en ayudar a la dirección a lograr un control continuo y constructivo.

TIPOS

- AUDITORÍA EXTERNA: la auditoria fiscal y la auditoria contable.
- AUDITORÍA INTERNA: entre las cuales destacan la auditoría administrativa, la auditoria contable y la auditoria profesional.

Técnicas de control

> INFORMES: Los informes deben reflejar el aprovechamiento de los recursos, en relación con el logro de sus objetivos. Su redacción debe incluir conclusiones y sugerencias.

> Preliminares: Se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y listas de tablas o gráficos.

> Cuerpo del informe: Se integran por la portada, el directorio, la descripción de los aspectos que se desean desarrollar e informar, los avances, los contratiempos, las conclusiones y las sugerencias.

> Sección técnica: Se incluyen tablas o figuras que ilustren los aspectos sobre los cuales se está informando.

> Sección de referencias y apéndices: Se incluyen la bibliografía y los anexos correspondientes.

TIPOS DE INFORME

> 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 solicitado: incluye información que ha sido requerida.

> Informe de rutina: Se realiza como parte de las actividades que requieren de un control periódico.

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

La comision 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 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. A simismo, 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 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 qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Otro aspecto es la accesibilidad de los 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 o geográficos.

La evaluación del proceso influye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnósticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución. Es necesario medir en esta fase tres componentes:

> El uso
> La calidad
> La productividad

EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE ENFERMERÍA

INDICADOR

Es una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos.

La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que esta hecho. Este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permites objetivar aspectos relevantes como:

> La asistencia
> Establecer comparaciones
> Proporcionar objetivos
> Crear una cultura de evaluación
> Mejora la asistencia.

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

> PERTENENCIA
> EXCLUSIVIDAD
> SENSIBILIDAD
> VALIDEZ
> COMPRENSIBILIDAD
> ESPECIFICIDAD
> CONFIBIALIDAD

CLASIFICACION

Indicadores centinela

Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente.

TRAZADORES

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

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 que su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad.

NEGATIVOS

Hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones, tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo; de tal forma tiende a aumentarse, comprometiendo los niveles de calidad.

“Bibliografía”

-Antología UDS, Calidad en los servicios de enfermería (2025), URL: CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_DE_ENFERMERIA.pdf