



Nombre del Alumno: Erika Del Roció Martínez Hernández

*Nombre del tema: El control y la evaluación como parte de la
administración.*

Parcial: cuarto

Nombre de la Materia: calidad de los servicios de atención

Nombre del profesor: María Del Carmen López Silva

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8°B

4.1 Dirección y liderazgo

Dirigir es guiar, orientar, conducir, 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 conocimiento total.

- 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 o puestos, denominando sus conductas como tolerantes o despóticas.

El administrador que 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 se 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.
- El trabajador produce un desgaste físico y mental. Teoría "Y" administrador tolerante porque concidera que sus subordinados responden a las siguientes premisas:
 - El trabajo produce un 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.

• supuestos de schein sobre el hombre económicamente racional

- 1.- El hombre se motiva por incentivos económicos y hará lo que le produzca utilidad
- 2.- es posible manipular al hombre por incentivos económicos.
- 3.- Los sentimientos humanos son irracionales y se les debe impedir que interfieran en el interés racional del hombre
- 4.- La organización debe neutralizar y controlar los sentimientos humanos. para administrar según schein es necesario incentivar el comportamiento

• Supuestos sobre los seres humanos de Elton Mayo

- 1.- El hombre se motiva por las necesidades sociales y obtiene importancia fundamental para su identidad a través de las relaciones con otros
- 2.- La satisfacción debe buscarse en las interrelaciones sociales en el trabajo
- 3.- El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupo que a los incentivos y controles de la administración
- 4.- El administrador puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de sus subordinados.

• Supuestos que explican el comportamiento humano en las organizaciones empresariales
Los motivos del hombre tienen jerarquía

- 1.- El hombre es capaz de trabajar en forma completa. Las actitudes principales son automotivación y autocontrol.
 - 2.- No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivo.
 - 3.- El hombre es un factor importante para la producción y no se le puede tratar como a un objeto, tampoco se le debe considerar como un ser aislado ni racional, ni económico o social.
- se distinguen 3 enfoques
- teoría de los rasgos de la personalidad
 - Teoría de los estilos de liderazgo
 - teorías situacionales del liderazgo

• 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 liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas.

• Teoría de los estilos de liderazgo

La teoría de los estilos de 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 de estilo:

- El estilo autocrático
- El estilo democrático
- El estilo liberal

La dificultad para dirigir según un determinado estilo, radica en el hecho de elegir el estilo más adecuado según las circunstancias.

Teorías situacionales del liderazgo. Las teorías situacionales buscan explicar el liderazgo!

- 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.

• Teoría de la motivación humana

Los motivos humanos tienen su base en las necesidades algunas primarias y otras secundarias las necesidades varían en intensidad a lo largo del tiempo. Berelson y Stainer 25 definen el término motivo como: "Estado interno que da energía, activa o mueve, y que dirige o canaliza el comportamiento hacia las metas".

• 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.

• Teoría de sistemas directivos

uno de los exponentes más conocidos en torno a las teorías de sistemas directivos quien propuso 4 sistemas para clasificar el liderazgo

- sistema autoritario explotador

- sistema autoritario benevolente

- sistema consultivo

- sistema democrático 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. 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

- Retraer al personal administrativo
- Promover conductas cooperativas
- Lograr la eficiencia
- Ejercer la dirección

Al comunicarse, es importante tomar en cuenta los elementos básicos que son:

- Elementos de la comunicación

- Emisor: concibe y da 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

La comunicación puede definirse 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.

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

El mensaje tiene 2 capas: la exterior o contenido del mensaje y la interior o intención. La congruencia entre las capas interior y exterior del mensaje, provoca una alta recepción del mismo. El mensaje produce un impacto en el receptor. Se produce una respuesta que, al igual que el mensaje, tiene dos capas.

→ Métodos de comunicación

Los métodos de la comunicación cuando 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

- **comunicación ascendente** Flujo de subordinados a jefes. se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse

- **comunicación horizontal**: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico. se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.

- **comunicación general** flujo del nivel

estrategico hacia el exterior y para todos los interesados.

- Barreras de la comunicación

- Incongruencia entre el contenido y la intención
- Deficiencia de redacción en el mensaje
- Falta de claridad
- Mala comprensión
- Desconfianza y omisiones

- Principios de la comunicación efectiva

- Principio dinamico
- Principio de congruencia
- Principio de formalidad

- Medios de comunicación

Los medios de comunicación administrativa son herramientas que se utilizan en la organización formal, entre ellos están:

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

- Normas para estimular 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
- El liderazgo efectivo toma en cuenta las variables

4.3 control

se define al 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 medios de control; es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlas.

- **Propósitos del control**

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas
- Optimizar la utilización de recursos
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad e innovación
- sistemas de control

- **La supervisión:** Aun cuando la supervisión se concidera más bien como parte de la dirección, es un sistema importante de control porque apreciar directamente el resultado de la ejecución y apoyar el desarrollo del personal en las organizaciones.

El enfoque humanista da connotación diferente a la supervisión y la ubica como parte de la dirección

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

objetivos de la supervisión:

- Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficacia
- Promover la calidad del servicio para los usuarios
- Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales

como principios de la supervisión que fueron difundidos y puestos en práctica están los siguientes:

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

- **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.

Auditoria; La auditoría es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo. Las auditorias se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades.

tipos de auditoria

- Auditoria externa

• auditoria interna

- **Técnicas de control más empleadas**

A lo largo del tiempo, el desarrollo de la administración ha aportado infinidad de herramientas y técnicas administrativas. Para el control tenemos entre otras técnicas las siguientes:

- informes
- Preliminares
- cuerpo del informe
- Sección técnica
- Sección de referencias y apéndices

- **Tipos de informes**

- informe provocado
- informe solicitado
- informe de rutina

Datos estadísticos: Los datos estadísticos se utilizan en el control para medir y comparar los resultados obtenidos en relación con los esperados.

control de calidad El control de calidad cuenta ahora con múltiples herramientas. El paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística. En los departamentos de enfermería se relacionan con la calidad de atención que se presta.

control de inventarios: El control de inventarios es una técnica para optimizar el rendimiento de los recursos materiales. usualmente se pretende medir las existencias previstas.

4.4. - Criterios de evaluación de la atención. Proceso de 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 proyecto para la evaluación sistematizada 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 iniciar el desarrollo del proyecto de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería.

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 complemento 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 del Sistema Nacional de Salud.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar 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 y

la productividad. El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo.

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

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
- Sensibilidad
- Especificidad
- Exclusividad
- Validez
- Contabilidad
- Comprensibilidad



Clasificación

Se sabe que en los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado -

dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.

- Indicadores centinela
- Los indicadores trazadores
- Los indicadores positivos
- Los indicadores negativos