



# Mi Universidad

## Resumen

*Nombre del Alumno: Ana Paola Lopez Hernández*

*Nombre del tema: El control y la evaluación en el campo de la administración*

*Parcial: 3era unidad*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: María del Carmen Lopez Silba*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo cuatrimestre*

*Fecha y lugar de trabajo: 28/03/2025*

# El control y la evaluación como parte

DIA

MES

AÑO

FOLIO

## de la administración.

El control y la evaluación son procesos fundamentales dentro de la administración que permiten asegurar que una organización cumple con sus objetivos y metas de manera eficiente y efectiva.

**1. Control:** es el proceso mediante el cual se monitorean las actividades y se comparan los resultados obtenidos con los objetivos establecidos. El control asegura que los recursos se obtengan adecuadamente y que la organización se mantenga alineada con su estrategia. Este proceso incluye:

### Establecimiento de estándares:

Definir los resultados esperados o metas que se desean alcanzar.

**Medición del desempeño:** observar y cuantificar los resultados obtenidos en comparación de los estándares establecidos.

### Colecta de desviaciones:

Tomar acciones correctivas de los resultados no conformes con los objetivos o se surgen problemas durante la ejecución.

## 2. Evaluación:

Es el proceso de análisis de los resultados de las actividades realizadas, basado en indicadores de desempeño y criterios previamente definidos. A través de la evaluación, los administradores pueden determinar si los objetivos fueron alcanzados y si las estrategias implementadas son efectivas. Este proceso tiene como fin:

## Medir la efectividad:

Determinar si los resultados obtenidos son los esperados y si las estrategias han sido exitosas

## Tomar decisiones informadas:

A partir de la información, los gerentes pueden hacer ajustes en las estrategias, operaciones o recursos para mejorar el rendimiento futuro.

El control y la evaluación se complementan mutuamente. El control permite monitorear constantemente el avance hacia los objetivos, mientras que la evaluación proporciona un análisis detallado de ayuda a mejorar el proceso administrativo. Ambos elementos son esenciales para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua y la sostenibilidad de la organización.

## Importancia del control

El control es esencial porque ayuda a garantizar que los recursos sean utilizados de manera eficiente y eficaz. Reduce los costos, mejora la productividad y mantiene la organización alineada con sus objetivos estratégicos. Además, permite detectar y corregir problemas en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones oportunas.

En resumen, tanto el control como la evaluación son procesos esenciales en la administración. El control permite monitorear y ajustar las actividades en tiempo real, mientras que la evaluación ofrece un análisis profundo y

retroalimentación que genera la toma de decisiones más  
rápidas. Junto, forman un ciclo continuo de monitoreo y  
medida que permite a las organizaciones adaptarse,  
optimizar sus recursos y alcanzar sus objetivos de  
manera más efectiva.

## Dirección y Liderazgo

Dirigir o guiar, orientar, conducir, implementar,  
lograr el logro de objetivos. Dirigir implica tomar  
decisiones, medir y evaluar. El liderazgo es una  
característica de las organizaciones humanas. Es  
importante distinguir entre el liderazgo como una  
ocupación personal, y el liderazgo como una función  
administrativa.

La dirección y el liderazgo son roles diferentes, pero  
comparten de las funciones administrativas ser el  
proceso por el cual por el cual los subordinados  
cumplen los objetivos de la organización y contribuyen  
a su éxito.

Existen varias teorías para apoyar la dirección:

## Teoría del comportamiento

Uno de los primeros modelos que examinó el comportamiento  
del elemento humano fue Douglas McGregor, en su  
modelo humano de la empresa, establece dos tipos de  
administradores según su comportamiento con los  
subordinados,

los resultados de las teorías

## La conducta para dirigir según un de liderazgo esto,

Las teorías de liderazgo basaron a P. P. en el liderazgo  
conforme a 3 factores:

- El poder      - El grupo      - La situación

En 1938, Tannenbaum y Schmidt por primera vez en su obra  
sintetizaron los mejores estándares de los cuales el  
comportamiento depende, por una parte, del nivel de poder  
y por otra, de la libertad de los subordinados.  
Aunque mayor es el control del jefe, se supone el liderazgo  
autoritario: si es mayor el liderazgo de los subordinados  
se supone un liderazgo de tipo liberal.

## V. Teorías de la motivación humana

Los motivos humanos tienen una base en las necesidades y  
algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades  
varían a lo largo del tiempo. Maslow y  
Stearns se definen el término motivo como: "estado  
en el que se da energía, actúa o mueve, y que dirige o  
conduce al comportamiento hacia las metas". La moti-  
vación incluye una reacción en cadena que inicia por  
después una necesidad al presentarse a necesidad, se  
produce una búsqueda de un deseo a modo, lo que a su vez  
origina tensión y altermos se produce una acción.

Una de las teorías sobre motivación ampliamente aceptada,  
es la de la jerarquía de Abraham Maslow. Aunque los  
aspectos más básicos de su teoría están sujetos  
a dudas, su identificación de las necesidades básicas  
es popular.

# Comunicación

La dirección es posible mediante sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización, es uno de los componentes de la dirección. Las diferencias básicas de los problemas de las organizaciones y la comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orientan la comunicación de las empresas pueden resumirse de la siguiente forma:

Objetivos de la comunicación

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

La comunicación puede definirse como un proceso dinámico, fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o a varias, cuya recepción produce una respuesta. También se identifica como un intercambio de información entre dos o más personas. La comunicación es un proceso intelectual de la persona que inicia con un mensaje, de esta forma, cuando emite un mensaje se produce el ambiente exterior, por una vibración, genera un receptor y transmite el mensaje por la comunicación es también un proceso interpersonal, es decir, cuando la comunicación se produce entre las personas, posee el mismo carácter e intensidad y pone en movimiento el intercambio.

## Métodos de comunicación

Los métodos de comunicación varían con el tiempo conforme a los principios de los rigen, asegurando recepción y respuesta eficaz, los métodos básicos de comunicación son:

- El oral

- La palabra escrita

- El lenguaje corporal

Los métodos de comunicación oral definen principios como saber escuchar al silencio, la empatía, que es el grado de comprensión por otros personas, y el rapport, que es el sentimiento de mutua aceptación.

## Comunicación ascendente

Fujo de subordinados a jefes se aplica para informar, sugerir, aconsejar, colaborar a quejarse,

**Comunicación horizontal:** se produce entre personas del mismo nivel jerárquico se aplica para discutir, mediar, informar, solicitar y ayudar.

**Comunicación general:** Fujo del nivel organizacional hacia el exterior y para todos los interesados.

## Bases de la comunicación:

• Incongruencia entre el contenido y la intención, una barrera frecuente en la comunicación es la falta de congruencia entre el contenido del mensaje, y la intención con el que se emite.

• Diferente relación con el mensaje, si el mensaje ya sea

	DIA	MESES	AÑO	FOLIO
				10/11/10

después de haber ya entregado todos los datos, pero lo que se  
 quiere expresar, el resultado es que así se sea  
 cumplido

Falta de "placidez" se refiere de controlar todos los  
 datos en mesas o es completo, no se establece la  
 conformidad,

no saber estructurar el no saber estructurar,  
 se requiere en una manera para la conformidad cuando  
 se desea comenzar algo pero no se permite al final  
 del mensaje de trabajo.

### Normas para estimular la eficiencia al disipar

laboral al personal que admiten funciones delegadas y  
 a delegar autonomía y responsabilidades, se enseña e  
 involucra a los personas que la practican

Al delegar, es importante una división de tareas  
 del trabajo

La delegación eficaz establece unas etapas de  
 comunicación.

El liderazgo efectivo toma en cuenta a los seguidores  
 del autor y se prepara para ser competitivo

Cuando a trabajadores cambia en los requisitos estable-  
 cidos, se recomienda renovar el trabajo de los  
 subordinados

Los niveles de gestión requieren de una estructura de  
 organización formal

# Control

DIA

MES

AÑO

FOLIO

Se define control como la aplicación de los recursos en cuenta al logro de objetivos estratégicos

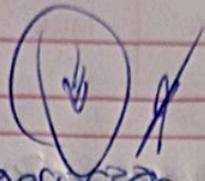
## Propósito:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos
- Prevenir desviaciones en la ejecución de planes y programas
- Limitar la utilización de recursos
- Preparar y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad e innovación
- Sistemas de control: El control se requiere cuando la etapa final del proceso administrativo, se va a iniciar de nueva cuenta a la planeación. Los diagnósticos administrativos en las empresas implican el control en toda la organización

La forma de sistemas implícita el control en los métodos en el proceso y en el producto. El modelo de control interno. Como estadísticas para evaluar todo el proceso organizacional, lo mismo podemos decir de la gerencia de recursos. En la mayoría de los casos se definen los sistemas clásicos de control que son la supervisión y la evaluación

## La supervisión

Así como la supervisión se considera más bien como parte de la dirección, es un sistema importante de control porque permite apreciar directamente el



DIA

MES

AÑO

FOLIO

resultado de la ejecución, y afecta el desarrollo de la persona en las organizaciones. La adaptación se concibe en concordancia con la teoría de las relaciones humanas o del comportamiento, ya que la teoría clásica de la administración ubica la supervisión como forma de control por el liderazgo.

### Métodos de control:

Además de los sistemas de control mencionados, se obtienen métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, los métodos son los que usualmente forman parte de los procedimientos y son:

- el archivo

- la auditoría

### Archivo

Se define como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información presente de una organización productiva. El archivo se clasifica según su destino y según el sistema de ordenamiento.

### Auditoría:

Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la manera de un trabajo "x", objetivo de la auditoría. Las auditorías se refieren con el propósito de descubrir deficiencias o responsabilidades. Pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones, se obtiene información a través de la auditoría que logran un control continuo y constructivo.

## TIPOS DE AUDITORIA:

Existen dos tipos: una por ejemplo, la auditoría fiscal y la auditoría contable.

### Auditoría interna:

entre las cuales destacan la auditoría administrativa, la auditoría de costos y la auditoría financiera.

### Auditoría externa:

Las auditorías externas se hacen fuera de los establecimientos de los auditados. Se hacen por organizaciones independientes de la entidad por tiempo determinado. En la auditoría externa se analiza el cumplimiento de los requisitos, comprobando la exactitud de los registros.

### Auditoría interna:

Se realiza en posesión de la propiedad organizacional. La auditoría administrativa evalúa los niveles administrativos, la estructura de la organización, las políticas, los planes y la ejecución.

### Técnicas de control más empleadas:

Así como durante el desarrollo de la administración, ha habido un avance de métodos y técnicas administrativas, así el control interno tiene entre ellas técnicas las siguientes:

• Informes: los informes deben reflejar el cumplimiento de los requisitos, en relación con el logro de objetivos. La información debe ser clara, concisa y oportuna.

• **Preferencias:** se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y listas de tablas y gráficos.

•  **cuerpo del informe:** se inicia por una justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos de se desea analizar los avances, los resultados, las conclusiones y las sugerencias.

• **sección técnica:** se incluyen tablas o figuras que estén en los aspectos sobre los cuales se está informando.

• **sección de referencias y anexos:** se incluye la bibliografía, y los anexos relevantes.

## Tipos de informes: informe solicitado

El informe solicitado responde a una necesidad de obtener información veloz y oportuna ante la presencia de un problema determinado. Uno de sus propósitos es hacer notar la necesidad de entregar resultados.

• **informe solicitado:** es aquel informe que por indicaciones de un nivel jerárquico superior, debe entregarse en un lapso de tiempo determinado. La característica del

informe solicitado es de ser un informe que ha sido **solicitado**.

• **informe de rutina:** se realiza como parte de los

actividades de control. Las características son que tienen una finalidad determinada, en periodo sistemático, y que forman parte de los procesos planeados. Además de los informes como medios de control, existen algunas técnicas que incluyen aspectos sistemáticos como las siguientes;

- La observación, es indispensable para el control
- En la práctica, se requiere fijar parámetros de medición de impedancia y subjetividad.

## Datos estadísticos

Los datos estadísticos se dirigen en el control para medir y comparar los resultados de los procesos con los períodos.

**Control de cantidad:** El control orientado a medir cantidades se relaciona con la mayor o menor demanda.

**Control de calidad:** El control de calidad orientado a medir con múltiples mediciones, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística.

**Control de tiempos:** se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos períodos.

**Control de endeudamiento:** es una técnica para optimizar el rendimiento de los recursos materiales.

# CONCLUSION

El control y la evaluación en el campo de la administración en enfermería son esenciales para garantizar la calidad del cuidado y la seguridad del paciente. A través del control, los responsables de la gestión en enfermería pueden monitorear el desempeño del equipo de salud, asegurándose de que se sigan los protocolos y se optimicen los recursos disponibles, como el tiempo y los insumos. La evaluación, por otro lado, permite medir los resultados de las intervenciones de enfermería, identificar fortalezas y debilidades en los procesos, y promover la mejora continua en los cuidados. Esta retroalimentación es crucial para ajustar estrategias y planes de acción, además de promover una cultura de excelencia en el ámbito de la salud. Así, el control y la evaluación no solo contribuyen a la mejora del servicio de enfermería, sino que también aseguran una atención más personalizada y eficiente, con un impacto directo en la salud y bienestar de l

# BIBLIOGRAFIA

[lataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-](https://lataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-)

[LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERÍA.pdf](#)

os pacientes.