

**Mi Universidad**

## **ENSAYO**

*Nombre del Alumno: BRENDA MAYARI ALVARADO BRAVO*

*Nombre del tema: EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.*

*Parcial: CUARTO PARCIAL*

*Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA*

*Nombre del profesor: MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA*

*Nombre de la Licenciatura: LIC. ENFERMERIA*

## 4.1 Dirección y Liderazgo

La **Dirección** y el **Liderazgo** son elementos esenciales en sus funciones administrativas, ya que se refieren a la capacidad de guiar, orientar y encaminar a los miembros de una organización hacia el logro de los objetivos. Dirigir implica tomar decisiones y ejercer el mando, mientras que el liderazgo es una característica inherente a las organizaciones humanas. Es crucial diferenciar entre el liderazgo como una cualidad personal y como una función administrativa. La dirección, en particular, es una tarea compleja debido a la cantidad de factores que un administrador debe enfrentar, muchos de los cuales son impredecibles.

Uno de los aspectos más desafiantes de la dirección y el liderazgo es la gestión del **Factor Humano**, que está compuesto por individuos con **personalidades complejas** y diversas escalas de valores. Las teorías del comportamiento humano en las organizaciones han sido fundamentales para entender cómo los administradores pueden gestionar a sus empleados. Entre las teorías más relevantes se encuentran las de **Douglas McGregor**, quien formuló las teorías **X** y **Y** sobre el comportamiento de los empleados. La teoría **X** postula que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados estrictamente, mientras que la **teoría Y** sostiene que los empleados son responsables y motivados internamente, por lo que pueden ser auto-dirigidos.

Estas teorías fueron seguidas por el psicólogo **Schein**, quien se centró en el **hombre económicamente racional**, sugiriendo que los empleados son motivados principalmente por incentivos económicos. En contraste, **Elton Mayo**

Propuso que los trabajadores se motivan principalmente por sus necesidades sociales y las relaciones interpersonales en el trabajo, más que por recompensas económicas. Esto llevó a un enfoque más humanista en la gestión empresarial, subrayando la importancia de las relaciones sociales y el bienestar de los empleados.

La teoría de los rasgos de personalidad es otro enfoque importante, sugiriendo que un líder debe poseer características como energía, confianza, agresividad, entusiasmo, cooperación, iniciativa y creatividad. Sin embargo, aunque esta teoría subraya la importancia de ciertas cualidades personales, también destaca la necesidad de tener una capacidad de relación interpersonal efectiva, algo que no todas las personas poseen de forma natural. Esto implica que el perfil del líder debe ser evaluado cuidadosamente en función de sus características y habilidades para guiar a un equipo.

La teoría de los estilos de liderazgo distingue entre diferentes formas en que un líder puede ejercer su influencia y aunque no existe un estilo único, la capacidad para adaptar el estilo de liderazgo a las circunstancias es crucial. Dependiendo de la situación, el líder puede adoptar un estilo autocrático consultivo o democrático participativo, en el cual los subordinados tienen un rol más activo en la toma de decisiones. Las teorías situacionales del liderazgo, como las propuestas por Tannenbaum y Schmidt en 1958 sugieren que el comportamiento del líder depende de factores como el control del líder.

## 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 adapta 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

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

### • Elementos de la comunicación

- \* Emisor: considerado 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 de los tres elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación

### 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. También se identifica como un intercambio de información entre dos o más personas

### Metodos de comunicación

Los metodos de comunicación cuando son aplicados conforme a los principios que los rigen, aseguran una recepción y respuesta eficaz. Los metodos basicos de comunicación son:

- \* El oral
- \* La palabra escrita
- \* El lenguaje corporal

El metodo de aplicación oral aplica principios como saber escuchar, el silencio, la empatia que es el grado de comprensión por otras personas, y el rapport que es el sentimiento de mutua aceptación.

### Comunicación ascendente

Fluxe de subordinador a Jefes. se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.

Comunicación horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerarquico. se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.

Comunicación General: Fluxe del nivel estrategico hacia el exterior y para todos los interesados

## Barrera de comunicación

- Incongruencia entre el contenido y la intención una barrera frecuente en la comunicación es la falta de congruencia entre el contenido del mensaje y la intención con que se emite.
- Deficiente redacción en el mensaje Si el mensaje ya sea escrito u oral no contiene todos los datos sobre lo que se quiere expresar, el resultado es que este no sea comprendido.

## 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.
- Al dirigir, es importante una división equitativa del trabajo
- Cuando el trabajador cumple con los requisitos establecidos se recomienda reconocer el trabajo de los subordinados.
- La dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación.
- Para prevenir los conflictos intraorganizacionales es importante reconocer la existencia de la organización informal.

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

## Metodos de control.

ademas de los sistemas de control mencionados, se utilizan metodos disenados en la teoria de la administracion para facilitar el control, dos metodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones y son

- El archivo
- La auditoria.

### archivo

Se define el archivo como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos historicos y la informacion esencial de una organizacion productiva. el archivo se clasifica segun su destino y segun el sistema de acceso

### Auditoria

La auditoria es un procedimiento tecnico que sirve para la marcha de un trabajo "x". objetivo de la auditoria. Las auditorias se hace con el proposito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de la deficiencias es para plantear soluciones. Su utilidad radica en ayudar a la direccion a lograr un control continuo y constructivo.

### TIPOS de auditorias.

Los tipos de auditoria son a la fecha multiples, pero sin embargo, son dos los tipos de auditorias mas conocidos.

- Auditoria externa: como, por ejemplo; la auditoria fiscal y la auditoria contable.

- Auditoria Interna: entre las cuales destacan la auditoria administrativa, la auditoria contable y la auditoria profesional.

### Técnicas de control más empleadas

Afortunadamente, el desarrollo de la administración ha portado infinidad de herramientas y técnicas administrativas para el control tenemos entre otras técnicas las siguientes.

- \* Informes deben reflejar el aprovechamiento de los recursos, en relación con el logro de objetivos.
- \* Preliminares. Se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido; introducción, y lista de tablas o gráficos.
- Cuerpo del informe. Se inicia por una justificación, las objetivos, la descripción de los aspectos que se desean informar, los avances los contratiempos, las conclusiones y las sugerencias.

### Datos estadísticos

Los 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 relacionan con la mayor o menor demanda.
- **Control de calidad:**  
El control de calidad cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística.
- **Control de tiempo.**  
El control de tiempo se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos periodos; además se utiliza como un indicador que permite tomar decisiones y de esta forma programar una mejora.

#### 4.4.- Criterios de evaluación de la atención.

##### Proceso de evaluación de la calidad a través de Indicadores

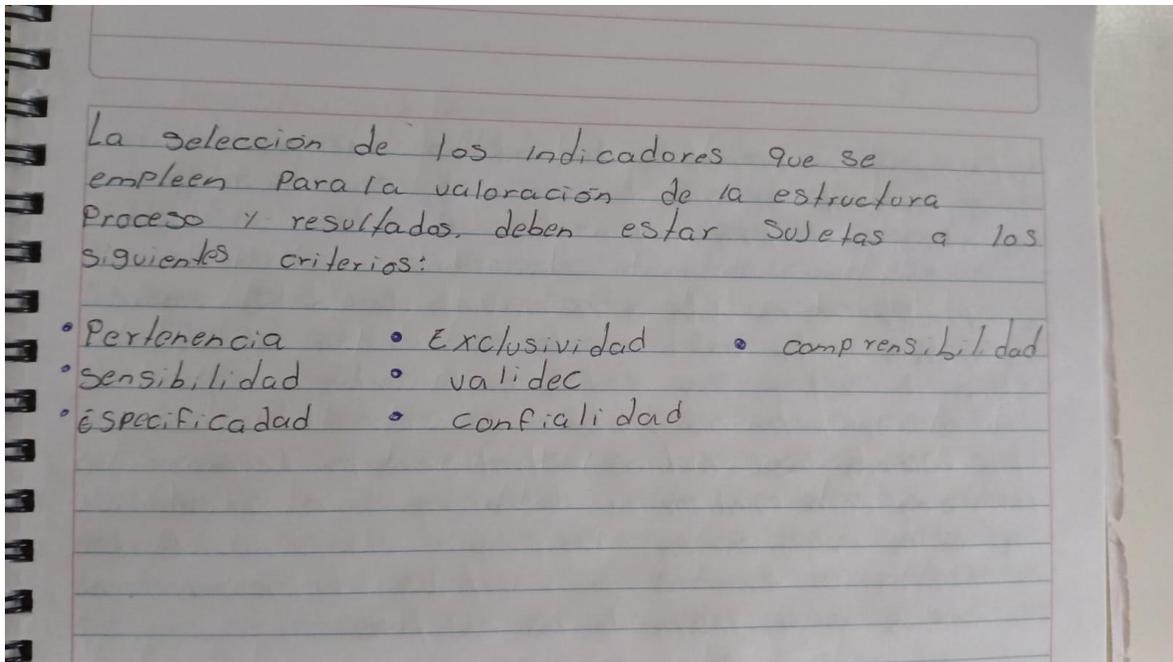
La comisión interinstitucional de enfermería (CIE) en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios. En la actual gestión gubernamental se intituro 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. Con ese fin se establecieron vínculos de colaboración con la dirección general de calidad y educación de salud, órgano e indicadores de la calidad en algunos de los procedimientos.

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente y garantizarlo es un imperativo de las instituciones del sistema Nacional de Salud.

Población demandante. los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromisos en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reclamatorios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio. Por parte del prestador privado o público, comparados con el grado de satisfacción manifestando por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y, en caso, por las auditorías tanto contables como administrativas. Hablar de calidad en los servicios de atención médica es identificar a la política pública como el requisito que sin duda deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

Es un parámetro que sirve como referencias 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 recursos, los resultados y la satisfacción del usuario.



[2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)