



Mi Universidad

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Diana Paola Perez Briones

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

Parcial: Cuarto

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: Octavo

4.1 Dirección y Liderazgo

Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de los objetos. Dirigir implica tomar decisiones mando y liderazgo. **La dirección y liderazgo** son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetos de la organización y contribuye a su logro.

1. Teoría del comportamiento

Examinó el elemento humano Douglas McGregor. En su obra el lado humano de la empresa, establece dos criterios sobre los administradores según el comportamiento de los subordinados. Es de observar que sus escritos fueron intuitivos y no tenían una base científica. McGregor, encontramos su propuesta de la teoría.

"X" y "Y". Teoría "X" (administrador despótico).

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

- > El ser humano normal tiene aversión al trabajo lo evita a toda costa.
- > El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo.
- > El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidades poca ambición, desea seguridad.
- > El administrador que muestra conductas "Y" es tolerante considera que sus subordinados responden las premisas:
- > El trabajo produce un desgaste físico y mental.
- > El trabajador tiene que ejercitar la autodirección.

• **Supositos de Schein sobre el hombre económicamente racional**

- 1 El hombre se motiva por incentivos económicos

El líder es la acción de motivar, comandar y conducir a otras personas con el propósito de alcanzar un fin en común.

2. Es posible manipular al hombre por incentivos económicos
3. Los sentimientos humanos son irracionales
4. La Organización debe neutralizar y controlar los sentimientos humanos.

• Supuestos sobre los Seres humanos de Elton Mayo

1. El hombre se emotiva por las necesidades sociales.
2. La Satisfacción debe buscarse en las interrelaciones sociales.
3. El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupo.
4. El administrador puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de 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.
2. No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivo.
3. El hombre es un factor para la producción y no se le puede tratar como un objeto.

II. Teoría de los rasgos de personalidad

Es líder aquella persona que presenta, las características personales:

- Energía • Autoconfianza
- Agresividad • Entusiasmo
- Cooperación
- Iniciativa
- Creatividad

El liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, características que no es común a todas las personas, se requieren personas que tengan ascendente sobre grupos determinados. El administrador considera los argumentos teóricos expuestos al elegir personal para el desempeño.

III. Teoría de los estilos del liderazgo

En la práctica del liderazgo, es común confundir el estilo de líder con la personalidad del mismo, pueden mostrarse 3 formas plenamente identificadas:

> **El estilo autocrático:** Da énfasis al líder. Es él quien dicta las órdenes, impone su criterio y decide que y cuando se hace.

> **El estilo democrático:** El líder es un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados a decidir.

> **El estilo liberal:** Pone énfasis en los subordinados en quienes están centrada la libertad para decidir.

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

Buscan explicar el liderazgo conforme 3 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 parte la libertad de los subordinados.

V. Teorías de la motivación humana.

Berenson 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".

Una de las teorías sobre motivación conocida como

Jerarquía de necesidades creada por el psicólogo "Abraham

Maslow". postula una jerarquía de las necesidades humanas

clasifica 2 categorías: Necesidades primarias y

Necesidades secundarias.

4.2 Comunicación

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 puede resumirse de la siguiente forma:

- **propósitos de la comunicación:**
- Retroalimentar el sistema administrativo
- Promover conductas cooperativas
- Lograr la eficiencia
- Ejercer la dirección.

Al comunicarse, se toma en cuenta:

- **Elementos de la comunicación**
- **Emisor:** Considerado como fuente de información
- **Transmisor:** Método o instrumento, transmite información.
- **Receptor:** Es a quien se dirige la información.

Concepto de comunicación:

- Proceso dinámico, fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o varias. Se identifica como un cambio de información de dos personas.
- La comunicación es un proceso al interior de la persona que inicia con un emisor, el que emite un mensaje se percibe el ambiente exterior, realiza una valoración, señala un receptor y transmite el mensaje.

Métodos de comunicación:

Cuando son aplicados conforme a los principios que los rigen, aseguran una recepción y respuesta eficaz.

- El oral

- La palabra escrita
- El lenguaje corporal

Comunicación ascendente

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

7 **Comunicación horizontal**: Se produce entre personas del mismo nivel jerárquico. Se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.

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

Barreras de la comunicación

- > Incongruencia entre el contenido y la intención.
- > Deficiente redacción en el mensaje
- > falta de claridad
- > No saber escuchar
- > Descuidos y omisiones.

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.

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.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones.
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes.
- Promover la creatividad e innovación.
- Sistema de control.

Concepto de supervisión:

Es una dirección democrática, principal interés es el supervisado y su realización plena.

Objetivo: Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia, promover la calidad para los usuarios, proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales.

Métodos de control

Archivo:

Conjunto de documentos debidamente clasificados.

y ordenados, que integran los 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". Objetivo de la auditoría: Las auditorías se hacen 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.

4.4 Criterios de evaluación

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.

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 alguno de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento ser responsabilidad directa del área de enfermería.

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud es decir, que tipo de recurso 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.

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.

La calidad debe ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado.

19

Bibliografía

[LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf](#)