



Resumen

Nombre del Alumno: Hannya Eunice Domínguez Santiago

Nombre del tema: el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería

Parcial: IV

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8° "B"

Comitán de Domínguez, 27 de marzo 2025

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 los objetivos 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:
- Teoría del comportamiento;

Las teorías X y Y de McGregor tienen muchas interrogantes para resolver, los administradores se dan cuenta que no es tan simple como compararlos 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 conductas mostradas. Además en las teorías X y Y está la teoría del hombre racional, así por ejemplo. Dentro de esta teoría comportamental se incluyen los aspectos relativos al liderazgo y se dividen en tres enfoques:

1: Teoría de los rasgos de personalidad

2: Teoría de los estilos de liderazgo

3: Teorías situacionales de liderazgo

Teorías de los rasgos de personalidad

Según esta teoría, el líder es aquella persona que presenta, entre otras, las características personales:

- Energía
- Agresividad
- Cooperación
- Autoconfianza
- Entusiasmo
- Creatividad

Norma

Esta teoría perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta personalidad en sus argumentos, es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, característica que no es común a todas las personas, por otra parte se requieren personas que tengan ascendente sobre grupos.

Teoría de los estilos del 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 antagónicas, son diferentes.

Existen 3 formas plenamente identificadas y se describen como:

- Estilo autocrático

- Estilo democrático

- Estilo liberal

Dificultad para dirigir según un determinado estilo, radica en el hecho de elegir estilo adecuado a las circunstancias

buscan explicar el liderazgo conforme a 3 factores:

- Líder
- Grupo
- Situación

El estilo de liderazgo autocrático se elige según la situación que prevalece en los grados de control y dependencia.

Teorías de la motivación humana

Tienen su base en las necesidades, algunas son primarias y otras secundarias, varían en intensidad a lo largo del tiempo. Los motivos pueden ser complejos y conflictivos, los motivadores inducen al individuo a actuar. A pesar de

Norma

las investigaciones y teorías sobre la conducta los motivadores las necesidades y muchas otras sobre el tema, no debería olvidarse que la recompensa y el castigo son fuertes motivadores. Las necesidades sociales de estima y autorrealización son para Maslow, necesidades secundarias. Teoría de las necesidades motivadoras de McClelland

identifica 3 tipos de necesidades básicas motivadoras.

Necesidad de poder: posee alta necesidad de afiliación-poder y un gran interés por ejercer influencia y control; este tipo de personas buscan posiciones de liderazgo, son buenos conversadores les gusta discutir con argumentos, son enérgicos, tercos, exigentes y disfrutan enseñar.

Necesidad de afiliación: las personas tienen una alta necesidad de afiliación gustan ser apreciados y tienden a evitar el dolor de ser rechazadas por un grupo social, mantienen relaciones sociales gratas, disfrutan de intimidad y comprensión, les gusta ayudar a quienes tienen problemas y gozan.

Necesidad de realización: tienen un intenso deseo de éxito y un gran temor al fracaso. les gusta ser desafiadas, establecer metas difíciles, les gusta el riesgo, asumen responsabilidad les agrada que les digan lo bien que hacen las cosas, son constantes, trabajan largas horas, no se preocupan de más si fracasan, les gusta autodirigirse.

Norma

4.2 Comunicación

Adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orienta la comunicación en las empresas se resume de la siguiente manera:

Propósitos:

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

Conceptos:

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

Elementos:

- Emisor
- Transmisor
- Receptor

Métodos

- Oral
- Palabra escrita
- Lenguaje corporal

Barreras:

- Incongruencia entre el contenido y la interacción
- Deficiente redacción en el mensaje
- Falta de claridad
- Falta de claridad
- No saber escuchar
- Descuidos y omisiones

Medios

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

Principios de la delegación

- 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.
- La dirección eficaz establece canales apropiados de c.
- Los niveles de dirección requieren una estructura formal.
- Para prevenir conflictos intraorganizacionales.
- El liderazgo efectivo toma en cuenta las variables del entorno y se prepara para ser competitivo.

Norma

4.3 Control.

Control es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por sistemas, medios y métodos 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
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad e innovación.
- Sistemas de control.

Métodos:

- Archivo: conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados.
- Auditoria: procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "x".

Tipos de auditoria:

- Auditoria externa
- Auditoria interna.

Técnicas más empleadas:

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

Tipos de informes "provocados"

responde a una necesidad de obtener información veraz y oportuna ante un problema determinado

- 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 cantidad: orientado a medir cantidades se relaciona con la mayor o menor demanda. En enfermería está relacionado con el número de pacientes atendidos.

Control de calidad: cuenta con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística. En enfermería se relaciona con la calidad de atención que se presta.

Control de tiempo: se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos períodos; además se utiliza como un indicador que permite tomar decisiones y de esta forma, programar una mejor utilización de recursos con máximo aprovechamiento.

Control de inventarios: es una técnica para optimizar el rendimiento de los recursos materiales. Usualmente se pretende medir las existencias previas y conforme al gasto y la utilización proveer los suministros necesarios.

Norma

4.4 Criterios de evaluación de la atención Proceso de evaluación de la calidad por indicadores.

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE) en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica o 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. Asimismo porque permiten identificar la percepción de los usuarios de los servicios de enfermería en cuanto al trato recibido.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y en los servicios ofertados 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 las auditorías tanto contables como administrativas. Hablar de calidad en los servicios de atención médica es identificar la política pública como el requisito que sin duda, o deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

Norma

Evaluación de los indicadores de enfermería:
se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha 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 permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de asistencia.

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

- Pertinencia
- Exclusividad
- Sensibilidad
- Validez
- Comprensibilidad
- Especificidad
- Confiabilidad

Clasificación:

- indicadores centinela
- indicadores trazadores
- indicadores positivos
- indicadores negativos

(Handwritten signature)

Norma