



Ensayo

Nombre del Alumno: Yeyry Arlen Ramirez Roblero

Nombre del tema: 4.1 Dirección y Liderazgo

4.2 Comunicación

4.3 Control

4.4 Criterios de Evaluación de la atención

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

8°vo Cuatrimestre, Grupo B, 4ta Unidad

4.1 DIRECCION 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.

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.

> Teoría del comportamiento.

■ **Douglas McGregor**. En su obra "El lado humano de la empresa", establece **dos criterios**, sobre los administradores, según su comportamiento con los subordinados, los cuales se clasifican como extremos opuestos, denominando su conducta como **TOLERANTES** o **DESPÓTICAS**. Sus escritos fueron intuitivos.

"X" y "Y" (Teorías)

~ **Teoría X** (Administrador Despota)

Considera de sus empleados los siguientes:

- * El ser humano 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.
- * "Que el trabajador prefiera ser dirigido, evita responsabilidades y tiene poca ambición".

~ **Teoría Y** (Administrador Tolerante).

Considera lo siguiente:

- * 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 asumir y ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

El ser humano normal aprende a aceptar y a buscar la responsabilidad.

> 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 e impedir el comportamiento emocional.

> Supuestos sobre los seres humanos de **Elton Mayo**:

- ☐ 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. Los conceptos verticales sobre la naturaleza del hombre aunque no son completos, son decisivos para administrar.
 - 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. La inestabilidad y complejidad del individuo hace que sea

Imposible medir su capacidad para un cambio de consumo o producción. La teoría de las relaciones humanas proporcionó muchos y variados conocimientos en la administración.

Dentro de la teoría (comportamental), se incluyen los aspectos relativos al liderazgo, y se pueden distinguir tres enfoques que son:

1- TEORÍA DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD

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

- Energía - Agresividad - Cooperación - Creatividad
- Autoconfianza - Entusiasmo - Iniciativa
- Facilidad en el manejo de las relaciones humanas.

El administrador debe considerar los argumentos expuestos, al elegir al personal para el desempeño de funciones directivas.

2- TEORÍA DE LOS ESTILOS DEL LIDERAZGO

Esta teoría toma en cuenta las características mostradas al practicar el liderazgo (personalidad vs Estilo). En la práctica del liderazgo pueden mostrarse tres formas plenamente identificadas que son los estilos del liderazgo:

Estilo Autocrático: Da énfasis al líder. Es él quien dicta las órdenes, impone sus criterios y decide qué y cuándo se hace.

Estilo Democrático: El líder es un miembro más del grupo que estimula a los subordinados a decidir y a ejecutar las funciones y tareas. (Eficiencia humana)

Estilo Liberal: Pone énfasis en los subordinados, en quienes está centrada la libertad para decidir.

LA DIFICULTAD PARA DIRIGIR SEGÚN UN DETERMINADO ESTILO, RADICA EN EL HECHO DE ELEGIR EL ESTILO MÁS ADECUADO SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS.

3.- Teoría Situacional del Liderazgo

Boscan 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.

4.- TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN HUMANA

Los motivos humanos tienen su base en las necesidades, algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades varían en intensidad a lo largo del tiempo. Prolson y Stainer 25, definen el término motivo como "Estado interno que da energía, se activa o mueve, y que dirige y canaliza el comportamiento hacia las metas". La motivación incluye una reacción y cabana que inicia por despertar una necesidad al presentarse, la necesidad se produce, se produce una buena búsqueda de un deseo o meta, lo que a su vez origina tensión y entonces, se produce una acción.

Fundamentado en la **pirámide de las Necesidades de Maslow**.

Primarias

- Necesidades fisiológicas o Básicas.
- Necesidad de Seguridad

Secundarias

- Necesidades sociales.
- Necesidades de Auto estima
- Necesidades de Autorealización.

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:

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

Elementos de la comunicación:

- 1.- **Emisor:** Considerado la fuente de la información.
- 2.- **Transmisor:** Que consiste en un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información.
- 3.- **Receptor:** Es a quién se dirige la información.

La interrelación de los tres elementos es dinámica y fundamental; para una buena comunicación, la interrelación que ocurre entre los principales elementos del proceso de comunicación, a saber: Emisor, Transmisor, receptor y respuesta.

Metodos de la comunicación:

- **Oral**
- **Palabra Escrita**
- **El lenguaje corporal**

El método de comunicación oral aplica para la comunicación en principios, como saber escuchar, el silencio, la empatía, que es el grado de

obtener los diferentes obstáculos, que es el lenguaje corporal

La palabra escrita complementa la información, y asegura un lado de recepción del mensaje.

Las aplicaciones del lenguaje corporal (postura, gestos, ademanes), deciden la interpretación adecuada del mensaje y revelan la congruencia entre el contenido del mensaje y la intención que este emite.

II Tipo de comunicación.

~ Comunicación ascendente: fluye de subordinados a jefes, se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.

~ Comunicación horizontal: pasada en personas desde el mismo nivel jerárquico, se aplica para unificar, coordinar o quejarse.

~ Comunicación General: fluye de manera estratégica hacia el exterior y para todo el exterior. los interesados.

Bareras de la comunicación.

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

* PRINCIPIOS DE LA CONSECUTIVA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- Principio Dinámico
- Principio de congruencia
- Principio de formalidad.

Medios de comunicación

- * Oficios
 - Circulares
 - Periódicos
- II Películas
- II Fotos
- > Agendas.

4.3 CONTROL

Como la operaceación del resultado en cuanto al riesgo de preparación de objetivos organizacionales.

CONTROL: El valorar el estado de cualquier NASA) de los planes, por lo cual se favorece por medio de posible para corregirlas.

> PROPOSITO

- Evaluar el logro de objetos establecidos previamente
- Prevenir distorción de manera periódica
- Optimizar la utilización que de gramos.
- Proponer y sugerir alternativas alternativas
- Promover la creatividad e innovación.

"Etapa final de cualquier propósito que se liga generacuentemente a la planeación" se incorpora el control, durante todo el proceso administrativo.

Supervisión: Es un sistema importante crecer, porque permite apreciar directamente el logro logrado. el resultado logrado y apoya en el desarrollo personal en las organizaciones.

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.

- Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales.

MÉTODOS DE CONTROL?

Además de los sistemas de control mencionados, se utilizan métodos diseñados en la teoría de la

administración, para facilitar el control, dos métodos son los que generalmente forman parte de las organizaciones, y son:

El 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".

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.

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

> **Control de Cantidad:** El control orientado a medir cantidades se relaciona con la mayor o menor demanda. En los departamentos de enfermería, el control de cantidad está en relación con el número de pacientes atendidos.

> **Control de Calidad:** Cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad, enfatiza la estadística. En los departamentos de enfermería, se relaciona con la calidad de atención que se presenta.

> **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 los recursos con un máximo aprovechamiento.

> **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 y conforme al gasto y la utilización proveer los suministros necesarios.

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

Los indicadores que se de los procedimientos que se presentan, de acuerdo a lo definido por la Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), en esta primera etapa, fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgos y daños innecesarios al px, por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento ser responsabilidad directa de Enfermería.

A si mismo, 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, que tipos de recursos, son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer sus demandas. Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante.

Un **Indicador** se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para **valorar** la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Es un valor cuantificable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo, por medio del análisis trimestrales de datos acumulados, en vez de sólo ser una evaluación periódica en un momento dado. Del servicio de los cuidados.

Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la **calidad de la asistencia sanitaria**, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de los recursos, los resultados y la satisfacción del usuario.

Los indicadores empleados para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetos a los siguientes criterios:

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

→ CLASIFICACIÓN

INDICADORES CENTINELA: "son aquellos, por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son mentores de atenciones específicas suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca. Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente".

INDICADORES TRAZADORES: "son aquellos que se 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. pejo: "Caídas".

INDICADORES POSITIVOS:

"Se basan en los sucesos considerados deseables y se asocian a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento en los estándares, es necesaria 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".

INDICADORES 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 y de tal vez forma tiende a aumentarse, comprometiéndose los niveles de calidad".

Bibliografía

[plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERIA.pdf)