



# Mi Universidad

*ensayo*

*Nombre del alumno: Andrin Armin Cordova Pérez*

*Nombre del tema: Supervisión de la atención de enfermería*

*Nombre de la materia: Calidad en los servicios de enfermería.*

*Nombre del profesor: E.E.T.I. María del Carmen López silba.*

*Nombre de la licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo cuatrimestre*

## 4.1. UNIDAD IV

### EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA DIRECCION Y LIDERAZGO.

DIRIGIR ES GUIAR, ORIENTAR, CONDUCIR, ENCAMINAR, LLEVAR

EL LOGRO DE OBJETIVOS. DIRIGIR IMPLICA TOMAR DECISIONES, MANDO Y LIDERAZGO. EL LIDERAZGO ES UNA CARACTERISTICA DE

LAS ORGANIZACIONES HUMANAS.

ES IMPORTANTE DISTINGUIR ENTRE EL LIDERAZGO COMO UNA

CUALIDAD PERSONAL, Y EL LIDERAZGO COMO UNA FUNCION ADMINISTRATIVA.

EXISTEN VARIAS TEORIAS PARA APOYAR LA DIRECCION, ALGUNAS DE LAS MAS CONOCIDAS SE RESUMEN A CONTINUACION.

### 1 TEORIA DEL COMPORTAMIENTO

UNO DE LOS PRIMEROS ESCRITORES QUE EXAMINO AMPLIAMENTE

EL ELEMENTO HUMANO FUE DOGLAS MCGREGOR. EN SU OBRA

EL LADO HUMANO DE LA EMPRESA ESTABLECE DOS CRITERIOS SOBRE LOS ADMINISTRADORES SEGUN SU COMPORTAMIENTO CON LOS SUBORDINADOS.

SU PROPUESTAS DE LAS TEORIAS "X" Y "Y" (ADMINISTRADOR DESPOTICO)

EL ADMINISTRADOR QUE MUESTRA CONDUCTAS "X" ES DESPOTICO,

CONSIDERA QUE SUS SUBORDINADOS SE AJUSTAN A LAS SIGUIENTES PREMISAS:

- EL SER HUMANO NORMAL TIENE AVERSIONES AL TRABAJO Y LO EVITARA SIEMPRE QUE PUEDA.
- EL TRABAJADOR TIENE QUE SER OBLIGADO, CONTROLADO DIRIGIDO Y AMENAZADO PARA QUE REALICE UN ESFUERZO ADECUADO.

- EL TRABAJADOR TIENE QUE SER OBLIGADO.
- EL TRABAJADOR PREFERE SER DIRIGIDO.
- EL TRABAJO PRODUCE UN DESGASTE FISICO Y MENTAL.
- EL TRABAJADOR TIENE QUE EJERCER LA AUTOPRECIÓN PARA ASUMIR SU COMPROMISO CON LA EMPRESA.

## II TEORÍA DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD

SEGUN ESTA TEORÍA, EL LÍDER ES UNA PERSONA QUE PRESENTA, ENTRE OTRAS, ENTRE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- ENERGÍA, AUTOCENARIA
- AGRESIVIDAD, AUTOCENARIA
- COOPERACIÓN
- INICIATIVA
- CREATIVIDAD.

## TEORÍA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

EN LA PRÁCTICA DE LIDERAZGO PUEDEN MOSTRARSE 3 FORMAS PRINCIPALES IDENTIFICADAS QUE SON LOS ESTILOS DE LIDERAZGO. SE DESCRIBEN COMO:

- EL ESTILO AUTOCRÁTICO, DA ÉNFASIS AL LÍDER.
- EL ESTILO DEMOCRÁTICO, EL LÍDER ES UN MIEMBRO MÁS DEL GRUPO.

LA DIFICULTAD PARA DIRIGIR SEGUN UN DETERMINADO ESTILO, RADICA EN EL HECHO DE QUE EL ESTILO MAS ADECUADO SEGUN LAS CIRCUNSTANCIAS

- EL LÍDER
- EL GRUPO
- LA SITUACIÓN.

## TEORÍA DE LA EXPECTATIVA

ESTA DETERMINADA POR SUS VALORES ANTICIPADOS DE LOS RESULTADOS DE LA ACCIÓN, MULTIPLICADO POR LA FUERZA DE LA EXPECTATIVA DEL LOGRO DE LA META PUEDE =  $VCE$  DONDE:

- LA FUERZA ES LA INTENSIDAD DE LA MOTIVACIÓN
- LA VALENTÍA ( $V$ ) ES LA INTENSIDAD DE PREFERENCIA
- LA EXPECTATIVA ( $E$ ) ES LA PROBABILIDAD DE LOGRAR EL RESULTADO PREVISTO.

## TEORÍAS DE LAS NECESIDADES MOTIVACIONALES DE MASLOW

DAVID C. MASLOW.

### Necesidad de poder.

LAS PERSONAS POSEEN UNA ALTA NECESIDAD DE PODER Y UN GRAN INTERÉS QUE EJERCEN INFLUENCIA Y CONTROL.

### Necesidad de afiliación.

LAS PERSONAS QUE TIENEN UNA ALTA NECESIDAD DE AFILIACIÓN CUSTAN SER APROBADAS Y TIENEN A EVITAR EL PAVOR DE SER RECHAZADAS POR UN GRUPO SOCIAL.

### Necesidad de realización.

LAS PERSONAS CON UNA ALTA 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.

## MOTIVADORES ADMINISTRATIVOS DE PATTON.

UNO DE LOS MEJORES EXPERTOS EN EL AREA DE MOTIVACION EJECUTIVA Y COMPENSACION, HERB PATTON, HA IDENTIFICADO ASPECTOS MOTIVADORES PARA LOS EJECUTIVOS:

QUE SON:

- **DESAFIO:** CUANDO UN ADMINISTRADOR CONSIDERA QUE SU TRABAJO ES DESAFIANTE.

- **CATEGORIA:** SE CAMBIARTE EN LA MOTIVACION CUANDO LOS NOMBRAMIENTOS SUGIERE UNA PREFERENCIA CON LOS DEMAS.

- **LIDERAZGO:** EL PODER DE INFLUENCIAR A LOS DEMAS ES UNA EXPRESION QUE CONTIENE MOTIVACION.

- **COMPETENCIA:** ES LA NECESIDAD DE PERSONAL QUE SE PUEDE LOGRAR HACER LAS COSAS MEJOR QUE OTROS.

- **TEMOR:** EL MIEDO A PERDER ALGUN BENEFICIO HA SIDO POR MUCHO TIEMPO EL MOTIVADOR MAS CLARO.

- **DINERO:** EL DINERO ES EN MUCHAS OCASIONES ALGO MAS, YA QUE EXPLICA DE UNA FORMA EL GUSTO EN EL TRABAJO.

## 4.2 COMUNICACION.

LA DIRECCION ES POSIBLE MEDIANTE SISTEMAS DE COMUNICACION Y COORDINACION ADECUADOS A LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACION. LOS MANEJOS HACEN LOS CARGOS SE ORIENTAN LA COMUNICACION DE LAS EMPRESAS PUEDEN RESUMIRSE DE LA SIGUIENTE FORMA:

### PROPOSITOS DE LA COMUNICACION

- RETROALIMENTAR EL SISTEMA ADMINISTRATIVO
- PROMOVER CONDUCTAS COOPERATIVAS
- LOGRAR LA EFICIENCIA
- EJERCER LA DIRECCION

### ELEMENTOS DE LA COMUNICACION

- EMISOR
- TRANSMISOR
- RECEPTOR

### METODOS DE COMUNICACION

LOS METODOS DE COMUNICACION CUANDO SON APLICADOS CONFORME A LOS PRINCIPIOS QUE LOS DIRIGEN.

METODOS BASICOS DE COMUNICACION SON:

- EL ORAL
- LA PALABRA ESCRITA
- EL LENGUAJE CORPORAL
- EL METODO DE COMUNICACION ORAL.

• COMUNICACIÓN DESCENDENTE.  
FLUYE DE SUPERIORES A JEFES. SE APLICA PARA  
INFORMAR, SUGERIR, ACLARAR, COORDINAR O QUEDARSE.

- COMUNICACIÓN HORIZONTAL.
- COMUNICACIÓN GENERAL.

### • PRINCIPALES DE LA COMUNICACIÓN

- INCONGRUENCIA ENTRE EL CONTENIDO Y LA INTENCIÓN
- DEFICIENTE REDACCIÓN EN EL MENSAJE SI EL MENSAJE ES ESCRITO U ORAL
- FALTA DE CLARIDAD SIMPLEMENTE DE CONTENER TODOS LOS DATOS UN MENSAJE ES COMPLEJO.
- NO SABER ESCOGER
- DESCUIDOS Y OMISIONES.

### • PRINCIPALES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

- PRINCIPIO DINAMICO.
- PRINCIPIOS DE LA CONGRUENCIA.
- PRINCIPIOS DE FORMALIDAD.

### • MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA SON INSTRUMENTOS QUE SE UTILIZAN EN LA ORGANIZACIÓN FORMAL, ENTRE ESOS ESTÁN:

- OFICIOS
- MEMORANDOS

- CIRCULARES
- PERIÓDICOS
- PELÍCULAS
- FOTOGRAFÍAS
- INFORMES
- REUNIONES

### • PRINCIPALES DE LA DELEGACIÓN

POR EXPERIENCIA Y PRÁCTICA DE LOS ADMINISTRADORES Y DIRECTORES, SE POSTULAN Y PROBARON ALGUNOS PRINCIPIOS DE LA DELEGACIÓN QUE SE EXPRESAN A CONTINUACIÓN:

- DELEGACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD
- A MAYOR DELEGACIÓN, MAYOR CONTROL.
- ESTABLECE LÍMITES DE RESPONSABILIDADES.

### • NORMAS PARA ESTIMULAR LA EFICIENCIA AL DIRIGIR

- DESARROLLAR AL PERSONAL PARA ASUMIR FUNCIONES DELEGADAS
- AL DELEGAR AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:
- AL DIRIGIR ES IMPORTANTE UNA DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA DEL TRABAJO
- LA DIRECCIÓN EFICAZ ESTABLECE CANALES APROPIADOS DE COMUNICACIÓN
- PARA PREVENIR LOS CONFLICTOS INTRAORGANIZACIONALES.
- EL LIDERAZGO EFECTIVO TOMA EN CUENTA LAS VARIABLES DEL ENTORNO Y SE PREPARA PARA SU COMPETITIVO.

### 4.3 CONTROL

CONCEPTO: CONTROL ES VERIFICAR EL RESULTADO DE LA EJECUCIÓN DE LOS PLANES, LO CUAL SE HACE POR MEDIOS DE LOS SISTEMAS, METODOS, Y MEDIOS DE CONTROL.

#### PROPOSITOS DEL CONTROL

- EVALUAR EL LOGRO DE OBJETIVOS ESTABLECIDOS PREVIAMENTE
- OPTIMIZAR LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS.
- ESTABLECER DIAGNÓSTICOS CONTINUOS Y PERMANENTES.
- PROMOVER LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.

#### LA SUPERVISIÓN

CONCEPTO DE SUPERVISIÓN: ES UNA DIRECCIÓN DEMOCRÁTICA, CUYO PRINCIPAL INTERÉS ES EL SUPERVIZADO, Y SU REALIZACIÓN PLENA.

#### MÉTODOS DE CONTROL:

• **ARCHIVOS:** SE DEFINE COMO EL CONJUNTO DE DOCUMENTOS DEBIDAMENTE CLASIFICADOS Y ORDENADOS, QUE INTEGRAN LOS DATOS HISTÓRICOS Y LA INFORMACIÓN ESENCIAL DE UNA ORGANIZACIÓN PRODUCTIVA.

• **AUDITORIA:** ES UN PROCEDIMIENTO TÉCNICO QUE SIRVE PARA EVALUAR LA TRAZA DE UN TRABAJO "X".

TIPOS DE AUDITORIA: SON LA PUEHA MULTIPLES, PERO, SIN EMBARGO SON DOS LOS TIPOS DE AUDITORIA MÁS CONOCIDAS.

• AUDITORIA EXTERNA

• AUDITORIA INTERNA.

### TECNICAS DE CONTROL MÁS EMPLEADAS.

• PRELIMINARES

• CUERPO DEL INFORME

• SECCIÓN TÉCNICA

• SECCIÓN DE REFERENCIAS Y APÉNDICES.

TIPOS DE INFORMES: INFORME PRODUCCION.

• EL INFORME PRODUCCION RESPONDE UNA NECESIDAD DE OBTENER INFORMACIÓN VERAZ Y OPORTUNA.

• INFORME SOLICITADO ES QUE SOLO INCLuye LA INFORMACIÓN QUE HA SIDO REQUERIDA.

• INFORME DE RUINA.

#### DATOS ESTADÍSTICOS.

SE UTILIZAN EN EL CONTROL PARA MEDIR Y COMPARAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN RELACION CON LOS ESPERADOS

CONTROL DE CANTIDAD: EL CONTROL ORIENTADO A MEDIR CANTIDADES SE RELACIONA CON LA MAYOR O MAYOR DEMANDA

CONTROL DE CALIDAD CUENTA CON MÚLTIPLES HERRAMIENTAS EL PARADIGMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD ENFOCA LA ES TADÍSTICA.

#### CONTROL DE TIEMPO.

SE APLICA CON EL PROPOSITO DE OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS DE CIERTOS PERIODOS.

#### CONTROL DE INVENTARIOS

ES UNA TÉCNICA PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS MATERIALES.

#### 4.4. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

(CIC) EN UN CARÁCTER PROPOSITIVO DEFINIÓ COMO AVANZADO PARA MEDIR LA CALIDAD TÉCNICA E INTERPERSONAL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

LOS INDICADORES DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE PRESENTAN EN ESTA PRIMERA ETAPA PUEDEN SELECCIONARSE POR SU IMPORTANCIA EN EL CONTROL DE RIESGOS Y PAÑOS INNECESARIOS AL PACIENTE.

RECIBIR ATENCIÓN DE CALIDAD ES UN DERECHO AL PACIENTE, Y GARANTIZARLA ES UN IMPERATIVO DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD.

LA SELECCIÓN DE LOS INDICADORES QUE SE EMPLEEN PARA LA MEDICIÓN DE LA ESTRUCTURA, PROCESO Y RESULTADOS, DEBEN ESTAR SUJETAS A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

- PERTINENCIA
- SENSIBILIDAD
- ESPECIFICIDAD
- EXCLUSIVIDAD
- VALIDEZ
- CONFIABILIDAD
- COMPRENSIBILIDAD.

#### CLASIFICACIÓN,

SE SABE QUE LOS INDICADORES DEPENDIENDO DE SU FORMACIÓN Y APLICACIÓN SE PUEDE EVALUAR EVENTOS, PROCESOS Y ACTIVIDADES O ENDA UNO DE SUS COMPONENTES Y DE ESTE MODO SE PRESENTAN LOS INDICADORES.

#### INDICADORES SENTINELA.

SON PAQUELLAS POR MEDIO DE LAS CUALES SE PRESENTAN SUCESOS DE MAYOR IMPORTANCIA EN EL RESULTADO DE LA ATENCIÓN.

#### LOS INDICADORES TEMPRANOS.

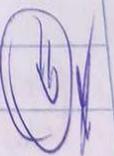
SON PAQUELLAS QUE REASTEAN Y EVALUAN UN EVENTO QUE INDICA DEFICIENCIA O LO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN UN ÁREA ESPECÍFICA.

#### LOS INDICADORES POSITIVOS.

SE OBSERVAN EN LOS SUCESOS CONSIDERADOS DESEABLES Y ESTAN ASOCIADOS DIRECTAMENTE A LA BUENA CALIDAD.

#### LOS INDICADORES NEGATIVOS.

HACEN REFERENCIA A UN EVENTO NO DESEABLE, EL CUAL REPRESENTA DIRECTAMENTE UN PROBLEMA



BIBLIOGRAFIA:

LIBRO DE: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA  
8VO CUATRIMESTRE (UDS).

4.1. DIRECCION Y LIDERAZGO (PAG:80)

4.2. COMUNICACIÓN (PAG: 89)

4.3. CONTROL (PAG: 95)

4.4. CRITERIOS DE LA EVALUACION DE LA ETENCION (PAG:  
100.)