



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTRETRICIA



TESIS

SOBRE EL
ESTUDIO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE
SUPERVISION DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL
GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

PRESENTAN

Hernández Meza Irma Susana

No. CUENTA: 98608689

Manzo Gallegos Olivia

No. CUENTA: 9860904-0

Escuela Nacional de
Enfermería y Obstetricia
Comitán, Chiapas
Servicio Social

ASESOR

M. C. Julio Hernández Falcon

JULIO 2002



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

En primer lugar agradezco a DIOS a quien debo mi existencia.

A mis hijos quienes son mi motivo de vivir.

Mi agradecimiento a una persona quién fue el principal pilar para que yo siguiera con entusiasmo en esta gran meta que me fijé, mi esposo.

Sin olvidar a mis padres, quienes han estado a mi lado en todo momento de mi vida brindándome apoyo, comprensión consejos y ejemplos además de cariño.

Mi eterna gratitud a mi abuelita.

Mi agradecimiento total y absoluto a mi asesor M.C. Julio Hernández Falcón pues con su inapreciable ayuda hemos podido realizar y culminar el presente trabajo.

A todos los catedráticos, quienes me instruyeron a través de sus vastos conocimientos para mi formación profesional, para ellos todo mi respeto.

Diversos personajes quedan en la oscuridad detrás de cada trabajo realizado, todos ellos en mayor o menor grado de colaboración, mi gratitud

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes del Hospital General "K" de Comitán	3
2.2. Organización del departamento de enfermería	5
2.3. Supervisión y evaluación de los recursos humanos de enfermería	18
2.4. Calidad de supervisión del personal de enfermería	19
2.4.1. Principios de la supervisión	21
2.4.2. Principios fundamentales de disciplina efectiva	21
2.4.3. Reglas generales para supervisar	22
2.4.4. Cinco pilares de la calidad	23
2.4.5. Los catorce puntos de calidad de Deming.	24
2.4.6. Modelo gerencial de calidad total	26
2.5. Características profesionales del personal de supervisión de enfermería	27
2.6. Funciones del personal supervisor de enfermería	29
2.6.1. Propósitos del personal supervisor de enfermería	32
2.6.2. Limitantes de una supervisión eficaz	32
2.6.3. Distribución de tiempo para supervisión	33
2.6.4. Métodos y medios de supervisión	33
2.7. Liderazgo	38

2.8. La Comunicación	41
2.8.1. Observaciones acerca de los conflictos	44
III. MATERIAL Y MÉTODO	49
3.1 Justificación.	49
3.2 Objetivos.	50
3.3 Planteamiento del problema.	51
3.4 Hipótesis.	52
3.5 Variable de estudio.	53
3.6 Tipo de estudio.	57
3.7 Universo de estudio.	57
3.8 Unidades de observación.	57
3.9 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación	57
3.10 Universo /muestra.	58
3.11 Instrumentos.	58
3.12 Validez y confiabilidad.	59
3.13 Procesamiento estadístico.	59
IV.-RESULTADOS:	60
4.1 Datos generales.	60
4.2 Datos específicos.	60
4.3 Discusión y análisis.	93
4.4 Propuestas.	95
4.5 Conclusiones.	98

BIBLIOGRAFÍA.	100
ANEXOS	102
1. Instrumento	103
2. Programa de Supervisión	109

ÍNDICE DE CUADROS Y GRAFICAS

	Página
Cuadro No. 1.	64
Cuadro No. 2.	64
Cuadro No. 3.	65
Grafica No. 1.	66
Grafica No. 2.	67
Grafica No. 3.	68
Cuadro No. 5.	69
Cuadro No. 6.	69
Grafica No. 5.	70
Grafica No. 6.	71
Cuadro No. 7.	72
Cuadro No. 8.	72
Grafica No. 7.	73
Grafica No. 8.	74
Cuadro No. 9.	75
Cuadro No. 10.	75
Grafica No. 9.	76
Grafica No. 10.	77
Cuadro No. 11.	78
Cuadro No. 12.	78
Grafica No. 11.	79
Grafica No. 12.	80
Cuadro No. 13.	81

Cuadro No. 14.	81
Grafica No. 14.	82
Grafica No. 14.	83
Cuadro No. 15.	84
Cuadro No. 16.	84
Grafica No. 15.	85
Grafica No. 16.	86
Cuadro No. 17.	87
Cuadro No. 18.	87
Grafica No. 17.	88
Grafica No. 18.	89
Cuadro No. 19.	90
Cuadro No. 20.	90
Grafica No. 19.	91
Grafica No. 20.	92

RESUMEN

El hospital General "K" de Comitán Chiapas donde actualmente se encuentra se construyo en el año de 1968-1976. Contando con 1 jefe de Enfermeras siendo esta la única profesional (Enf. Gral.) la cual instruyo al resto del personal no profesional (voluntarias) para el ejercicio de la atención de los pacientes y así sucesivamente fue creciendo el Hospital ,llegaron a radicar personal profesional de otros estados y personal que salió a capacitarse fuera del mismo. En la actualidad contamos con personal supervisor y jefes de piso en los diferentes turno quienes sometimos a nuestro trabajo de investigación estudiando las características de la calidad de supervisión de Enfermería considerando como indicativo el 80% de calidad, Obteniendo como resultado el 17.94 % de calidad, dándonos cuenta que el nivel es bajo sobre todo en los siguiente puntos: en la elaboración de planes de supervisión así como en la participación y ejecución de programas de enseñanza, evaluación del personal de Enfermería y deficiencia en la elaboración de informes.

En el departamento de Enfermería la supervisión es una dirección que orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisado al logro de los objetivos, por medio del proceso administrativo, aplicado por el personal supervisor debiendo ser este una persona con el perfil personal y académico correcto para poder llevar a cabo sus funciones y con esto otorgar la atención proporcionada por los trabajadores a los pacientes, familia y comunidad con oportunidad, calidad y calidez con un enfoque holístico.

Describimos también lo que es calidad de supervisión y los principios de estos, dando a conocer las características del personal supervisor así como sus

funciones y propósitos sobre la organización coordinación y planeación de sus funciones.

El personal supervisor debe asegurar un entendimiento claro del nivel actual del desempeño, mejorar la habilidad de aislar la causa del problema y establecer el mejoramiento de la calidad como una meta móvil. Aumentar la probabilidad de que los cambios en el proceso se realicen antes de que surjan graves problemas, ya que la salud es el tesoro máspreciado de los bienes terrenales.

INTRODUCCIÓN

El proceso administrativo es tan antiguo como la humanidad.

Durante la mayor parte de nuestra vida somos miembros de alguna organización, la eficacia con que una organización alcanza sus objetivos y satisface las necesidades de la sociedad depende de cuán bien realicen su trabajo los gerentes o sea los responsables por subordinados y por otros recursos de la organización.

En la actualidad, vivimos una época de cambios que se producen de manera acelerada y que crecen geométricamente a nuestro alrededor. Es por ello que el cliente se vuelve muy sensible a la calidad, ya que ante cada necesidad, tiene una variada gama de satisfactores entre los cuales para elegir el mejor.

En los hospitales, esto nos obliga a pensar en como planear nuestro futuro, con los mejores servicios y equipos a disposición de los usuarios. Por ello debemos darnos cuenta que en nuestras instituciones de salud la fuente de los problemas las podemos encontrar en la alta dirección y no en los empleados. La presente investigación a cerca de las características de calidad de supervisión del personal de enfermería, tiene la relevancia para nuestra profesión que significa definir describir la teoría y la práctica del quehacer de enfermería relacionada a la supervisión, en la cual prevalecen múltiples y complejas determinantes.

Por eso se crea la necesidad de realizar la siguiente investigación, la cual nos servirá de instrumento y/o guía, para conocer más de cerca la supervisión.

La habilidad de conducir a los demás con entusiasmo se encuentra determinada por el poder ejercido por una persona sobre los demás, con un carácter honorable practicando ciertas reglas y valores de poder. Tener aptitudes administrativas resulta tan importante para las administradoras de enfermería como tener conocimientos y habilidades clínicas.

La presente esta organizada en cuatro capítulos primero se refiere al marco teórico, el segundo al material y método, el tercero a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL HOSPITAL GENERAL “K” DE COMITÁN, CHIAPAS.

En Comitán de Domínguez en el año de 1789, gracias a la bondad de la Sra. Maria Ignacia Gandulfo vecina de Comitán (Guatemala), temiéndose ya de muerte practica testamento a favor, del inicio y fundación de la “Casa misericordia” que acogiera a los pobres y necesitados para la formación y funcionamiento la donadora dejo el edificio y un fondo económico, tierras como la hacienda Juncana.

El dicho hospital constaba en ese entonces de diez proporcionadas piezas, las cuales eran ocupadas por cuartos de enfermería, cocina, casa de hornos, cada cuarto de enfermería tenia tres camas con un botiquín y utensilios para uso diario. Era asistido por voluntarias, voluntarios y curanderas.

Recibió el nombre de “Hospital común de los pobres” “Hospital real de Comitán”, “Hospital de san Juan de Dios de Comitán”.

Para su funcionamiento también se formularon reglamentos en los cuales el espíritu y lo primordial era a favor de los pobres.

La historia se pierde y es hasta 1900 – 1912 donde se relata que surgieron muchas casas de salud en diferentes lugares de Comitán y las cuales no triunfaron, es entonces cuando surge de nuevo un hospital llamado “Ignacia

Gandulfo” en el año de 1920 se inicio como primer médico el Dr. Octavio Esponda Rovelo que fungió como director hasta 1936.

(1968 – 1976) se inician los trabajos de construcción en el lugar que actualmente ocupa, anteriormente era el cuartel general.

Se construye espacio para 25 camas, cocina, comedor, lavandería, Rx, laboratorio, servicio de urgencias, sala de administración, dirección, y tres consultorios.

Iniciando su funcionamiento el 1° de julio de 1974, como director nuevamente el Dr. Octavio Esponda hasta 1975 le siguieron el Dr. Gómez Alfaro, como internista Dr. Ernesto González de la Torre, como pediatra Dr. Humberto Córdova Cordero.

Además de 22 auxiliares de enfermería, una jefa de enfermeras Sra. Nelly Escobar Santiago y una trabajadora social Sra. Ma. De Lourdes Díaz. Carrión, además del personal voluntario que siempre contaba.

En 1986 es nombrado director el Dr. Raúl Belmonte Martínez el cual fungió como hasta 1996 lo sustituyeron los Dr. Córdova Cordero, Francisco J. Domínguez Abarca, durante este periodo se incrementa el personal de enfermería, general, Auxiliar, técnico y personal supervisor.⁽¹⁾

El hospital General K de Comitán Chiapas atiende en su gran mayoría a personas de muy bajos recursos económicos, gente que se encuentra marginada. Se atiende a comunidades que se lleva 1 – 2 días para poder llegar al Hospital y

nada mas cuentan con su pasaje, el hospital sustenta los gastos como son medicamentos, alimentación a uno de los propios familiares, estudios de laboratorio etc.

El hospital pertenece a la Jurisdicción II Sanitaria y tiene a su cargo la atención de comunidades y sus alrededores.

2.2. ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

El Hospital como organismo de salud dirige sus acciones a personas enfermas, incluye además actividades de promoción y protección a la salud. El diccionario de la lengua española define hospital como un "centro de albergue y tratamiento de enfermos".

La O.M.S. define hospital como "parte integrante de una organización médica y social cuya misión es proporcionar a la población asistencia médica y sanitaria tanto curativa como preventiva cuyos servicios externos se irradian hasta el ámbito familiar".⁽²⁾

El hospital general de Comitán cuenta con los siguientes turnos:

- Turno matutino.
- Turno Vespertino.
- Turno Nocturno A.
- Turno Nocturno B.
- Turno Nocturno C.

- Fin de semana y días festivos.

Servicios con que cuenta el hospital general:

- Cirugía y traumatología.
- UCI Adultos.
- Medicina Interna.
- Pediatría infecto.
- Pediatría escolar.
- UCI Pediatría.
- Gineco.
- Alojamiento conjunto R/N.
- CEYE.
- Quirófano 1.
- Quirófano 2.
- Quirófano 4.
- Recuperación Toco Quirúrgico.
- Recuperación quirúrgico.
- Labor y expulsión.
- Admisión.
- Urgencias.
- Consulta externa.
- Medicina preventiva.

Departamentos y coordinaciones:

- Supervisión y jefatura.

- Coordinación del hospital amigo.

Cuenta con un total de 163 enfermeras distribuidas de la siguiente manera:

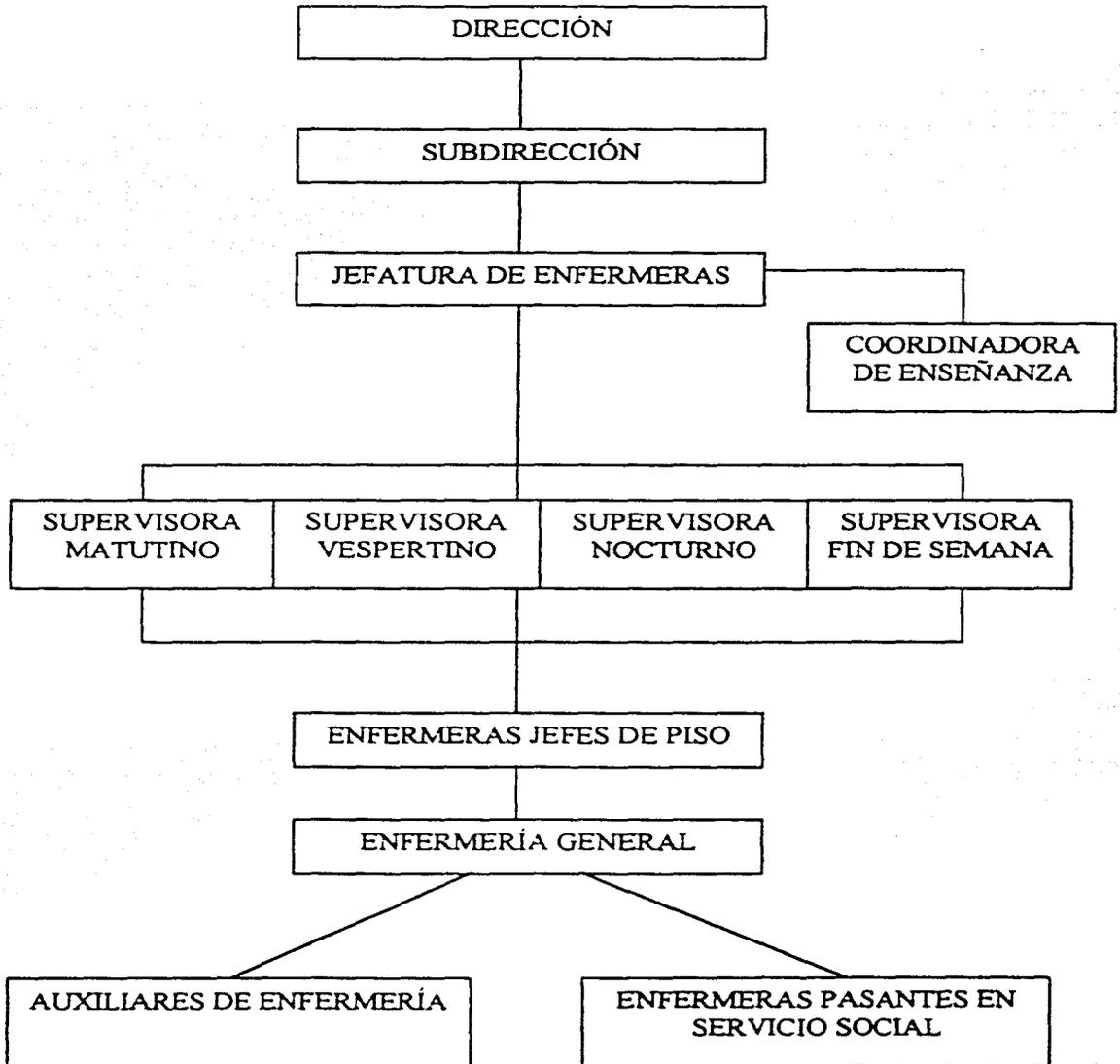
- Personal de base 144
- Personal de contrato 20
- Personal de confianza 1
- Personal de interinato 2

Personal de base por categoría:

- Enfermera especialista 3
- Enfermera General Técnico 71
- Enfermera Auxiliar 54
- Jefe de Enfermeras 1
- Personal supervisor 7
- Personal de enseñanza 1
- Coordinación de Hospital Amigo 1

Cuenta con _____ Camas sensables.

ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL GENERAL "K" DE COMITÁN, CHIAPAS



No siempre las acciones de los hospitales se dirigieron a la atención médica; en principio fueron centros de hospedaje de viajeros; durante la época colonial también fueron como escuelas. De las colonias hispánicas de ultramar Nueva España fue la que mayor tradición tuvo durante los tres siglos que duró la dominación española.

Funciones del hospital. Sus funciones son: prevención, curación, rehabilitación, docencia e investigación.

1. Prevención. Abarca la detección de enfermedades, el diagnóstico temprano, el tratamiento oportuno y la protección específica de las enfermedades.

Se incluyen en los programas de control de la salud, saneamiento ambiental, vigilancia del crecimiento del niño y el adolescente, control de enfermedades, nutrición, prevención de invalidez física, educación sanitaria e higiene del trabajo.

2. Curación. Consiste en proporcionar tratamiento médico y la prestación de un servicio asistencial en caso necesario. Básicamente es diagnóstico temprano, tratamiento oportuno y atención de casos de urgencia.
3. Rehabilitación. Busca reintegrar al paciente a su medio familiar y social, limitando en lo posible el daño y las secuelas originadas por su enfermedad.
4. Docencia. El hospital es el medio ideal de confrontación entre la teoría y la práctica en el área de la salud, permitiendo la formación de diversos.

5. Profesionales. Incluye la educación para la salud de los pacientes, al mismo personal y, según programas específicos, proyecta las acciones educativas a la comunidad en sus zonas de influencia.
6. Investigación. Consiste en desarrollar un pensamiento innovador y creativo teniendo como fundamentos la metodología científica. Se pretende incrementar el saber médico en la prestación de un servicio de calidad.⁽³⁾

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

El departamento de enfermería forma parte de la institución médica sanitaria o asistencial, presta servicio de alta calidad al paciente, a la familia y a la comunidad. Es además fuente de formación e información de profesionales de la salud.

Características

- Presta servicio las 24 horas durante los 365 días del año.
- Tiene la mayor parte de personal total.
- Absorbe un alto presupuesto.
- Integra las acciones del equipo de salud en la atención del paciente.

Objetivos

- Coordinar los recursos para proporcionar atención de enfermería de calidad.

- Integrar el personal de enfermería.
- Proyectar la institución a la comunidad.
- Controlar el material y el equipo propios del departamento.

Ubicación

Planta física. El área física del departamento debe de contener básicamente:

- Oficinas para personal dirigente.
- Estar de enfermería

Funciones

La aplicación de proceso administrativo en el departamento de enfermería permitirá proporcionar una atención de calidad; para ello se tomará en cuenta tres aspectos esenciales:

1. Funciones administrativas dirigidas al personal.
2. Funciones administrativas dirigidas al paciente.
3. Funciones administrativas dirigidas a los servicios.

1. Funciones administrativas dirigidas al personal

1.1. Planificación.

- a. Investigación de las necesidades del personal de enfermería.
- b. Elaboración de un diagnóstico situacional.

- c. Programación y distribución de personal de enfermería por servicios y turnos.
- d. Elaboración de descripción de puestos.
- e. Elaboración de manuales.
- f. Detección de necesidades de enseñanza en el servicio y programación.
- g. Elaboración del presupuesto del departamento.
- h. Elaboración de diversos programas según las necesidades y recursos.
- i. Elaboración de normas y políticas del departamento.
- j. Manejo de instrumentos técnico administrativos de la planeación.

1.2. Implementación

- a.- Elaboración de organigramas.
- b.- Selección, introducción y desarrollo del personal.
- c.- Establecimiento de los sistemas de trabajo propios del departamento.
- d.- Dirección del personal de enfermería.
- e.- Establecimiento de los sistemas de comunicación.
- f.- Ejecución de diversos programas.
- g.- Elevar la productividad del personal.

1.3. Control

- a.- Supervisión del personal.
- b.- Evaluación del personal.
- c.- Manejo de los instrumentos de control.
- d.- Elaboración de varios informes.
- e.- Elaboración de reglamentos y vigilar su cumplimiento.

f.- Aplicación de incentivos y sanciones.

2. Funciones administrativas dirigidas al paciente

2.1. Planificación

- a) Investigación de necesidades del paciente en forma integral, que requieren atención de enfermería.
- b) Establecimiento de un diagnóstico de enfermería.
- c) Planificación de la atención de enfermería.

2.2. Implementación

- a) Organización e integración de material y equipo necesarios para proporcionar la atención de enfermería.
- b) Suministro de la atención de enfermería.

2.3. Control

- a) Manejo de las formas de control de enfermería en la atención proporcionada.
- b) Supervisión de la atención de enfermería suministrada.
- c) Evaluación continúa de la recuperación progresiva del paciente, o del descanso en caso contrario.
- d) Elaboración de informes de enfermería en la atención del paciente.

3. Funciones administrativas dirigidas a los servicios

3.1. Planificación

- a) Detección de necesidades de material, equipo, instrumental y otros en los servicios.
- b) Cálculo de recursos materiales.

- c) Solicitar recursos necesarios.
- d) Programar la optimización de recursos materiales.

3.2. Implementación

- a) Selección del equipo, material e instrumental en buenas condiciones.
- b) Ejecución de varios programas.
- c) Utilización de inventarios, manuales y demás formas en que se controlan y manejan los recursos materiales.

3.3. Control

- a.- Supervisión del aprovechamiento de los recursos materiales.
- b.- Evaluación de la capacidad instalada en los servicios.
- c.- Elaboración de informes y actualización de inventarios.
- d.- Reportes de desperfectos y otros.
- e.- Supervisión y evaluación de la higiene ambiental de los servicios.
- f.- Manejo de formas diversas. ⁽⁴⁾

2.2.1. FUNCIONAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.

El sistema de organización de la institución define el de sus departamentos. De tal forma que el modelo lineal es el más usual en el departamento de enfermería.

El puesto de más alto rango del departamento de enfermería es el de Jefe de Área de enfermería, que cumple funciones de dirección de personal.

El Jefe de Formación suele ubicarse al mismo nivel que el Jefe de Área, con línea de coordinación entre ambos puestos y con dependencia directa de la sección de enseñanza o en su defecto de la subdirección. Se encarga de coordinar las actividades docentes del departamento, y además desempeña funciones de asesoría, enseñanza e investigación.

El personal supervisor depende de manera directa de la jefatura de área, sus actividades se orientan a la supervisión del personal; coordinan y distribuyen al personal profesional y no profesional del servicio, les asignan funciones, actividades y pacientes según el sistema de trabajo que se utilice. Son los responsables de la atención directa al paciente.

Le sigue en jerarquía el puesto de enfermera especialista, que proporciona atención especializada.

La enfermera general, en sus diversas categorías, dependen de la supervisión. Se encargan de la atención directa al paciente.

El último puesto es ocupado por personal no profesional, que se encargan de auxiliar al personal profesional en actividades que requieren habilidad técnica o manual y rutinas del servicio.

Sistema de trabajo

He aquí los sistemas de trabajo que se emplean en los departamentos, y cuyo propósito es distribuir las actividades para proporcionar un ejercicio ágil de la atención de enfermería:

1. Sistema de trabajo por paciente.
2. Sistema de trabajo funcional.
3. Sistema de trabajo mixto.

1. Sistema de trabajo por paciente

La asignación y distribución del personal se hace por pacientes; es decir, se ofrece atención de enfermería individualizada. Este sistema se utiliza cuando el objetivo es proporcionar atención integral de enfermería.

Sus ventajas consisten en que la atención de enfermería no sea dispersa y permita favorece la interrelación enfermera-paciente.

Su principal desventaja es que sólo puede utilizarse cuando exista suficiente personal, ya que una enfermera no puede proporcionar atención integral a más de 10 pacientes y menos aún cuando son pacientes delicados o graves.

2. Sistemas de trabajo funcional

La asignación y distribución del personal se realiza por funciones; por ejemplo, una parte del personal se realiza por funciones; por ejemplo, una parte del personal ha de cumplir las rutinas del servicio como hacer las camas, baños, administración de medicamentos, toma de constantes vitales, etc., otra parte del personal se encarga de tratamientos especiales, otra más de las formas de control, entre otros. Esto se hará hasta agotar las actividades pendientes en el turno. Se

utiliza cuando hay escasez de personal.

Se aconseja utilizar este sistema cuando se quiere reforzar una técnica, adquirir habilidad manual o cuando se desee agilizar las rutinas del servicio; es utilizado para actividades cotidianas; presenta las siguientes desventajas: despersonaliza la atención de enfermería, ya que el paciente es atendido por diferentes personas en diversos aspectos, y además impide proporcionarle una atención integral.

3. Sistema de trabajo mixto

Consiste en asignar y distribuir el personal por pacientes y funciones. Este sistema tiene algunas variantes; por ejemplo, se asignan pacientes delicados o graves a una parte del personal, y ciertas funciones a otra. Es el sistema más utilizado.

Sus ventajas consisten en que facilita la distribución, se fomentan las relaciones interpersonales y no requiere la misma cantidad de personal que el sistema por pacientes.

Una desventaja de este sistema es que no todos los pacientes reciben atención de enfermería individualizada. Debe utilizarse cuando no haya suficiente personal o no sea posible la distribución por paciente.

2.3. SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERÍA

Las acciones encaminadas a la supervisión y evaluación de los recursos humanos en enfermería son efectuadas en su mayor parte el Jefe de Área o/y subdirección de Enfermería.

El personal supervisor ejerce una dirección democrática sobre los trabajadores, a fin de desarrollar al máximo los potenciales de éstos. Quien ejerce funciones de líder, debe poseer las cualidades para realizar un liderazgo fuerte y positivo.

El verdadero líder es íntegro y honesto en sus acciones; no busca satisfacción personal y egoísta; reconoce sus capacidades y limitaciones en forma realista; ha desarrollado la habilidad de establecer y mantener relaciones interpersonales significativas; posee amplia capacidad en el área profesional y tiene cualidades administrativas.

La posición jerárquica coloca al personal supervisor como administrador, por ello, es importante cumplir con un perfil adecuado a su jerarquía. El supervisor es el eslabón entre la dirección y el personal aplicativo. Si la supervisión es eficaz, el resultado es la satisfacción personal, la productividad y la armonía en el trabajo.

La finalidad de la supervisión en enfermería es:

- * Mejorar la calidad de la atención proporcionada
- * Crear un medio ambiente favorable a la productividad.
- * Impulsar el desarrollo del personal.
- * Mantener la disciplina y el interés por el trabajo.
- * Optimizar la utilización de recursos materiales. ⁽⁵⁾

2.4 CALIDAD DE LA SUPERVISIÓN

La calidad de la supervisión de enfermería es el sistema que permite al personal supervisor de enfermería, la vigilancia constante directa, a través de observación, recorridos, entrevistas y enseñanza, indirecta a través de registros usuales en enfermería, estadísticas, expedientes del personal, instrumentos técnicos-administrativos informes y planes de atención.

Ahora es necesario que el supervisor baya no ha prohibir cosas sino a promover procesos a indicar todo lo que si se puede y se debe hacer para elevar la calidad de la atención que se imparte al usuario de estos servicios, es necesario un supervisor que utilice su autoridad para incentivar la iniciativa y que coloque el énfasis de su trabajo no en el chequeo administrativo, sino en el apoyo educativo, varias son las dificultades para lograr ese necesario y novedoso perfil. la resistencia al cambio, el peso muerto de la inercia rutinaria y la influencia nefasta que el clientelismo partidista ha ejercido tradicionalmente en la designación de estos funcionarios, constituyen importantes obstáculos en la tarea de convertir el supervisor en un activo promotor de la calidad pero durante demasiado tiempo esas dificultades han sido asumidas como excusas para no hacer nada. Es hora de que de pasar de la preocupación a la ocupación, de la

queja ala acción positiva. Establecer con toda claridad el perfil, atribuciones y posibilidades del supervisor que queremos, y responda efectivamente a las necesidades presentes y futuras, tener una supervisión que efectivamente asegure y promueva la calidad del departamento, paciente, familia y comunidad. Y cuyo interés radica en el personal supervisado, de esta manera permite detectar fallas, corregirlas y eliminarlas, logrando la eficacia y eficiencia de las acciones y funciones del personal de enfermería, ofrecer y garantizar un servicio de calidad al usuario, y de paso al logro de objetivos planeados y uniformidad de calidad a todo el personal de enfermería.

La cantidad forma parte de la calidad y viceversa: si hay pocas horas de atención, la calidad de atención a la población disminuye y el número de días que duran las enfermedades aumentan, “en termino prácticos podríamos decir que la calidad es la educación con las que se llevan a cabo las acciones de salud y que la mayor calidad se obtiene cuando las acciones son más adecuadas, es decir cuando se realizan al menor costo, etcétera, que permitan la habilidad profesional, el nivel del conocimiento científico y del desarrollo tecnológico”⁽⁶⁾

A partir de esta definición podemos concluir que la calidad en los servicios de salud que ofrecemos a la población esta relacionada con tres elementos.

- 1.-La forma en que tratamos a los usuarios.
- 2.-La manera en que realizamos nuestro trabajo.
- 3.-El costo de la atención.

Por ello se puede decir que la calidad no es un lujo se puede y debe medir.

Siempre es más barato hacer las cosas bien desde el principio y es responsabilidad de todos los trabajadores de una institución.

2.4.1. PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN

- De la motivación: para que un trabajador desarrolle bien sus labores y se esfuerce en ella, es necesario que se encuentre motivado.
- De la información: hay que dar toda la información al trabajador sobre el trabajo que se va a desarrollar.
- Del aprendizaje: No puede esperarse el cumplimiento óptimo de una tarea, si al trabajador no le ha enseñado a ejecutar su trabajo del modo en que se considera, eficiente.
- De la representación: El trabajador se sentirá comprometido con su supervisor en la medida en que este apoye sus intereses legítimos ante sus superiores.

2.4.2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE DISCIPLINA EFECTIVA.

- La razón de la disciplina debe ser claramente comprendida por las personas que deben someterse a esta disciplina.
- La severidad de la disciplina debe adecuarse a la gravedad del mal comportamiento.
- La persona debe saber que todavía se le estima, aun a pesar de que haya sido indisciplinado.
- La disciplina debe aplicarse con firmeza.

- El mal comportamiento debe reconocerse como tal, por la persona que el disciplina.⁽⁷⁾
- El tipo de disciplina debe ser razonable para la persona que imparte la disciplina.
- Debe haber un sentido de poder y autoridad inherente a la persona que aplica la disciplina.
- La disciplina debe ser aceptada por parte del grupo es indicado en el uso eficaz de la disciplina grupal como medio de disciplina a un individuo.

2.4.3. REGLAS GENERALES PARA SUPERVISAR:

- ¿QUÉ DEBE HACER?
 - Dar instrucciones en forma de preguntas o pedido.
 - Informar de antemano a sus subordinados sobre los caminos que los afectar.
 - Escuchar con atención los puntos de vista de sus subordinados
 - Elogiar sin demora y públicamente.
 - Tratar a sus subordinados con justicia.
- ¿QUE NO SE DEBE HACER?
 - Demostrar basado en sus reacciones emocionales, su simpatía o antipatía hacia una persona a causa de su apariencia física, sus ideas políticas, nacionalidad, raza religión. Etc.

- Criticar públicamente
- Conceder a sus subordinados favores especiales o privilegios.
- Emplear amenazas.
- Aplaza la disciplina necesaria.⁽⁸⁾

2.4.4. CINCO PILARES DE LA CALIDAD.

El doctor Edwar Deming nos dice que una organización que trabaja con calidad tiene cinco elementos llamados los pilares de la calidad.

EL ENFOQUE EN EL USUARIO.

Cubrir los requerimientos y necesidades del usuario, tanto del interno como del externo. Recordemos que la calidad no es necesariamente lo mismo para diferentes personas, pero cada usuario espera que sus requerimientos se cumplan.

COMPROMISO TOTAL.

Todos los trabajadores de una institución deben comprometerse en alcanzar la calidad.

EL APOYO SISTEMÁTICO.

Si requiere alcanzar la calidad es importante que existan estructuras políticas, regulaciones y recursos que permitan el proceso, es decir, el apoyo de la estructura organizacional.

LA MEJORÍA CONTINUA.

Es una organización que busca la calidad, nunca algo es lo suficientemente bueno, siempre se debe buscar como hacer las cosas de la mejor forma, aún si los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio actual que se les brinda.

Se deben hacer las cosas mejor que ayer y estar constantemente buscando como corregir y prevenir los problemas, así como en hacer mejoras, la calidad en un viaje interminable, no en un destino. ⁽⁹⁾

2.4.5. LOS CATORCE PUNTOS DE CALIDAD DE DEMING.

El Dr. Edward Deming es el creador de un sistema que revoluciona el concepto de calidad. Su sistema se refiere a un proceso que enlaza una serie de ideas concernientes a la práctica gerencial y a métodos estadísticos que pueden ser captados por cualquier tipo de organización.

Basa sus métodos gerenciales para trabajar con calidad en los siguientes 14 puntos:

1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad.
3. Dejar de depender en la inspección para descubrir problemas, hay que mejorar los procesos.
4. Acabar con la práctica de reconocer negocios y calidad solo por la etiqueta o por el precio.

5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.
6. Instituir la capacitación en el trabajo.
7. Instituir el liderazgo tanto entre directivos como entre los trabajadores.
8. Acabar con el miedo de hacer preguntas. Para mejorar la calidad y la productividad es necesario que la gente se sienta segura.
9. Romper las barreras departamentales y trabajos en equipo.
10. Eliminar las exhortaciones y las metas si no se respaldan con mejoras en el sistema.
11. Eliminar las cuotas numéricas que no forman en cuenta la calidad o los métodos.
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un vigoroso programa de educación y de entrenamiento.
14. Tomar medidas para lograr la transformación hacia la calidad, mediante una estructura de dirección ⁽¹⁰⁾.

2.4.6. MODELO GERENCIAL DE CALIDAD TOTAL.



2.5. CARACTERÍSTICAS PROFESIONALES DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN

Dentro de las principales características del personal de supervisión de enfermería consideramos las siguientes:

- “Tener experiencia profesional con bases en conocimientos y técnicas administrativas que, acordes con su ideología, le permitan la superación constante” y el desarrollo de sus funciones con eficiencia y eficacia.
- Ser profesional en todas sus acciones, funciones y ético en sus decisiones.
- Fomentar la investigación y enseñanza incidental o planeada para lograr mejores formas de trabajo y que se simplifique a través de la cooperación en equipo.
- Poseer conocimientos administrativos, que le permitan comprender y entender la naturaleza de su función.
- Ser creativo y ejercer el liderazgo para combatir la resistencia al cambio y acrecentar la motivación.
- Persona organizada, responsable y respetuosa.

- “Estar sano físicamente y mentalmente, para enfrentar las situaciones que exigen un mayor esfuerzo que el resto de las demás personas”
- Comprender y entender las necesidades y la satisfacción de necesidades.
- Profesional que mantenga interés y amor a su profesión.⁽¹¹⁾

2.6. FUNCIONES DEL SUPERVISOR DE ENFERMERÍA SEGÚN ATILANA CRUZ-DONES



FUNCIONES DEL PERSONAL SUPERVISOR DE ENFERMERÍA

Una supervisión eficaz requiere del personal altamente calificado y que conozca el área de trabajo.

Por tal motivo se enumeran las funciones de la supervisión de enfermería.

1. Establecer un diagnóstico situacional de supervisión.
2. Elaborar plan de supervisión.
3. Analizar y valorar la cantidad y categoría del personal de enfermería que se requiere en el área de trabajo asignada.
4. Colaborar con el jefe de servicio en la asignación y distribución del personal.
5. Tomar parte en la planeación y ejecución de los programas de enseñanza en el servicio.
6. Determinar el sistema de trabajo idóneo para los servicios.
7. Participar en las técnicas de integración personal.
8. Solucionar los problemas que le sean comunicados o que detecte, en caso contrario, turnarlos al nivel jerárquico correspondiente.
9. Elaborar la distribución de turnos, horario, vacaciones, descansos y otros del personal de enfermería.
10. Calcular los requerimientos del personal según categorías.
11. Mantener la disciplina y el interés por el trabajo.
12. Promover esfuerzos cooperativos en el equipo de salud.
13. Seleccionar personal para incentivos y sanciones dirigidos al personal de enfermería.

14. Establecer medios para atender a los sistemas de comunicación ascendentes, descendente, horizontal y general.
15. Elaborar informes y recibirlos.
16. Tomar decisiones.
17. Recibir y delegar funciones.
18. Realizar entrevistas al personal cuando sea necesario.
19. Aplicar encuestas para conocer las habilidades del personal.
20. Evaluar al personal directa o indirectamente en su área.
21. Provocar enseñanza incidental o planeada.
22. Participar en la descripción de puestos y en el análisis correspondiente.
23. Tomar parte en sesiones clínicas promoviendo la participación del personal.
24. Manejar y elaborar formas de supervisión y evaluación del personal.
25. Supervisar la atención que proporciona enfermería al paciente.
26. Planear con el estamento médico y otros profesionales del equipo de salud las acciones correspondientes a la atención del paciente.
27. Propiciar un ambiente favorable a la productividad.
28. Procurar que el paciente tenga un ambiente de confianza, bienestar e higiénico.
29. Fomentar la creatividad e innovación con el fin de mejorar la atención de enfermería.
30. Participar en la enseñanza y orientación a familiares.
31. Vigilar la conservación y uso adecuado de la capacidad instalada del servicio.
32. Orientar al personal sobre el manejo de equipo espacial cuando así se requiera.

33. Evaluar las necesidades de equipo y material de los servicios.
34. Colaborar en la elaboración de instrumentos técnico-administrativos del departamento.
35. Contribuir en la elaboración y actualización de formas que maneja el personal del departamento.
36. Vigilar la adecuada y oportuna dotación de material y equipo en los servicios.
37. Elaboración de informes. ⁽¹²⁾

2.6.1. PROPÓSITOS DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN

El personal supervisor tiene como propósito el proporcionar atención de enfermería de calidad, simplificar el trabajo, crear un ambiente favorable y positivo así como también fomentar las relaciones humanas e interpersonales enfermera – paciente, promover el trabajo en equipo manteniendo la disciplina y el interés. Optimizando los recursos humanos y materiales

Desarrollar la eficiencia y calidad en el personal de enfermería, obteniendo la satisfacción de necesidades tanto al usuario como al mismo personal, y cuayovar al logro de objetivos institucionales.

2.6.2. LIMITANTES DE UNA SUPERVISIÓN EFICAZ

1. Programas deficientes.
2. Aptitudes negativas hacia ella.

3. Distribución inadecuada del tiempo disponible para realizarlas.
4. Personal no calificado.
5. Apoyo deficiente para realizarla por parte del nivel directivo.
6. Número elevado de pacientes (por supervisora).
7. Indeterminación de funciones (de la supervisora).

2.6.3. DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO PARA SUPERVISIÓN

Según estudios de investigación realizados con personal supervisor de enfermería, es recomendable distribuir el tiempo disponible para la supervisión de acuerdo con los siguientes porcentajes y aspectos:

Aspectos	Porcentajes
Personal.....	45% del tiempo total.
Pacientes.....	20% del tiempo total.
Servicios.....	20% del tiempo total.
Docencia.....	10% del tiempo total.
Otras actividades.....	5% del tiempo total.

2.6.4. MÉTODOS Y MEDIOS DE SUPERVISIÓN

Ante todo es importante recordar que la supervisión es dirección democrática, es desarrollo de personal, y que su principal interés es el supervisado. A partir de ello, puede hacerse en dos formas:

- Supervisión directa, a través de observación, recorrido, entrevista y enseñanza.
- Supervisión indirecta, a través de registros usuales en enfermería, estadísticas, expedientes del personal, instrumentos técnicos-administrativos, informes y planes de atención. ⁽¹³⁾

SERVICIOS EN LOS CUALES SE RELACIONA EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Recepción.

Trata aspectos relacionados con el ingreso y alta de pacientes, su traslado, entre otros.

Consulta Externa.

Con el propósito de ampliar la atención a pacientes ambulatorios internados. Los servicios de la consulta externa más utilizados son: rehabilitación y fisioterapia, electrocardiografía, electroencefalografía, otros.

Archivo Clínico.

Para obtener información sobre los pacientes, evaluar la atención, tomar decisiones y, en suma, mejorar la atención prestada.

Departamento de Nutrición.

Coordina la dotación de dietas especiales y generales de los pacientes. En el banco de leches se encarga de la dotación de fórmulas lácteas en condiciones de asepsia.

Farmacia.

Para surtir recetas y medicinas que se requieren en el tratamiento de pacientes, así como en el manejo de formas de control en los mismos.

Medicina Preventiva.

Coordina el control de enfermedades transmisibles, saneamiento del ambiente, detecciones, control del niño sano, entre otros.

Trabajo Médico-Social.

Es de gran valor la coordinación integral y sistemática con este departamento, a fin de ayudar al paciente y a sus familiares en la solución de problemas sociales; entre ellos, integración familiar, alta y admisión hospitalaria, evolución del paciente, cambios de cama o sala de éste, fallecimientos de pacientes, servicios religiosos, educación para la salud, información diversa y seguimiento del paciente en el hogar. Lo ideal es que la enfermera forme parte del departamento.

Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento.

La coordinación con estos servicios es sobre todo a través de estudios y tratamientos especiales que requiere la atención del paciente. Aquí se incluyen los bancos de sangre, laboratorios de análisis clínicos, anatomía patológica y autopsias, radiodiagnóstico, tomografía computerizada, ultrasonidos, radioterapia, electrocardiografía, electroencefalografía, diálisis, departamento quirúrgico, reanimación postoperatoria, tóco cirugía, rehabilitación y fisioterapia. Central de Equipos y Esterilización.

Prevé la dotación oportuna de material y equipo en condiciones ideales y, al mismo tiempo, para llevar un control de material y equipo.

Hospitalización.

Enfermería se encuentra inserta en todos los servicios básicos del hospital, es quien integra las acciones del equipo de salud; por ello, la coordinación que se establece determina la calidad del servicio. Los servicios básicos de hospitalización son medicina interna, cirugía, cuidados intensivos, quirófano, recuperación urgencias, ginecología, obstetricia, pediatría, neonatología, lactantes y secciones especiales (psiquiatría, neurología, otros).

Departamentos de Apoyo.

Entre ellos se tienen el departamento jurídico para aspectos legales, bolsa de trabajo, departamento de personal y sindicato.

Problemas Legales en los que puede incurrir la enfermera

En la atención a pacientes los casos más frecuentes de problemas legales en los que puede verse involucrada la enfermera son:

1. Fugas de pacientes.
2. Suicidios de pacientes.
3. Perdida o robo de valores de pacientes o personas fallecidas.
4. Cambio de niños.
5. Mala identificación del recién nacidos.
6. Robo de niños.
7. Demandas de pacientes o familiares.
8. Accidentes de pacientes por descuido.
9. Negligencia en la atención de enfermería.
10. Suministración errónea de medicamentos.
11. Mal manejo de técnicas infectocontagiosas.
12. Divulgación del secreto profesional.
13. Identificación errónea del cadáver.
14. Eutanasia.
15. Quemaduras o heridas por tratamiento mal aplicados.
16. Facilitar el expediente clínico a personas no autorizadas.
17. Las relativas al trabajo (rescisiones, horas extras, entre otros).

Ética de la Enfermera

Además de los aspectos legales en materia de salud, existen normas éticas del ejercicio profesional de enfermería que no deben descuidarse. Entre otras se tienen:

1. La preservación de vida está por encima de intereses personales.
2. Ser siempre profesional en la atención a pacientes.
3. No esperar provecho personal o económico por la atención prestada.
4. No ser cómplice de atención inadecuada o irresponsable por otros (operaciones innecesarias, abortos, tratamientos inadecuados, etc.).
5. Guardar siempre el secreto profesional y no divulgar información relacionada con los pacientes personas no autorizadas.
6. Mantener la armonía, discreción, el respeto y la cooperación con los Integrantes del equipo de salud.
7. Brindar trato amable y considerado a pacientes y a sus familiares.
8. Es derecho de todo individuo el prepararse para la muerte, la enfermera propiciará el apoyo necesario para dicho acto.
9. Es deber de la enfermera consultar cuando exista duda sobre los procedimientos empleados para la atención del paciente.
10. Los procedimientos que tienen como fin quitar la vida al pacientes están prohibidos.
11. La enfermera está obligada a respetar al paciente como persona única e indivisible en toda circunstancia.

La enfermera nunca deberá olvidar que está obligada a prepararse continuamente, actualizarse y desarrollarse, si se considera que tiene en sus manos el don más preciado del hombre: La Vida. ⁽¹⁴⁾

2.7. LIDERAZGO:

Hay tres clases de líder. En primer lugar están los custodios, los que se limitan a estar ahí y se aseguran de que nada ocurra; pero como el mundo cambia

rápidamente algo ocurre; su entorno se atrofia. En segundo lugar están los manipuladores de la riqueza, nada aportan y en tercer lugar están los constructores los líderes transformadores, son los líderes que generan excelencia, competitividad y humanismo ⁽¹⁵⁾.

El gran reto del dirigente es identificar el potencial humano de los colaboradores y desarrollarlo en beneficio de la organización.

El dirigente verdadero empieza dirigiéndose así mismo. Se ejercita interactuando con sus colaboradores y en la evaluación cotidiana de su acción como líder, nunca olvida evaluarse también así mismo.

El liderazgo exige del individuo ENERGÍA para impulsar soluciones en situaciones difíciles que pueden incluso, desafiar las respuestas tradicionales, INTELIGENCIA Y CAPACIDAD para modelar camino; equilibrio emocional para poder interrelacionarse en forma adulta con las personas a quien, dirige, e INTEGRIDAD que faculte para inspirar y motivar a quienes lo siguen.

- El líder por definición es un constructor de mejores escenarios, es una persona que no solo identifica problema si no que aporta soluciones.
- El líder se compromete a que de haga efectiva la solución que propone, asume los riesgos con responsabilidad y trabajan activamente para que los cambios conduzcan a la obtención de los resultados positivos que se esperan.
- El líder que se compromete con el cambio debe estar atento de corregir el rumbo a tiempo.

- El autentico líder es quien tiene la claridad sobre la visión de futuro que quiere transmitir a sus colaboradores y programa su esfuerzo y entusiasmo para hacerla realidad.
- Para atraer a los colaboradores hacia los propósitos comunes es necesario asegurarse que han comprendido claramente la visión común que debe guiar su labor cotidiana.
- En el líder recae la responsabilidad de involucrar a sus colaboradores en la visión común de futuro. La mejor forma de lograrlo es explicar al grupo los beneficios que se obtendrán si se esfuerzan para lograr que la visión común se haga realidad.
- El líder debe esforzarse para que todos compartan el interés por alcanzar esa visión.
- Se debe tener la preocupación de alejar o separar del grupo de colaboradores a aquellas personas que no compartan la visión o no se esfuerzan positivamente por alcanzarla.

El camino para alcanzar una visión de futuro puede estar lleno de obstáculos. Frente a éstos, los colaboradores suelen perder motivación para seguir esforzándose diariamente para alcanzar el fin propuesto, de ahí la importancia de la capacidad de motivar e inspirar del líder.

El líder autentico verifica continuamente el nivel de motivación de sus colaboradores; les transmite confianza en torno a sus capacidades para alcanzar el fin propuesto; reconoce las contribuciones individuales y del grupo y celebra con ellos el logro de las metas intermedias.

La responsabilidad del líder es mantener un auténtico interés como profesionales y como seres humanos, hacia aquellos que ayudaran a alcanzar la meta adecuada ⁽¹⁶⁾

2.8 LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un fenómeno intrínseco del hombre que abarca todos los aspectos de su vida.

Comunicar es interactuar relacionarse con un medio ambiente físico y social, influenciar y ser influenciado por los demás.

Mejorar la comunicación no es tarea fácil requiere de gran paciencia con uno mismo, mientras se desechan viejos hábitos y se aprenden nuevas formas de comunicación.

Hay tres principios elementales en la comunicación: Sinceridad, Aceptación y Empatía.

SINCERIDAD: Significa ser lo que uno es realmente.

ACEPTACIÓN: Es una aceptación neutral hacia otra persona o personas.

EMPATÍA: Es una habilidad de entender a otra persona casi como ella se entiende así misma, escuchar a los demás sin prejuicios de valor.

SABER ESCUCHAR.

Es necesario distinguir el significado entre oír y escuchar. Oír se refiere a los procesos sensoriales fisiológicos por medio de los cuales las sensaciones auditivas son recibidas por los oídos y transmitidas al cerebro. Escuchar se refiere a un procedimiento psicológico más complejo que involucra la interpretación y el entendimiento de esa experiencia sensorial (es darle significado a lo oído).

El escuchar exige la necesaria concentración para tratar de identificar los diversos sentimientos y necesidades que hay dentro del individuo y confirmar el mensaje.

Acciones claves para desarrollar su capacidad para escuchar:

- Reservar su opinión hasta después de haber escuchado con atención.
- Aceptar a las personas como son y como hablan.
- Hacer comentarios hasta que la comprensión sea completa.
- Adoptar una actitud tolerante y estar atento al qué y no al cómo.
- Hablar menos y permitir que las demás personas expresen libremente su punto de vista.
- Ver la crítica como una ayuda que te permite darte cuenta de sus errores.⁽¹⁷⁾

HABLAR DESTREZA ADMINISTRATIVA:

El administrador dedica mucho tiempo a dar informes, indicaciones, explicaciones, etc. Emerson escribió en uno de sus ensayos "El habla es poder, hablar es persuadir, convertir, dominar" Debemos siempre escoger las palabras que tendrán el efecto que buscamos pero evitando cualquier manierismo que desvirtúe lo que dijimos. De a los demás la oportunidad de expresar sus ideas y opiniones, la discusión o dialogo es un método de pensar y hablar en conjunto, explorar problemas, compartir conocimientos y experiencias y buscar ideas nuevas.

La toma de decisiones es necesaria en toda función administrativa y ninguna decisión valida se tomará sin haber antes pensado en ella con sumo cuidado. El empleo del buen juicio en la toma de decisiones indica que un problema o situación sea valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir entre las diferentes alternativas.

En otras palabras el pensamiento procede a toda acción.

Los administradores deben ser capaces de razonar concretamente y evitar falacias que conduzcan a decisiones falsas o decisiones inespecíficas. Podemos evitar la mayor parte de errores comunes en el pensamiento si seguimos las siguientes reglas:

- Aprender a diferenciar entre hechos y opiniones: necesitamos aprender a respetar las opiniones de los demás, pero es necesario reconocerlas para evitar confundirlas con los hechos.

- Obtenga una cantidad suficiente de hecho: No obstante una o dos observaciones para verificar un punto determinado, ni tampoco debemos seleccionar solo la información que tienda a apoyar nuestra hipótesis original.
- Cerciórese de que el problema real ha sido identificado correctamente.
- Debemos tener cuidado para definir en su forma más simple y en términos concretos el problema a resolver.
- No saque conclusiones apresuradas.

Debemos tomar el tiempo necesario para pensar antes de tomar cualquier decisión. ⁽¹⁸⁾

2.8.1 OBSERVACIONES ACERCA DE LOS CONFLICTOS.

Algunas conclusiones científicas acerca del conflicto han dado lugar a las siguientes observaciones.

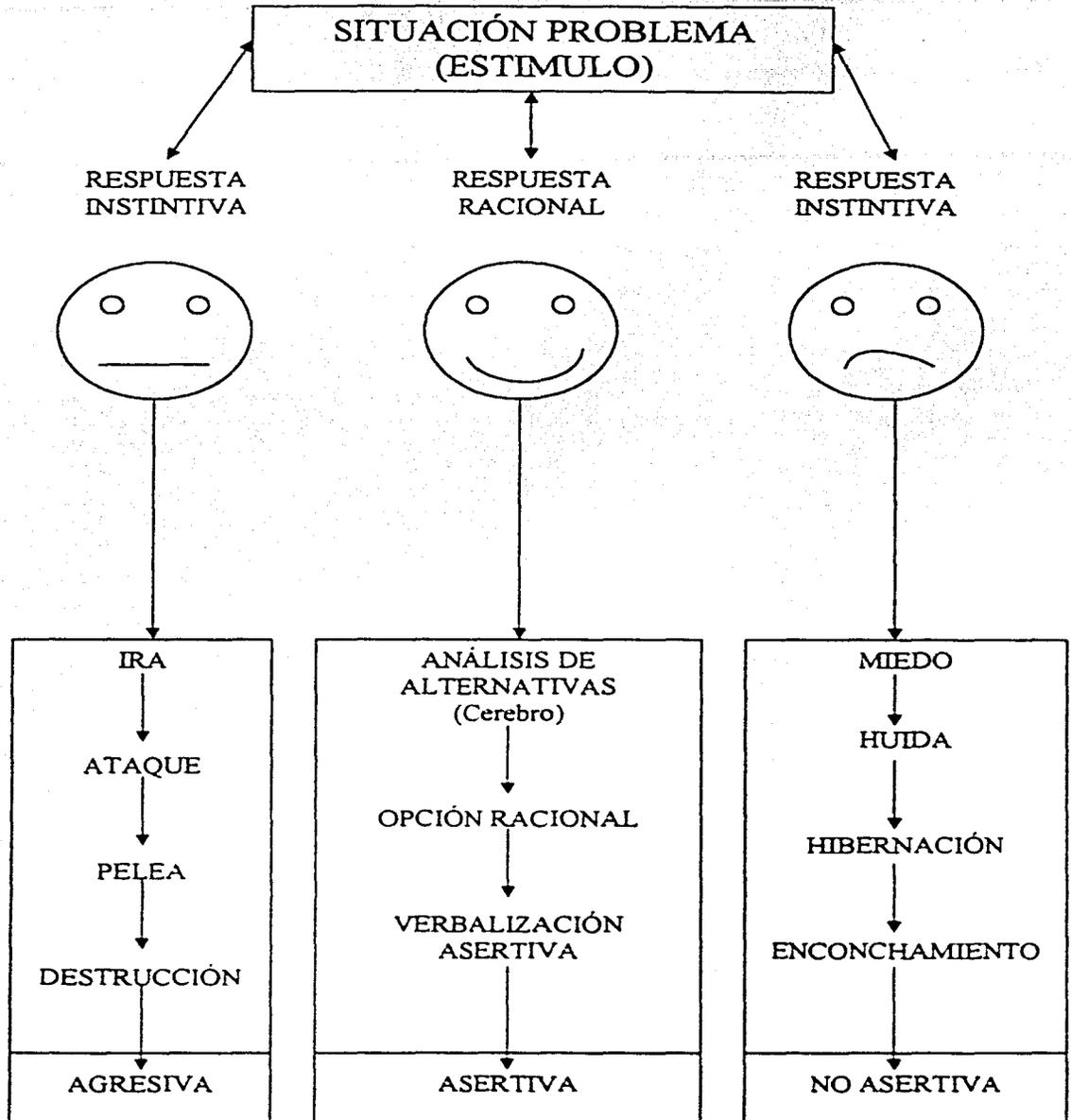
- El conflicto siempre ocurre de un marco de interdependencia si las partes en conflicto no fueran interdependientes y se impactaran de alguna forma mutuamente, el conflicto no ocurrirá.
- En ocasiones el conflicto surge de la similitud en las necesidades y valores de las partes por ejemplo ante bienes escasos que no puedan atribuirse, pero que son necesarios para satisfacer dichas necesidades y valores.
- Otro tipo de conflictos surge de las diferencias en las necesidades y valoración entre las partes, como sucede cuando una persona o grupo

- apoyar una forma de resolver necesidades y valores, mientras que la otra opta por el camino contrario.

La solución ideal de los tipos de conflicto mencionados necesita de los requisitos que se enumeran a continuación.

- Cada parte en el conflicto debe aceptar el derecho de la otra a exponer su punto de vista acerca del conflicto.
- Todas las partes deben ser capaces de localizar práctica y racionalmente la fuente de conflicto. ⁽¹⁹⁾

RESPUESTA ANTE EL CONFLICTO



Frecuentemente un conflicto suele tener dos fases:

1. De diferenciación, en la que presentan los problemas y situaciones que los dividen y se ventilan los sentimientos.
2. De verificación: en la que las partes pueden apreciar sus semejanzas y reconocer metas comunes, admitir los aspectos positivos de sus ambivalencias, expresar cordialidad y respeto, y emprender acciones positivas.

La revolución más afectiva de los conflictos consiste en saber pasar lo más rápido posible a la fase de diferenciación a la de unificación.

Todo conflicto provoca tensión, es preciso conservar un nivel productivo de tensión; la baja tensión suele implicar desinterés, no se siente urgencia y no se ve la necesidad de buscar otro medio de comportamiento, Propuesta o solución.

Si la tensión es alta suele disminuir la capacidad para analizar información y percibir alternativas.

Si el nivel de tensión es medio, las personas buscan y asimilan información, explorara alternativas y a la vez sienten la necesidad de cambiar la situación.

ACCIONES CLAVES PARA EL TRATAMIENTO DE CONFLICTOS.

1. Reconozca la existencia del conflicto, difícilmente podrá resolverse adecuadamente una situación que nos negamos a ver.

2. Determinar se va a confrontar el conflicto, Es la mejor manera de tratar con el conflicto, salvo en ocasiones muy especiales.
3. Analice el conflicto y determine cuales son los deseos de cada una de las partes, por regla general, existe conflicto cuando hay deseos o necesidades que se oponen.
4. Decida desde que estilo de manejo de conflicto conviene que trate la situación.
5. Determine con anterioridad en que puede ser flexible y en que no.

Recuerde que la flexibilidad suele ser una regla de oro, pero que hay Valores o situaciones en las que no pueden transigirse.

Para tener éxito en el manejo de conflictos, conviene que evite los siguientes errores:

1. Negarse a ver el conflicto.
2. No informarse no preocuparse para confrontar el conflicto.
3. Posponer asuntos que requieran de solución inmediata.
4. No decidir el estilo conveniente para la situación.
5. Faltar el respeto así mismo y a los demás.
6. Tomar una decisión a corto plazo que cause daños perores a largo plazo.
7. Cerrarse a la retroalimentación. ⁽²⁰⁾

III.- MATERIAL Y MÉTODO

3.1 JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación se centra sobre la supervisión de enfermería y la calidad de la misma ya que esta íntimamente ligada a la prestación del cuidado de enfermería y la calidad de la misma.

La buena atención a la población usuaria del Hospital general "K".

El perfeccionismo de los métodos de trabajo son algunas de las razones del por que de este trabajo, ya que la supervisión de enfermería en los servicios que presta la enfermera son muy importantes, la calidad no debe de caer al contrario cada día debe de ser mejor. La calidad de los servicios es un problema que debe resolverse en mediano plazo, ya que existen los recursos necesarios humanos y financieros.

Dentro de la política institucionales existen posibles soluciones o enfoques para mejorar, con capacitación continua, introducción al puesto colocar la gente ideal en esos puestos que cubran ese perfil para mejorar la calidad de los servicios en la atención del paciente, familia y comunidad para que con esto tengamos en la institución disminución de gastos, reducción de desperdicios, disminución de tiempo, supervivencia para los trabajadores satisfacción personal, aumento de la autoestima, seguridad en el trabajo, entrenamiento en su quehacer diario.

3.2 OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Describir las características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General “k” de Comitán Chiapas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Señalar el trabajo de coordinación de las supervisoras y jefes de piso.
- Describir las características de organización propiciada por el personal supervisor.
- Señalar la calidad de supervisión asía el personal de Enfermería.
- Describir los propósitos del personal supervisor.
- Describir la supervisión enfocada a la atención que proporciona el persona de Enfermería asía el paciente.
- Describir las necesidades de equipo y material de los servicios.

3.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En el Hospital General "k" de Comitán Chiapas se reconoce que el personal de Enfermería articula sus esfuerzos para brindar una atención de calidad. De manera particular la supervisión de Enfermería contribuye en la aplicación de proceso administrativo para lograr el cumplimiento para el propósito y objetivo profesional. Ya que en el hospital el índice de hospitalización es bastante alta y una morbilidad de igual intensidad, y fuga de pacientes así como de material de consumo, y las malas relaciones humanas, falta de compañerismo entre los trabajadores de la institución.

A raíz de este planteamiento nos hicimos la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de la calidad de supervisión de Enfermería?

3.4. HIPÓTESIS

Las características de la calidad de supervisión de Enfermería son deficientes en la organización, coordinación solución de conflictos sobre el ejercicio de autoridad de mando y liderazgo, y la falta de profesionalidad.

3.5. VARIABLE DE ESTUDIO.

La variable de estudio son las características de la calidad de supervisión del personal de Enfermería del hospital General K de Comitán, los indicadores fueron los siguiente.

- Sexo.
- Escolaridad.
- Turno.
- Organiza el personal.
- Coordina a su personal.
- Establece un diagnostico situacional de supervisión.
- Elabora plan de supervisión.
- Propicia un ambiente favorable a la productividad.
- Toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio.
- Proporciona enseñanza incidental.
- Evalúa a su personal.
- Calcula los requerimientos del personal por categorías
- Toma decisiones
- Elabora informes
- Supervisa la atención que propicia Enfermería al paciente
- Planea con el personal médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente
- Evalúa las necesidades de equipo y material de los servicios.

- Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere.
- Ejerce liderazgo.

CONCEPTOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO:

1. CALIDAD: Es la adecuación con la que se llevan a cabo las acciones de salud, la mayor calidad se obtiene cuando las acciones son más adecuadas, es decir cuando se realizan lo mejor posible, en términos del mayor efecto, la Menor. Molestia al menor costo del conocimiento científico y de desarrollo tecnológico.
2. ORGANIZACIÓN: Función administrativa que establece el rol formal que jugara la gente en organización, determinando las reglas bajo las cuales esa gente interactuará.
3. COORDINACIÓN: dar a los empleados la autoridad necesaria para llevar a cabo las actividades y funciones en común acuerdo.
4. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Son las estrategias seguidas para resolver las controversias o problemas laborales.
5. LIDERAZGO: Es una dirección vigorosa que vela por mejorar la calidad, y puede vencer la resistencia inevitable mediante el establecimiento de objetivos bien definidos.

6. **EVALUACIÓN:** Es la medición simétrica de cualquier cambio en un estado o situación da, dentro de un periodo especificado, que se verifica como resultado de actividades realizadas para alcanzar un objetivo determinado.
7. **PLANEACIÓN:** El proceso administrativo de escoger, relacionar hechos para prever y formular actividades propuestas que son necesidades para lograr los objetivos.
8. **TOMA DE DECISIONES:** Para tomar una decisión debe identificarse ante todo con claridad el problema sobre el que debemos decidir de lo contrario nuestra decisión será desplazado su verdadero centro, cuando esta se halle mejor procesada la decisión será mas efectiva y aún mas fácil. Debemos garantizar que tenemos la información necesaria para poder decidir y plantear con claridad las diversas posibilidades de acción.

VARIABLE	TIPO	ESCALA	UNIDAD	CATEGORÍA
Organiza al personal	Cualitativa	Nominal		Si o No
Coordina a su personal	Cualitativa	Nominal		Si o No
Establecimiento de diagnostico situacional de supervisión	Cualitativa	Nominal		Si o No
Elabora un plan de supervisión	Cualitativa	Nominal		Si o No
Propicia un ambiente favorable a la productividad	Cualitativa	Nominal		Si o No
Toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio	Cualitativa	Nominal		Si o No
Proporciona enseñanza incidental	Cualitativa	Nominal		Si o No
Evalúa a su personal	Cualitativa	Nominal		Si o No
Calcula los requerimientos del personal por categorias	Cualitativa	Nominal		Si o No
Toma de decisiones	Cualitativa	Nominal		Si o No
Elabora informes	Cualitativa	Nominal		Si o No
Supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente	Cualitativa	Nominal		Si o No
Planea con el personal medico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente	Cualitativa	Nominal		Si o No
Evalúa las necesidades de equipo y material de los servicios	Cualitativa	Nominal		Si o No
Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere	Cualitativa	Nominal		Si o No
Ejerce liderazgo	Cualitativa	Nominal		Si o No

3.6 TIPOS DE ESTUDIO:

Descriptivo, transversal y no experimental. En el cual se elaboro por investigadores en un tiempo de tres semanas.

3.7 UNIVERSO DE ESTUDIO.

Enfermeras supervisoras y jefes de piso del Hospital General "K" de Comitán Chiapas.

3.8 UNIDAD DE OBSERVACIÓN:

Personal supervisor de enfermería del Hospital General "K" de Comitán Chiapas.

3.9 CRITERIOS DE INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y ELIMINACIÓN.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Personal supervisor de enfermería de base, de los diferentes turnos del Hospital General de Comitán Chiapas.

ENFERMERAS EXCLUIDAS: Personal de contrato, de confianza, auxiliares y pasantes de enfermería.

PERSONA DE ELIMINACIÓN: Toda aquellas personas que se nieguen a participar o que fallezcan durante el estudio.

3.10. UNIVERSO DE MUESTRA.

No estadístico, se estudiara a la totalidad del personal supervisor de enfermería de los diferentes turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas.

Será un Censo.

3.11. INSTRUMENTO:

Para La realización de la investigación se diseño una guía de observación en base a que las características de la calidad de supervisión de enfermería del Hospital General "K" de Comitán Chiapas, mismo que contemplo cuatro reactivos de datos generales (Sexo, Escolaridad, Turno, Fecha, y Hora)

Así mismo dieciséis reactivos relativos a la: calidad de supervisión de Enfermería, Organización de personal, Coordinación del personal, Establece diagnostico situacional de supervisión, propicia un ambiente favorable a ka productividad. toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio. Proporciona enseñanza incidental. evalúa a su personal. calcula los requerimientos del personal por categorías. toma decisiones, elabora informes. supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente, planea con el personal Médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente. evalúa las necesidades del equipo y material de los servicios, orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere y ejerce liderazgo.

Ver anexo No.1 guía de observación de las características de la calidad de supervisión de Enfermería en el Hospital General "K". De Comitán Chiapas.

3.12. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

Para establecer la validez y la confiabilidad del instrumento guía de observación, se aplicó, un estudio piloto a un total de cuatro personas, encontrando que el instrumento es consistente y claro para la recopilación de datos y propósitos trazados.

3.13. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO (ANÁLISIS DE DATOS)

Para el procesamiento estadístico de la información recopilada, mediante el instrumento se tabuló de manera manual por paloteo, así mismo se elaboraron cuadros y gráficas.

IV. RESULTADOS

4.1. DATOS GENERALES

Después de haber aplicado doce guías de observación, al personal de supervisión de enfermería con relación al sexo se encontró que el 84% del personal supervisor pertenece al sexo masculino y el 16% corresponde al sexo femenino (Ver Cuadro No. 1 y Gráfica No. 1).

En el siguiente dato general de las guías de observación aplicada al personal supervisor de enfermería, con relación a la escolaridad encontramos que el 91% son enfermeras generales técnico y que el 9% tiene especialidad en enfermería (Ver Cuadro No. 2 y Gráfica No. 2).

Posteriormente encontramos como resultados de las guías de observación aplicadas al personal supervisor de enfermería, con relación a los diferentes turnos que el 59% pertenece al turno matutino, el 18% pertenece al turno vespertino, el 8% pertenece al turno Nocturno A (L.M.V.M), el 8% pertenece al turno Nocturno B (M.J.S.) y el 8% pertenece al fin de semana diurno, y el 8% al fin de semana nocturno (Ver Cuadro No. 3 y Gráfica No. 3).

4.2. DATOS ESPECÍFICOS

En las guías de observaciones específicas de las guías aplicadas al personal supervisor de enfermería se obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Organiza al personal 84% si organiza al personal y el 16 no organiza al personal (Ver Cuadro No. 5 y Gráfica No. 5).
- b) Coordina su personal el 84% se observo que si coordina a su personal y el 16% que no coordina al personal. (Ver Cuadro No. 6 y Gráfica No. 6).
- c) Establece un diagnostico situacional de supervisión de los cuales se encontró el 84% si establece un diagnostico situacional de supervisión y el 16% 20 lo establece (Ver Cuadro No. 7 y Gráfica No. 7).
- d) En la elaboración de plan de supervisión, se encontró que el 25% si elabora plan de supervisión y el 75% no lo elabora (Ver Cuadro No. 8 y Gráfica No. 8).
- e) Personal supervisor que propicia un ambiente favorable a la productividad encontramos que el 84% si proporciona un ambiente favorable y el 16% no propicia un ambiente favorable (Ver Cuadro No. 9 y Gráfica No. 9).
- f) El personal que toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio es el 50% y el 50% no forma parte de la planeación y ejecución de programas de enseñanza (Ver Cuadro No. 10 y Gráfica No. 10).
- g) El personal supervisor proporciona enseñanza incidental encontramos que el 100% si realiza enseñanza incidental (Ver Cuadro No.11 y Gráfica No.11).

- h) Además encontramos supervisoras que evalúan a su personal 50 % y el 50% que no realiza evaluación al personal supervisado. (Ver Cuadro No.12 y Gráfica No. 12).
- i) Personal supervisor que calcula los requerimientos del personal por categorías encontramos que el 84% del personal supervisor si realizan esta actividad y el 16% no la realiza (Ver Cuadro No. 13 y Gráfica No. 13).
- j) Personal supervisor que toma decisiones encontramos que el 100% si toma decisiones. (Ver Cuadro No. 14 y Gráfica No. 14).
- k) En las guías de observación aplicadas al personal supervisor encontramos que el 33% elabora informes y que el 67% no lo elabora (Ver Cuadro No.15 y Gráfica No. 15).
- l) Personal que supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente 67% si lo realiza y el 33% no supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente (Ver Cuadro No. 16 y Gráfica No. 16).
- m) Del personal que planea con el personal médico y otros profesionales, las acciones correspondientes a la atención del paciente, se encontró que 75% si realiza esta actividad y el 25% no la realiza (Ver Cuadro No. 17 y Gráfica No. 17).
- n) Personal supervisor que evalúa las necesidades de equipo y material de los servicios el 75% si evalúa las necesidades de equipo y material de los

servicios y el 25% no hace esa función (Ver Cuadro No.18 y Gráfica No.18).

o) Personal supervisor estudiado que orienta sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere el 92 % se observó que si realiza esta función y el 8% no (Ver Cuadro No. 19 y Gráfica No. 19).

p) En la aplicación de la guía de observación se encontró que el personal supervisor el 67% ejerce el liderazgo y el 33% no lo ejerce (Ver Cuadro No. 20 y Gráfica No. 20).

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA

Cuadro No.1 Sexo del estudio de las Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

SEXO	NUMERO	PORCENTAJE
Masculino	2	84%
Femenino	10	16%
Total.	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 2 Escolaridad del estudio.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del
Hospital General "K" de Comitán.

ESCOLARIDAD	NUMERO	PORCENTAJE
Enf. Gral. Técnico	11	91%
Enf. Gral. Especialista	1	9%
Lic. En Enfermería	0	0%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 3 Turno del estudio.

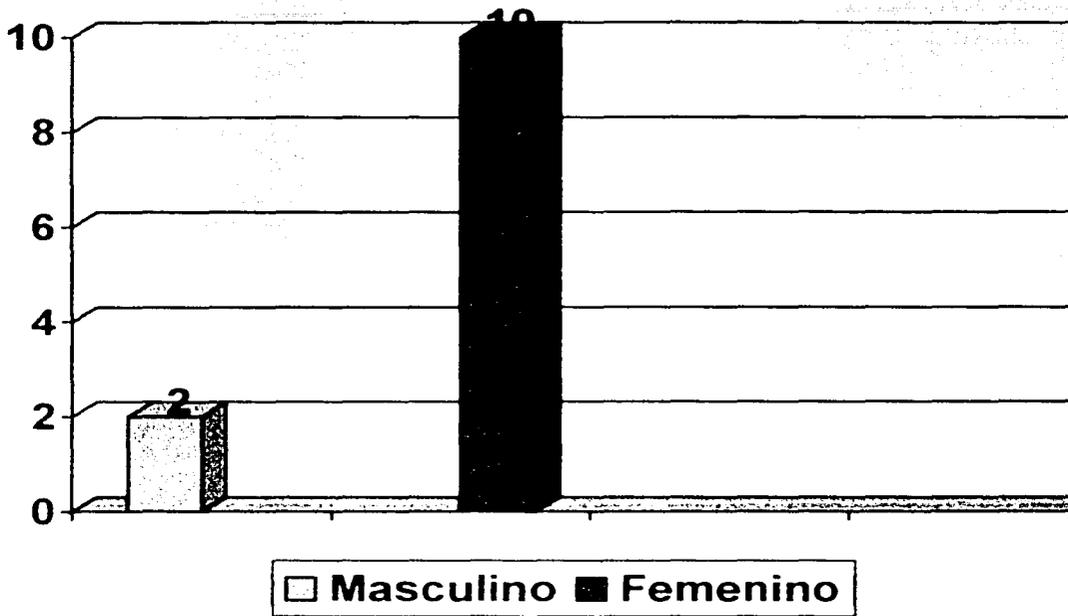
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

TURNO	NUMERO	PORCENTAJE
Matutino	6	50%
Vespertino	2	18%
Nocturno A	1	8%
Nocturno B	1	8%
Fin de semana diurno	1	8%
Fin de semana nocturno	1	8%
TOTAL:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 1 Sexo.

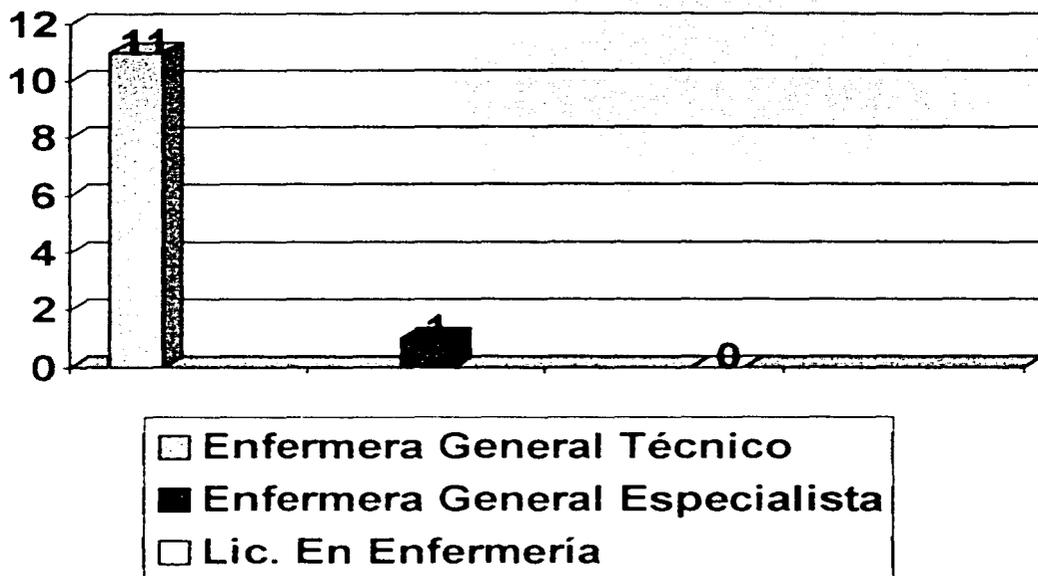
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 2 Escolaridad.

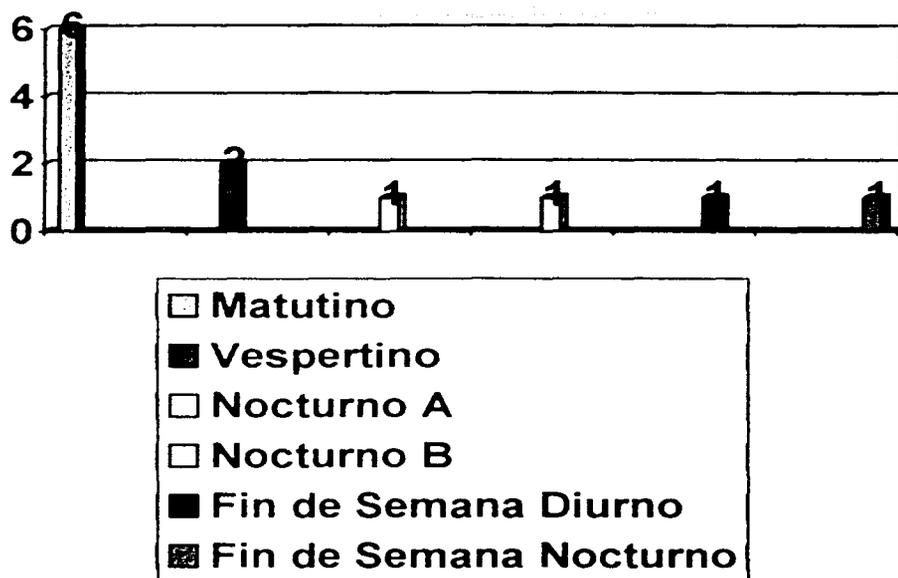
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 3 Turno.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 5 Organiza al personal.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Organiza al personal	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	10	84%
No	2	16%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 6 Coordina a su personal.

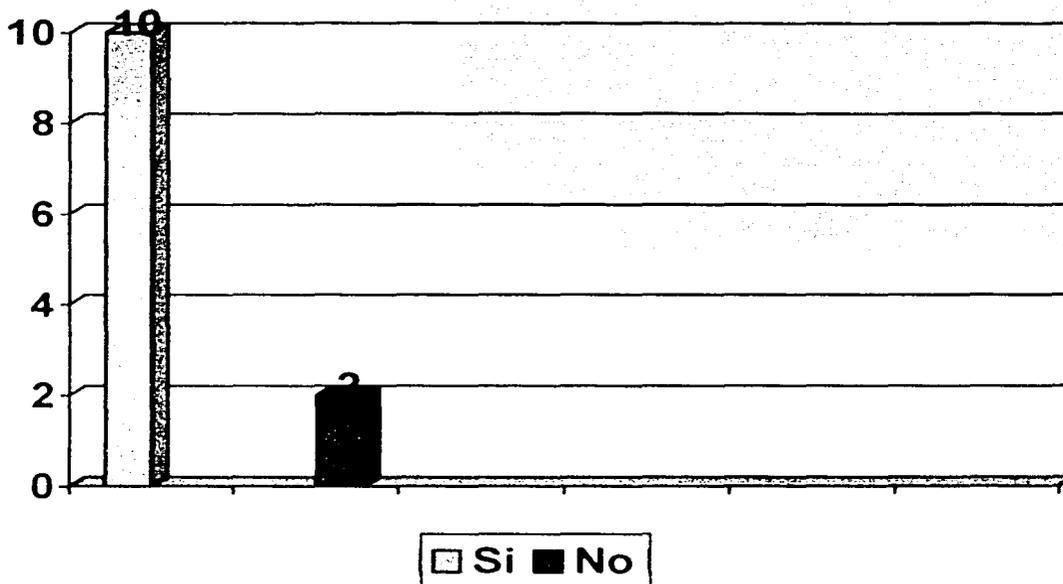
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Coordina a su personal	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	10	84%
No	2	16%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 5 Organiza al personal.

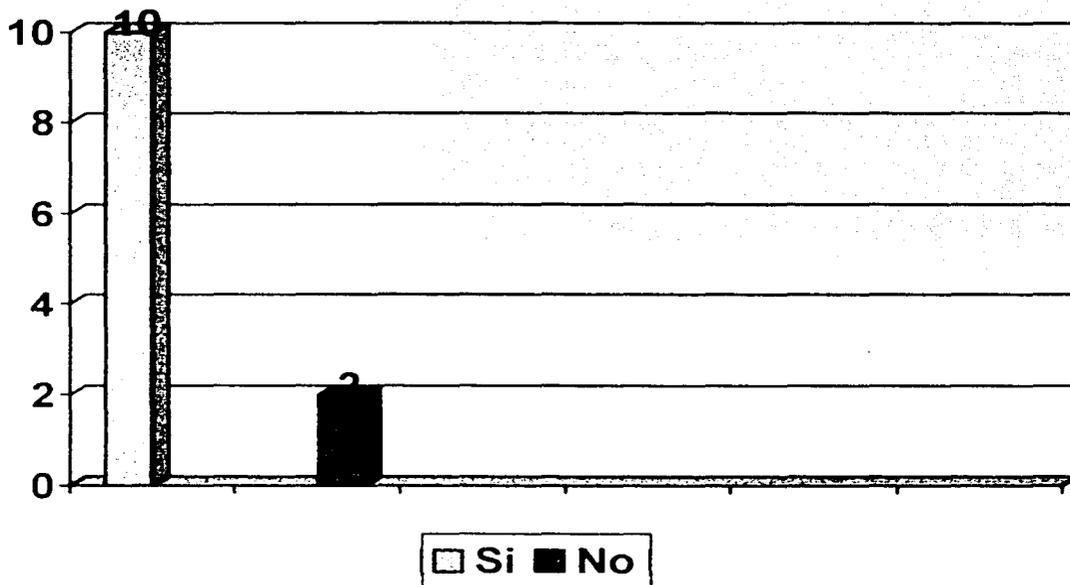
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 6 Coordina a su personal.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 7 Establece un diagnostico situacional de supervisión.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Establece un diagnostico situacional de supervisión.	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	2	84%
No	10	16%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Cuadro No. 8 Elabora un plan de supervisión.

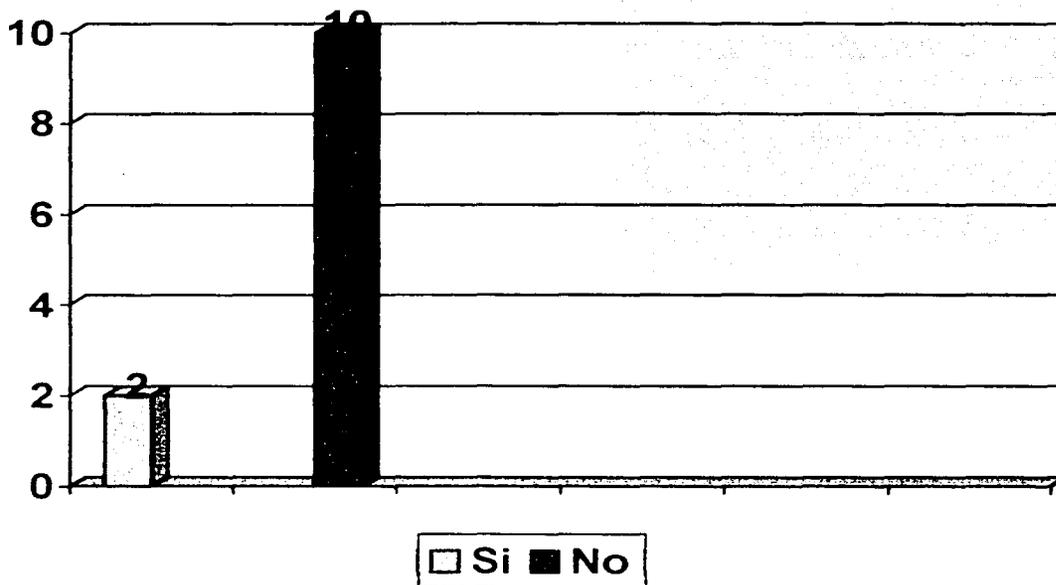
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Elabora un plan de supervisión	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 7 Establece un diagnostico situacional de supervisión.

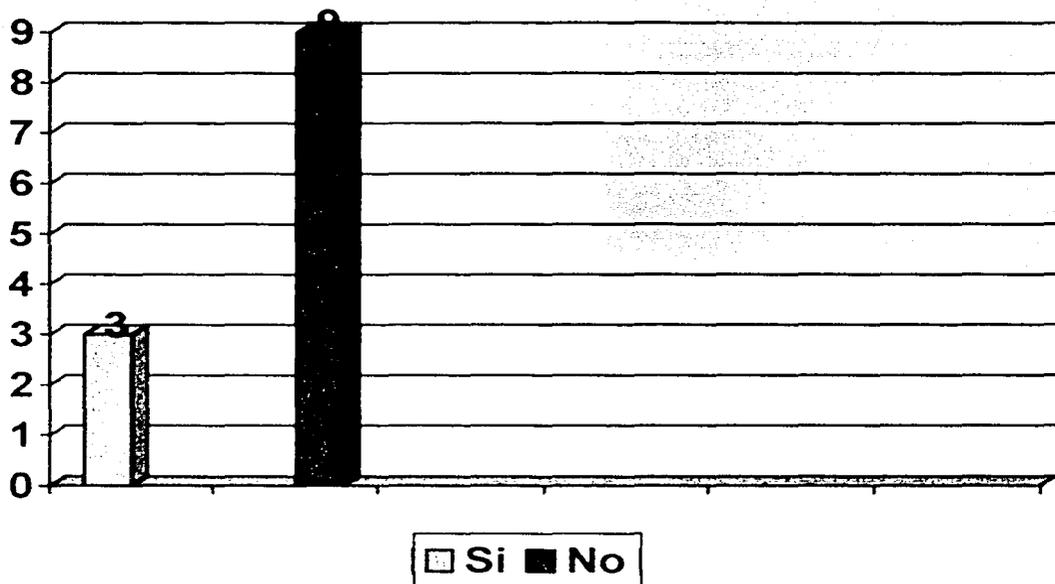
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 8 Elabora un plan de supervisión.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Cuadro Número 9 Propicia un ambiente favorable a la productividad.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Propicia un ambiente favorable a la productividad	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	10	84%
No	2	16%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 10 Toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio.

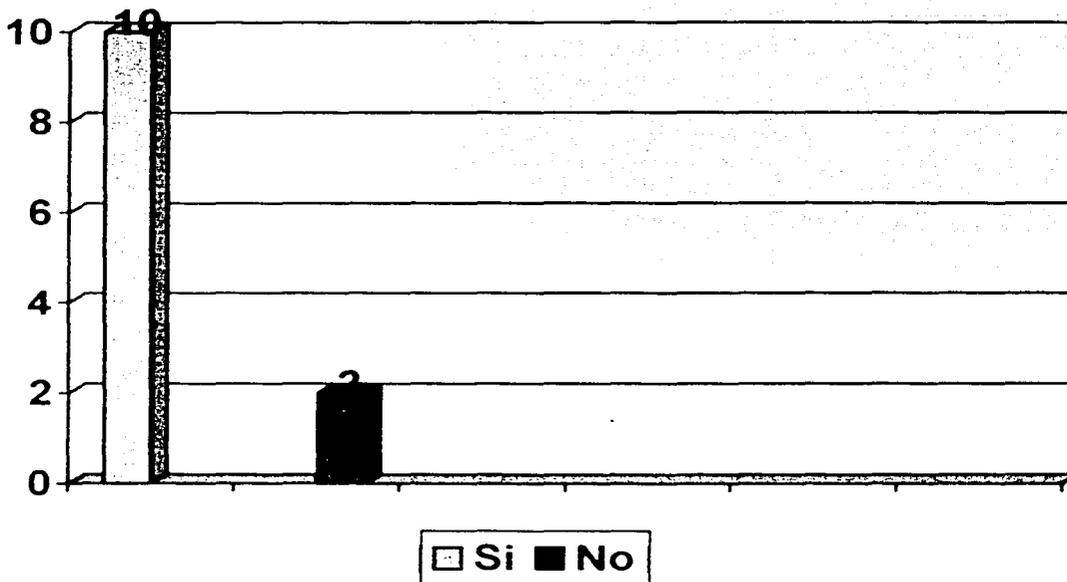
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Toma parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio.	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	6	50%
No	6	50%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 9 Propicia un ambiente favorable a la productividad.

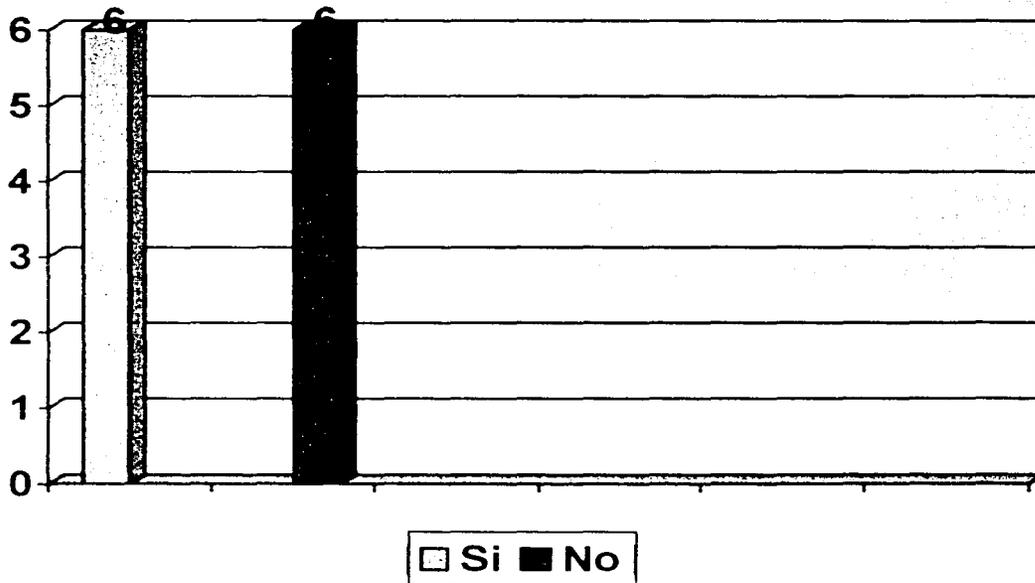
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 10 Toma parte de la planeación y ejecución de programas de enseñanza en el servicio.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Cuadro No. 11 Proporciona enseñanza incidental.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Proporciona enseñanza incidental	NUMERO	PORCENTAJE.
Si	12	100%
No	0	0%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Cuadro No.12 Evalúa a su personal.

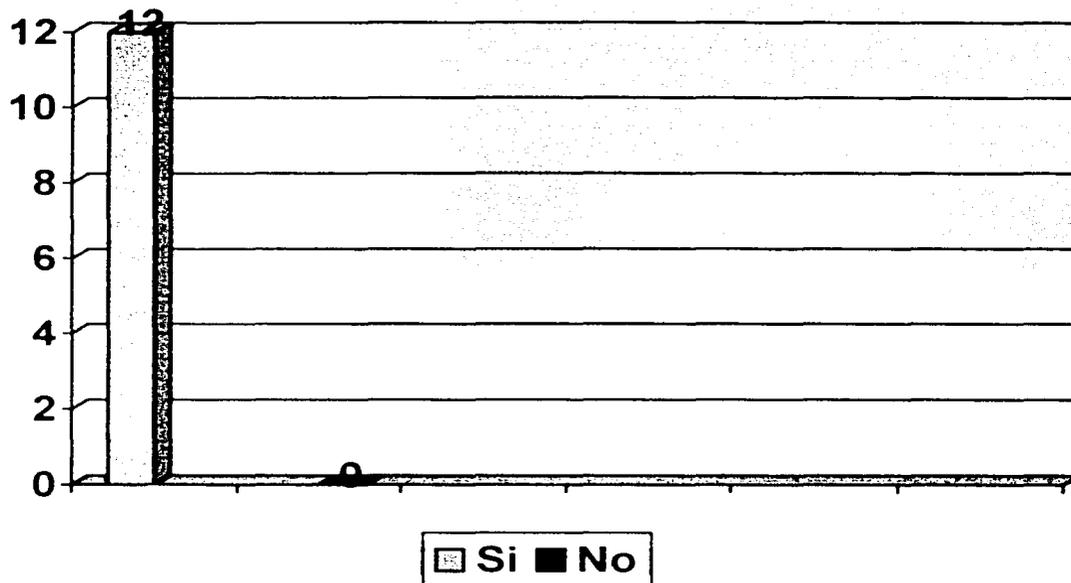
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Evalúa a su personal.	NÚMERO	PORCENTAJE.
Si	6	50%
No	6	50%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 11. Proporciona enseñanza incidental.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

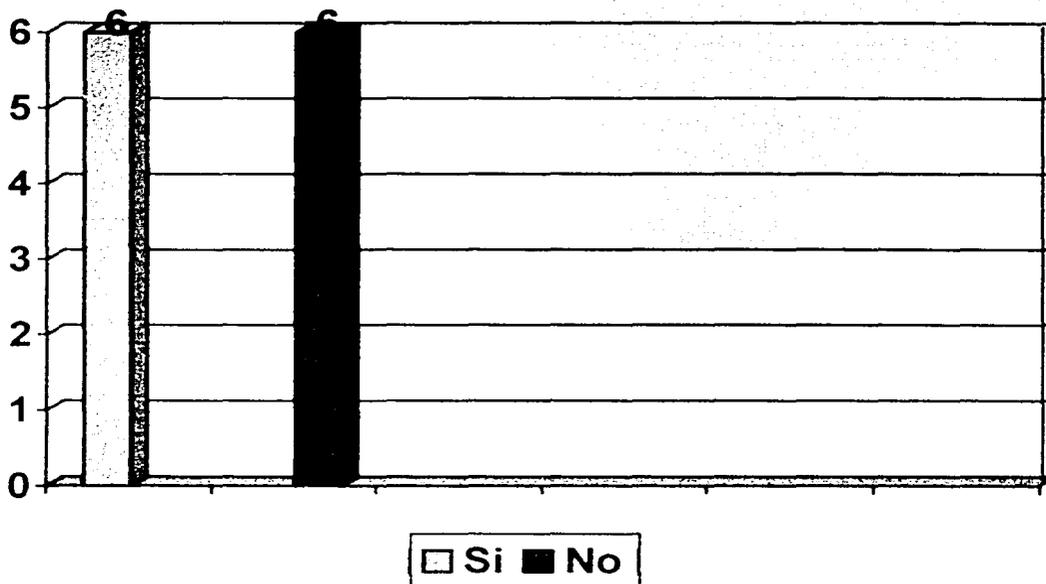


Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Gráfica No. 12 Evalúa a su personal.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 13 Calcula los requerimientos del personal por categorías.
 Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Calcula los requerimientos del personal por categorías	NUMERO	PORCENTAJE
Si	10	84%
No	2	16%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

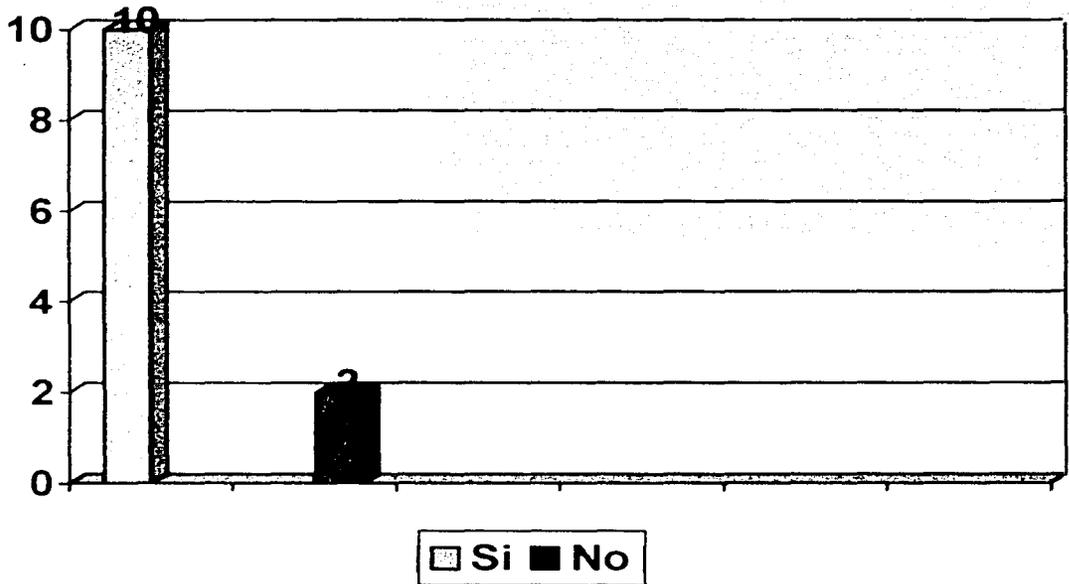
Cuadro No.14 Toma decisiones.
 Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Toma decisiones	NUMERO	PORCENTAJE
SI	12	100%
No	0	0%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 13 Calcula los requerimientos del personal por categorías.

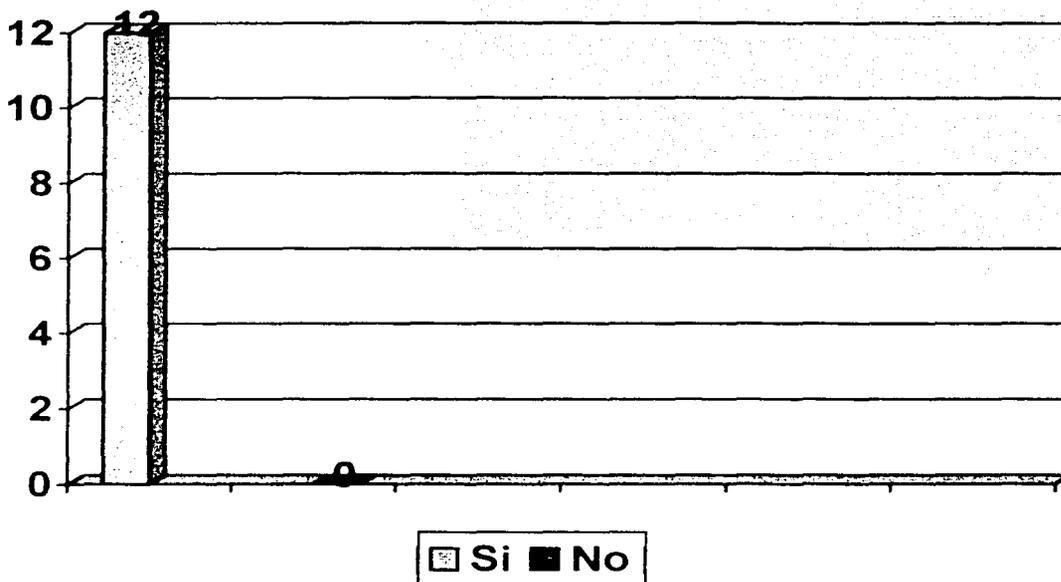
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 14 Toma de decisiones.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 15 Elabora informes.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Elabora informes	NUMERO	PORCENTAJE
Si	4	33%
No	8	67%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 16 Supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente.

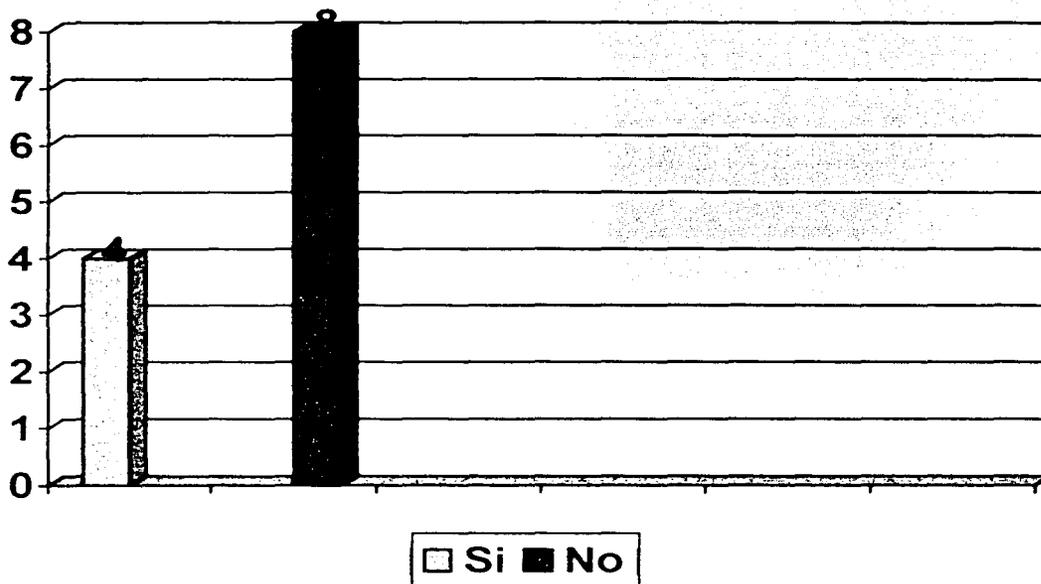
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente	NUMERO	PORCENTAJE
Si	8	67%
No	4	33%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 15 Elabora Informes.

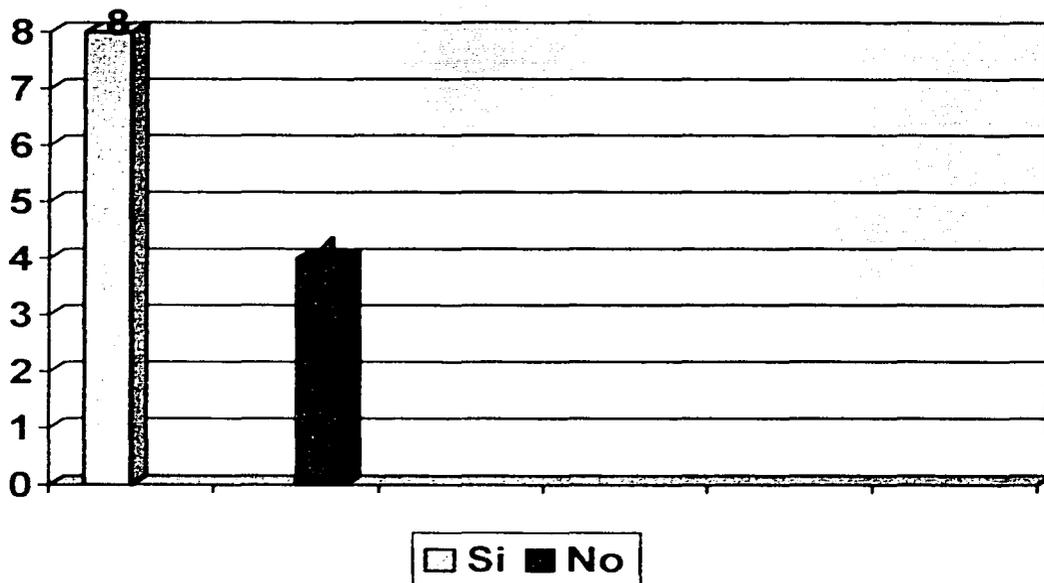
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Gráfica No. 16 Supervisa la atención que proporciona enfermería al paciente.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 17 Planea con el personal médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Planea con el personal médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente.	NUMERO	PORCENTAJE
Si	9	75%
No	3	25%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Cuadro No. 18 Evalúa las necesidades del equipo y material de los servicios.

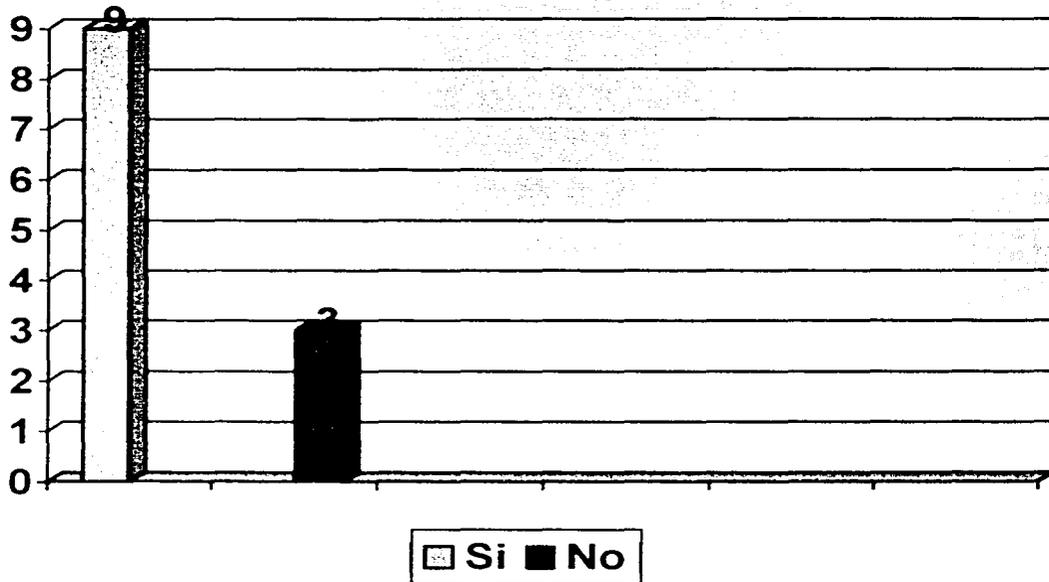
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Evalúa las necesidades del equipo y material de los servicios	NUMERO	PORCENTAJE
SI	9	75%
No	3	25%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 17 Planea con el personal médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente.

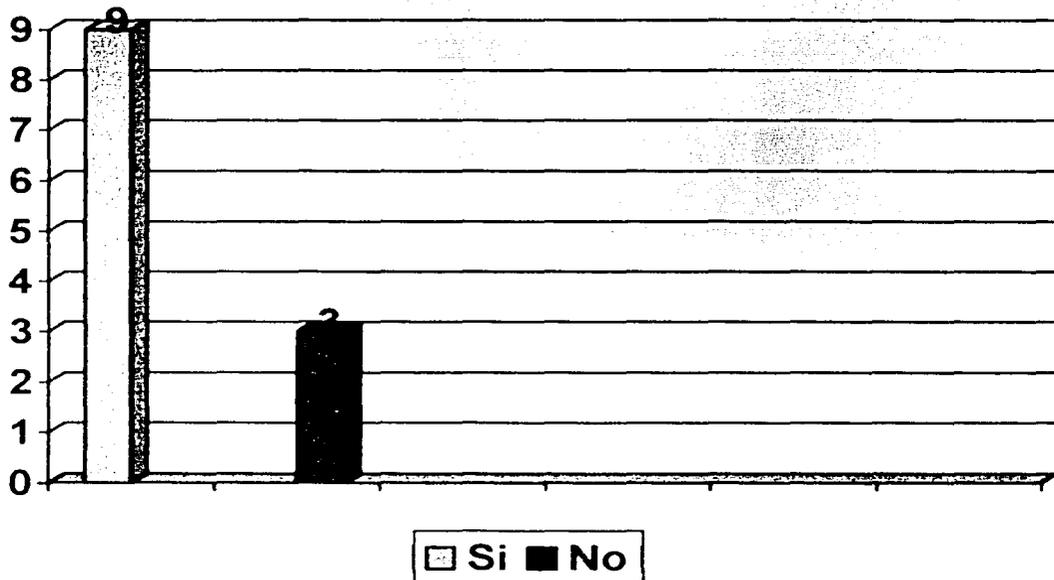
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 18 Evalúa las necesidades del equipo y material de los servicios.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 19 Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere.	NUMERO	PORCENTAJE
Si	11	92%
No	1	8%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001.

Cuadro No. 20 Ejerce liderazgo.

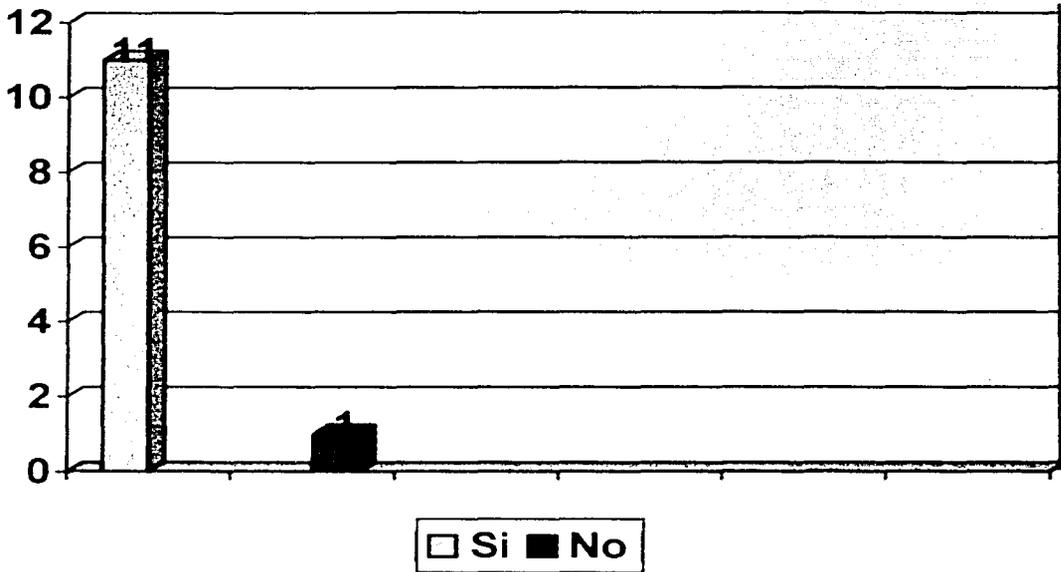
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.

Ejerce liderazgo	NUMERO	PORCENTAJE
SI	8	33%
No	4	67%
Total:	12	100%

Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 19 Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere.

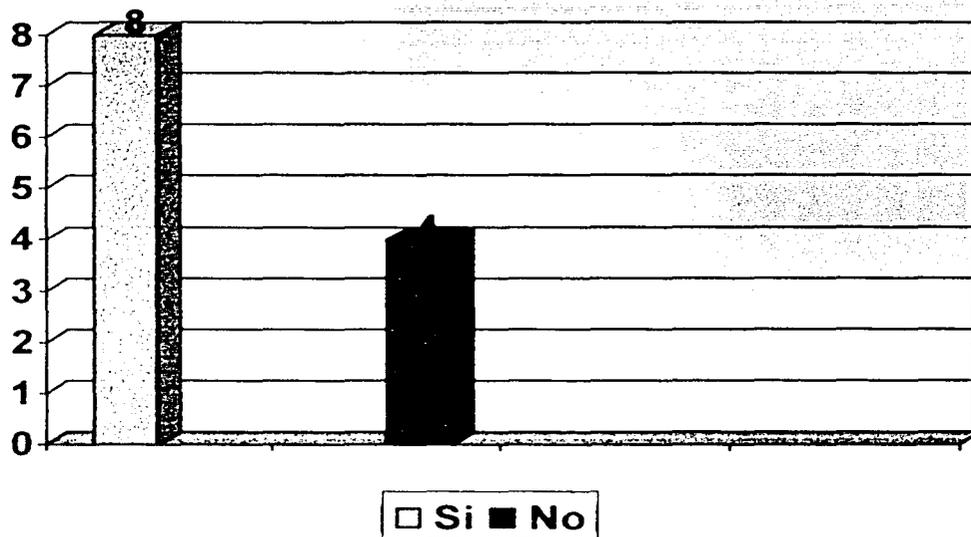
Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



Fuente: Guías de observación aplicadas al personal de supervisión y jefes de piso de Enfermería de los diversos turnos del Hospital General "K" de Comitán Chiapas Julio 2001

Gráfica No. 20 Ejerce Liderazgo.

Características de la calidad de supervisión de Enfermería del Hospital General "K" de Comitán.



4.3. DISCUSIÓN

Después de haber analizado los datos obtenidos, de las guías de observación aplicadas al personal supervisor de enfermería, y considerando como indicativo de la calidad un 80% de cumplimiento de las actividades sustantivas de la supervisión de enfermería, podemos decir que las deficiencias encontradas son más notorios los aspectos relativos a la:

1.- Elaboración del plan de supervisión. Hay que señalar que este instrumento administrativo, es de primordial importancia ya que en este se plasma los objetivos, actividades, funciones y propósitos, es decir el hacer de la práctica de supervisión intencionada y planeada, como lo dice Ma, de la Luz Balderas.

La supervisión como dirección democrática, basada en principios cuyo principal interés radica en el supervisado y su realización plena.

Otras de las deficiencias encontradas es que el personal supervisor no Toma parte de la planeación y ejecución de programas de enseñanza y Resta cumplimiento de una actividad tan importante como la de enseñanza y actualización de programas.

Posterior a la planeación es necesario la elaboración de programas, por medio de este se establecen las actividades específicas que habrán de realizarse para el logro de objetivos y el tiempo requerido para efectuarlas.

2.- Además tenemos el deficiente de la evaluación del personal de enfermería, también con mucha importancia ya que mide la capacidad y efectividad de sus miembros.

La evaluación nos define la efectividad de los programas, la productividad, el desarrollo del personal y el logro de los objetivos planeados, además es una fuente de motivación para el empleado le agrada conocer como está haciendo el su trabajo y conocer sus progresos.

La evaluación es base sólida sobre la cual se apoya la supervisión, y tanto la evaluación del personal como de los servicios, constituyen valiosos instrumentos por medio de los cuales los supervisores pueden tener éxito en el estímulo, en la promoción y perfeccionamiento del personal, es la función de todos aquellos que asumen la responsabilidad de la dirección del personal.

En otra de las funciones que el personal supervisor refleja deficiencias es la elaboración de informes, en el cual se detallan las actividades realizadas o deficientes.

Con la elaboración de informes o reportes son necesarios como indicadores del funcionamiento de todas y cada una de las actividades y funciones que fueron realizadas, estableciendo un sistema de comunicación e información escrita.

4.4. PROPUESTA:

Considerando que la deficiencia del personal supervisor de Enfermería, esta relacionada con la importancia de la elaboración de la planeación de sus actividades y lo relacionado a estas, se realizan las siguientes propuestas.

- Capacitar y actualizar al personal supervisor, sobre la importancia de la planeación de sus actividades con metodología aplicada a la práctica.
- Motivar y dar oportunidad al personal supervisor a superarse académicamente con relación a su profesión y función.
- Que el personal supervisor tenga la experiencia profesional con bases en conocimientos administrativos.
- Que el personal más calificado y eficaz sea quien realice esta función.
- Que el personal de supervisión y jefes de piso estén más en coordinación con sus jefes inmediatos.
- La enfermera nunca deberá olvidarse que esta obligada a prepararse, actualizarse y desarrollarse continuamente sise considera que tiene en sus manos en el don más preciado del hombre la vida.

- Se propone que todo el personal de enfermería, proporcione cuidados de calidad de forma holística, como lo vamos a lograr haciendo conciencia en cada una de ellas.
- Se propone que todo el personal de enfermería, proporcione cuidados de calidad de forma holística.
- Que el personal supervisor realice el estudio situacional y elaboración del plan de supervisión que lo guíaran a realizar una supervisión de excelencia.
- Que ocupe la jefatura de enfermería una persona con conocimientos sobre administración, con carácter de líder democrático, que acuda constantemente a cursos para poder dirigir y guiar al personal supervisor y supervisados, que trabaje con entusiasmo, que sea justa, honesta y legal en sus relaciones con los demás.
- Se propone más comunicación entre supervisores y supervisados dándoles a conocer sus derechos y obligaciones.
- Se propone que el personal supervisor evalúe la ejecución de sus actividades y de a conocer su evaluación a cada supervisado para motivarlo.

- Proponemos que el personal supervisor independientemente del grado de estudios, necesita conocer y poseer destrezas técnicas, para desarrollar las actividades de los diferentes servicios de Enfermería.
- Destrezas humanas: para conservar la moral y motivación de todos los empleados y clientes.
- Destreza conceptual: para tomar decisiones correctas para conservar la coordinación efectiva de la organización y con las que se relacione.
- Se propone una dirección del departamento de Enfermería.

4.5. CONCLUSIONES

Con la realización del presente trabajo de investigación, se concluye que el personal supervisor de enfermería tiene deficiencias en relación a elaboración de plan de supervisión, así como también en su participación y ejecución de programas de enseñanza, evaluación del personal de enfermería. Deficiencia la elaboración de informes por falta de conocimiento que lo tiene que elaborar y falta de coordinación con la jefe de enfermeras y dirección.

Además con el presente trabajo se describen la organización coordinación de la supervisión, enfatizando en la calidad de supervisión con el personal supervisor por que la atención que se proporcione sea de calidad.

La hipótesis descrita con anterioridad es verdadera ya que los datos reflejados en la guía de observación nos reflejan la deficiencia de la calidad de supervisión, en su organización, coordinación, realización de planes de supervisión y evaluación de los mismos.

Es necesario el compromiso de todos los empleados para lograr el cambio a la calidad, porque toda organización tiene como componente fundamental a las personas. Sin empleados no existe organización, somos las personas las que conformamos la institución y las que con nuestro trabajo producimos un servicio de mayor o menor calidad.

Para lograr un cambio que permita trabajar siempre con una mayor calidad es necesario un cambio de actitud de todos y cada

uno de los miembros de la institución. Mejorar la comunicación entre las personas y las diferentes áreas, aprender a trabajar en equipo. El compromiso a todos para mejorar la calidad, y así obtener la satisfacción de un mejor servicio, disminución de enfermedades, mejoría en la salud del usuario.

BIBLIOGRAFÍA

- Munich Galindo, García Martínez. Fundamentos de la administración. 5° Edición. Editorial Trillas. México. 1990.
- Balderas Pedrero. Administración de los servicios de Enfermería. 3° Edición. Editorial Interamericana. México, DF. 1995. 216 Pág.
- Rodas Carpizo. Administración básica. 2° Edición. Editorial Limusa. México, DF. 1993. 303 Pág.
- Balserio A., Lasty Introducción a la administración Apuntes elaborados para uso docente. Fotocopiado en la E.N.E.O. -U.N.A.M. México 1981. 190 Pág.
- Mario Humberto Ruz. Centros de estudios Mavas, UNAM, AGGA, Hospitales A 17, 19, exp. 133, FF23 - 25 años 1804.
- Daenino A. González. Calidad total. España. Editorial Díaz de Santos. 1994 T:P: 27
- Ann Marrier. Manual para administración de Enfermería. 3° Edición. Editorial Interamericana, México, DF. 1986. 231 Pág.
- E.T. Thoka, E.T. Ellen Durban. Liderazgo y administración de Enfermería 5° Edición Editorial Interamericana. México, DF. 1986. 176 Pág.

- Internet <http://www.aibarra.org/enfermeria/profesional/supervision>.
- Terry George R. Administración y control de oficinas. México Cía. Editorial Continental, S.A. 1988. p. 465.
- Perrodin, Cecilia M. Supervisión de Enfermería. Editorial Interamericana. México DF: 1990.
- Agustín Reyes Ponce Administración de empresas. Editorial Limusa. México, DF: 1995. 391 Pág.
- Antología. Investigación clínica de Enfermería. Material didáctico para estudiantes de la licenciatura obstetricia SUA-ENEO-México, DF. 1996.
- Amilana Cruz- Dones MSN. La supervisión en los servicios de Enfermería. Ediciones científicas, la prensa Médica Mexicana México 1° reimpresión 1983, 160 Pág.
- Celina Alvear Sevilla - Calidad total- Conceptos y herramientas prácticos. 2°. Edición Editorial. Mimosa- México DF. 1999.

ANEXOS

- 1. Instrumento**
- 2. Programa de Supervisión**

- 5.- ¿Organiza al personal? SI () NO ()
- 6.- ¿Coordina a su personal? SI () NO ()
- 7.- ¿Establece un diagnóstico situacional de supervisión? SI () NO ()
- 8.- ¿Elabora plan de supervisión? SI () NO ()
- 9.- ¿Propicia un ambiente favorable a la productividad? SI () NO ()
- 10.- ¿Toma parte en la planeación y ejecución de programas?
de enseñanza en el servicio? SI () NO ()
- 11.-Proporciona enseñanza incidental? SI () NO ()
- 12.-¿Evalúa a su personal? SI () NO ()
- 13.-¿Calcula los requerimientos del personal por categorías? SI () NO ()
- 14.-¿Toma decisiones? SI () NO ()
- 15.- ¿Elabora informes? SI () NO ()
- 16.-¿ Supervisa la atención que propicia enfermería al paciente? SI () NO ()
- 17.-¿Planea con el personal Médico y otros profesionales las acciones correspondientes a la atención del paciente? SI () NO ()

18.- ¿Evalúa las necesidades de equipo y material de los servicios? SI () NO ()

19.- ¿Orienta al personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere? SI () NO ()

20.- ¿Ejerce liderazgo? SI () NO ()

INSTRUCTIVO: de llenado de la guía de observación para determinar la calidad de superación de Enfermería.

Las primeras 4 preguntas se refieren a datos generales y las 16 restantes son preguntas específicas.

La primera pregunta relativa al sexo se marca con una X en el paréntesis correspondiente. F/Femenino M/Masculino.

La segunda pregunta relativa la grado de escolaridad que tiene cada uno de las/os Supervisores, se marca con un X en el paréntesis correspondiente.

La tercera pregunta relativa al turno donde se lleva a cabo la supervisión, se registra con letra de molde en el turno correspondiente.

La cuarta pregunta relativa a la fecha y hora que se realiza la observación, se registra con números arábigos en el espacio correspondiente.

La quinta pregunta se refiere a organizar a su personal, se marcara con un X en el paréntesis correspondiente SI () NO ()

La sexta pregunta referente a coordinar a su personal, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La séptima pregunta relativa a establecer un diagnostico situacional de supervisión, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente SI () NO ()

La octava pregunta referente a la elaboración de un plan de trabajo, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La novena pregunta relativa a propiciar un ambiente favorable a la productividad, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente SI () NO ()

La décima pregunta referente a tomar parte en la planeación y ejecución de programas de enseñanza incidental, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo primera pregunta relativa a proporcionar enseñanza incidental, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo segunda pregunta referente a la evaluación de su personal, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo tercera pregunta relativa a calcular los requerimientos del personal por categorías, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente.
SI () NO ()

La décimo cuarta pregunta referente a la toma de decisiones, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente SI () NO ()

La décimo quinta pregunta relativa a la realización de informes hacia su jefe inmediato sobre sus actividades, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente SI () NO ()

La décimo sexta pregunta referente a la supervisión de la atención que proporciona enfermería al paciente, se marcara con una X ene. Paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo séptima pregunta relativa si planea con el personal médico y otros profesionales las acciones correspondientes a al atención del patienten, se marcara con un X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo octava pregunta referente a la evaluación de las necesidades de equipo y material de los servicios, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La décimo novena pregunta relativa a la orientación del personal sobre el manejo de equipo especial cuando así lo requiere, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

La vigésima pregunta referente a ejercer liderazgo, se marcara con una X en el paréntesis correspondiente. SI () NO ()

GUÍA DE APLICACIÓN:

Para la aplicación del instrumento con anticipación se solicitara autorización, el día de la aplicación el investigador acudirá uniformado con su credencial en el turno matutino del Hospital General K de Comitán.

Para la aplicación del instrumento utilizara un tiempo no menos de 10 mn. y un máximo de 15 mn. al final se agradecerá

OBSERVACIONES:

Realiza supervisión y recorrido del mismo pero no es programado.

Es cordial y amable con su personal y distribuye el trabajo pero existe resistencia a cambios del supervisor.

HOSPITAL GENERAL "k"

COMITAN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS.

PROGRAMA DE SUPERVISIÓN DE ENFERMERIA.

ELABORADO POR:

**ENF. GRAL. IRMA SUSANA HERNÁNDEZ MEZA
ENF. GRAL. OLIVIA MANZO GALLEGOS..**

JUNIO 2002.

ÍNDICE

I.-INTRODUCCIÓN

II.-OBJETIVOS

- A) GENERAL.
- B) ESPECÍFICO.

III.-LIMITES

- A) TIEMPO.
- B).-HORARIO
- C) ESPACIO.
- D) UNIVERSO DE TRABAJO.

IV.-ORGANIZACIÓN.

- A) PERSONA RESPONSABLE.

V.- RECURSOS:

- A) HUMANOS.
- B) FISICOS.

VI.-ACTIVIDADES.

- A) ADMINISTRATIVAS
- B) TECNICAS
- C) DOCENTES.

VII.-SUPERVISION.

VIII.-EVALUACION.

I. INTRODUCCIÓN.

Ante las necesidades encontradas durante la investigación realizada al personal supervisor del hospital general "K" de Comitán Chiapas, se realiza el siguiente programa de supervisión para contar con un instrumento administrativo funcional que sirva de apoyo a guía para la satisfacción de manera adecuada a las deficiencias encontradas.

La magnitud de la supervisión no solo implica "ver que se haga" si no la calidad con que se realiza todo procedimiento, actividad y función que desempeñe el personal de Enfermería, con la mayor precisión acierto y disponibilidad; para así de esta forma satisfacer las necesidades de manera holística, al personal y al cliente.

Es por ello que existe el proceso dinámico de supervisión para capacitar, guiar, orientar motivar y evaluar las actividades del individuo de acuerdo a la filosofía y normas establecidas por la institución, con el propósito de alcanzar mayores índices de calidad en la atención de Enfermería que se proporciona al individuo, familia y comunidad.

Cubriendo un marco de referencia mediante el desarrollo profesional estímulo y fomento del bienestar del personal que forma el equipo de salud. Para que de esta manera se integren y coordinen los esfuerzos, intereses y voluntades y así elevar el nivel de calidad total.

II. OBJETIVOS

A) OBJETIVO GENERAL:

Coordinar los esfuerzos del personal y mantener una supervisión que efectivamente asegure y promueva la calidad del departamento y satisfaga las necesidades del cliente familia y comunidad del Hospital General "K" de Comitán Chiapas.

B) OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- Promover y estimular el bienestar y crecimiento del personal de Enfermería.
- Evaluar y mejorar los factores que afecten el buen servicio de Enfermería.
- Organizar, seleccionar, dirigir controlar y educar al personas de Enfermería.
- Promover y cambiar el concepto que se tiene de la profesión de Enfermería empezando con los Supervisores.
- Simplificar el trabajo, crear un ambiente favorable de trabajo y positivo así como también fomentar las relaciones humanas e interpersonales.
- Promover el trabajo en equipo, optimizando los recursos materiales y humanos, manteniendo la disciplina.
- Lograr la uniformidad de calidad a todo el personal de Enfermería. Ofrecer y garantizar un servicio de calidad al usuario.
- Brindar una supervisión de calidad.

- Introducir al personal

III. LIMITES

- a) TIEMPO - De Julio del 2002 a Agosto del 2003.

- b) HORARIO-Turno matutino
Turno vespertino
Turno Nocturno terciado.
Fin de semana y días festivos.

- c) ESPACIO Hospital General "K" de Comitán Chiapas.

- d) UNIVERSO DE TRABAJO:
Personal supervisor de los diversos turnos.

IV. ORGANIZACIÓN

Personal responsable
C. Olivia Manzo Gallegos.
C. Irma Susana Hernández Meza.
Personal asesor.
MC. Julio Hernández Falcon.

V. RECURSOS

A) Humanos:

Enfermeras General,
Enfermera auxiliar
Pasantes de Enfermería
Clientes Hospitalizados y externos.

B) Físicos:

Servicios que integran la Unidad Hospitalaria

- UCI . Adultos
- Medicina Interna
- Pediatria Infecto
- Prematuros
- Pediatria Escolares
- UCI Pediatria
- Gineco Obstetricia
- Cirugia y trauma
- Quirófanos
- Central de Equipos y Esterilización
- Unidad de Toco Quirúrgica.
- Urgencias
- Consulta externa
- Medicina preventiva.
- Admisión Gineco Obstetricia.

VI. ACTIVIDADES

A). ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

La supervisión de enfermería es un servicio planeado para mejorar la atención al paciente promoviendo, estimulando y fomentando el crecimiento y bienestar del personal.

- Establecer un diagnóstico situacional del supervisor.
- Elaborar plan de supervisión.
- Tomar parte en la planeación y ejecución de los programas de enseñanza en servicio.
- Elaborar programa de trabajo de acuerdo a las necesidades y satisfacciones de las mismas.
- Elaboración de rol, por turnos, vacaciones, descansos y otros del personal de enfermería.
- Elaborar informes y recibirlos.
- Aplicación de encuestas para conocer más a su personal y saber sus necesidades.
- Colaborar en la realización de instrumentos técnicos administrativos del departamento de enfermería.
- Contribuir en la elaboración y actualización de formatos que son del departamento de enfermería.
- Participar en la elaboración del diagnóstico de salud.
- Participar en la elaboración de programas de capacitación continua, en coordinación con el departamento de enseñanza.

- No hay que olvidar que un buen administrador no es aquel que gasta menos, si no el que satisface sus necesidades con calidad.

B). ACTIVIDADES TÉCNICAS

Son esenciales para poder entender los procesos y procedimientos utilizados en el servicio.

- Establecer un diagnostico situacional.
- Situar al personal en su servicio de acuerdo a sus características y gusto para que labore a gusto.
- Conocer las técnicas de cómo trabajar con el individuo desde que nace hasta que muere.
- Supervisar que la atención que se proporciona al cliente sea integral.
- Entender y aceptar las creencias, actitudes y comportamiento del personal y dar libertad a desenvolverse a si mismo y con los demás.
- Supervisar que la atención que se brinde sea de manera holistica y oportuna de calidad.
- Analizar y valorar la cantidad de personas por categoría y cantidad que se requiere en el área de trabajo.
- Determinar el sistema de trabajo en el servicio.
- Solucionar los problemas que se detecten o comuniquen.
- Se efectuaran recorridos a los servicios las veces que sea necesarios.
- Proporcionar orientación e investigar las necesidades del personal cliente, familia y comunidad.

- Mantener la comunicación con departamento de apoyo personal cliente, etc.
- Supervisar que la atención que se brinde sea de alta calidad.
- Participar con la jefe de enfermería en la distribución de turnos, horarios, vacaciones, etc.
- Organizarse junto con el personal a cargo.
- Recibir y delegar funciones.
- Procurar que el cliente y familia tengan un ambiente confortable, de confianza y bienestar.
- Dar apoyo técnico a su personal cuando este lo solicite o sea necesario.
- Mantener la disciplina y la armonía en el trabajo.
- Ser un líder democrático.

C). ACTIVIDADES DOCENTES

El éxito de un supervisor se demuestra no solo en que dirige bien y actúa bien, si no en que logra influir en los empleados para que estos se interesen en su propia educación y mejoramiento de su trabajo.

- Participar en la educación del paciente, familia y comunidad.
- Estimular al personal y encaminarlos al aprendizaje para que se superen tanto en lo personal como en lo profesional.
- Mantener actualizado al personal de enfermería en la evolución de la profesión.
- Proporcionar enseñanza programada o incidental.

- Adiestrar al empleado en su trabajo y ayudarlo a mantener las normas de eficiencia.
- Participar en la planeación y ejecución de los programas de enseñanza en el servicio.
- Participar en sesiones clínicas promoviendo la participación del personal.
- Mantenerse siempre actualizado en los avances tecnológicos y en el manejo del personal aplicando la ley de oro.
- Conocer y manejar las tres destrezas técnicas: humanas y conceptuales.

EVALUACIÓN

En el desarrollo de las actividades que se realizarán en el hospital General "K", dentro del área del personal supervisor, se han establecido metas Generales y específicas mismas que deben ser alcanzadas por el personal de Enfermería.

Para tal efecto se requiere llevar a cabo, la evaluación de las actividades realizadas periódicamente para detectar necesidades, entre lo realizado y lo planeado por lo cual emplearemos diverso métodos de evaluación tales como.

DIRECTOS: Observación, recorridos de supervisión, reuniones, entrevistas, y enseñanza.

INDIRECTOS: Registro de asistencia, anecdotarios, Hojas de Enfermería, Notas de recibo y entrega de turnos, tarjetas de medicación y tratamientos, Manuales, Reglamentos .

SI LA SUPERVISIÓN ES DE CALIDAD EL RESULTADO, SERÁ LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL, CLIENTE, PRODUCTIVIDAD Y LA ARMONÍA EN EL TRABAJO.