



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Tania Geraldine Ballinas Valdez

Nombre del tema: El control y la evaluación como parte de la administración

Parcial: Unidad IV

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Maria del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8-A

4.1. DIRECCIÓN y LIDERAZGO:

- Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. También implica tomar decisiones, mando y liderazgo.
- El Liderazgo es una característica de las organizaciones humanas y se distingue como una cualidad personal y una función administrativa.
- La Dirección y el Liderazgo son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro.
- El factor humano está formado por personalidades complejas con múltiples escalas de valores. Existen varias teorías para apoyar la dirección, estas son:

1.- Teoría del Comportamiento *

- * Douglas McGregor examinó ampliamente el elemento humano. En su obra el lado humano de la empresa, establece dos criterios sobre los administradores según su comportamiento con los subordinados. Los clasificó en extremos opuestos, denominando sus conductas como tolerantes o despóticas.
- Seguendo a McGregor, encontramos su propuesta de las teorías: "X" y "Y".
- Teoría "X" (administrador despota):

- ⓐ El administrador que demuestra conductas "X" es despótico, considera que sus subordinados se ajustan a las siguientes premisas:
 - El ser humano normal tiene aversión al trabajo y lo evitará cuando pueda.
 - El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado.
 - El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidades, tiene poca ambición y desearía todo lo seguro.

→ Teoría "Y" (administrador tolerante):

- El administrador que muestra conductas Y, es tolerante porque considera que sus subordinados responden a las siguientes premisas:

11

DIRECCION X TIDERASCO

- El trabajo produce un desgaste físico y mental. La amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos.
 - El trabajador tiene que ejercitar la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.
- * La recompensa que se obtiene es producto del cumplimiento de su compromiso. El ser humano aprende a aceptar y a buscar la responsabilidad

• Supuestos de Schein:

Sobre el hombre económicamente racional.

- 1- El hombre se motiva por incentivos económicos y hará lo que le produzca utilidad.
 - 2- Es posible manipular al hombre con incentivos económicos.
 - 3- Los sentimientos humanos son irracionales y se les debe impedir que interfieran en el interés racional.
 - 4- La organización debe neutralizar y controlar los sentimientos humanos.
- Según Schein, es necesario incentivar e impedir el comportamiento emocional.

• Supuesto de Elton Mayo:

Sobre los seres humanos.

- 1- El hombre se motiva por las necesidades sociales, y obtienen importancia para su identidad.
- 2- La satisfacción debe buscarse en las interrelaciones sociales.
- 3- El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupo que a los incentivos y controles de administración.
- 4- El administrador puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de sus subordinados.

• Los motivos del hombre tienen Jerarquía:

- 1- El hombre es capaz de trabajar en forma completa. Las actitudes son automotivación y autocontrol.
- 2- No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivos.
- 3- El hombre es un factor importante para la producción y no se le puede tratar como objeto.

2- Teoría de los Rasgos de Personalidad

- Según esta teoría, el líder es aquella persona que presenta las siguientes características personales:
 - * Energía
 - * Autoconfianza
 - * Cooperación
 - * Agresividad
 - * Entusiasmo
 - * Iniciativa y Creatividad
- Si bien esta teoría perdió credibilidad, debido a cierta superficialidad en sus argumentos, es importante señalar que el liderazgo requiere habilidad en el manejo de relaciones humanas, y que no todos lo tienen.

3- Teoría de los Estilos del Liderazgo:

Toma en cuenta las características mostradas al practicar el liderazgo, es común confundir el estilo del líder con la personalidad del mismo. En la práctica del liderazgo pueden mostrarse 3 formas plenamente identificadas, se describen como:

- El estilo autocrático: da énfasis al líder. Es quien da los órdenes, impone su criterio y decide qué y cuándo se hace.
- El estilo democrático: el líder es un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados a decidir y a ejecutar las funciones y tareas.
- El estilo liberal: pone énfasis en los subordinados, en quienes está centrada la libertad para decidir.

4- Teorías Situacionales:

Estas teorías buscan explicar el liderazgo conforme a tres factores:

- El líder
- La situación
- El grupo

* En 1958, Tannenbaum y Schmidt propusieron un enfoque situacional que sugiere estándares en los cuales el comportamiento depende, del control del líder y la libertad de los subordinados. El estilo de liderazgo se elige según la situación que prevalece en los grados de control y dependencia. Mientras mayor es el control del jefe, se supone liderazgo autocrático, si es mayor el liderazgo de los subordinados, se supone un liderazgo de tipo liberal.

4.2 Comunicación

19

03

2025

Scribe

La dirección es posible mediante sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización. La comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orienta la comunicación, se resume de la siguiente forma:

*Propósitos de la comunicación:

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

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

Elementos de la comunicación:

- **Emisor:** Considerado como la fuente de la información
- **Transmisor:** consiste en un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información.
- **Receptor:** es a quien se dirige la información.

La interrelación que ocurre entre los principales elementos del proceso de comunicación, a saber: emisor, transmisor, receptor y respuesta.

Conceptos de comunicación:

- **La comunicación** se define 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.
- Se identifica como un intercambio de información entre dos o más personas. El emisor transmite el mensaje y pone en movimiento el intercambio. El mensaje tiene dos capas: **la exterior** o contenido del mensaje y **la interior** o intención.

La congruencia entre las capas interior y exterior del mensaje, provoca una alta recepción del mismo. El mensaje produce un impacto en el receptor.

Métodos de Comunicación

- Cuando son aplicados conforme a los principios que los rigen, aseguran una recepción y respuesta eficaz. Los métodos básicos de comunicación son:

- El oral
- La palabra escrita
- El lenguaje corporal: postura, gestos, ademanes, etc.
- El método de comunicación oral: aplica principios como saber escuchar, el silencio, la empatía, el grado de comprensión por otras personas y el rapport, es el sentimiento de mutua aceptación.

* Tipos de Comunicación administrativa:

- Comunicación ascendente: fluye de subordinados a jefes. Se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.
- Comunicación horizontal: se produce entre personas del mismo nivel jerárquico, se aplica para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.
- Comunicación general: fluye del nivel estratégico hacia el exterior y para todos los interesados.

* Barreras 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 que se emite.
- Deficiente redacción en el mensaje: si el mensaje ya sea escrito u oral, no contiene todos los datos sobre lo que se quiere expresar, el resultado es que éste no sea comprendido.
- Falta de claridad: si a pesar de contener todos los datos un mensaje es complejo no se establece la comunicación.

- No saber escuchar
- Descuidos y omisiones

* Principios de la Comunicación efectiva:

- Principio dinámico: y constante asegura la recepción y respuesta, esto aclara las situaciones equivocadas.
- Principio de la congruencia: y la intención con que se emite un mensaje determina la respuesta congruente.
- Principio de formalidad: la transmisión se hace seleccionando el método y tipo de comunicación adecuada al tipo de mensaje.

* Medios de comunicación:

- Oficios: son documentos de carácter formal y se comunica información ascendentes como descendente.
- Memoranda: se aplica al conjunto de documentos conocidos como memorando y la información es breve y clara.
- Circulares: son documentos de carácter general, se comunica información a todo el personal.
- Boletines y Periódicos
- Películas, fotografías, informes y agendas.

* Principios de la Delegación:

Cuando la organización es compleja, al dirigir es necesario delegar, porque el que dirige no puede realizar todas las acciones. Se toma en cuenta ciertos principios, como lo son:

- Delegación de autoridad y responsabilidad
- A mayor delegación, mayor control
- Establecer límites de responsabilidad.

* Normas para estimular la eficiencia al dirigir:

- Desarrollar al personal para asumir funciones delegadas
- Al delegar autoridad y responsabilidad, se enseña e introduce a las personas que lo practican.
- Es importante una división equitativa del trabajo.
- Se recomienda reconocer el trabajo de los subordinados.
- La dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación.



4.3 Control:

19

03

2025

Scribe

Concepto: Control es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas, métodos y medios de control; es detectar oportunamente desviaciones en la acción y aplicar las medidas para corregirlas.

* Propósitos del control:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas
- Optimizar la utilidad de recursos
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir desviaciones
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad e innovación

* Sistemas de control: el control se define como la etapa final del proceso administrativo, que se liga de nueva cuenta a la planeación.

* La Teoría de sistemas incorpora el control en los insumos, en el proceso y en el producto. El modelo de calidad incluye técnicas estadísticas para evaluar todo el proceso organizacional.

⇒ La Supervisión:

Es un sistema de control porque permite apreciar directamente el resultado de la ejecución y apoya el desarrollo del personal en las organizaciones.

→ Concepto: es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisor y su realización plena.

→ Objetivos:

- Desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia
- Promover la calidad del servicio para los usuarios
- Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales
- Aplicar medidas correctivas en las desviaciones.

* La supervisión como sistema de control tuvo fuertes críticas, ya que se aplicó

Como instrumento restrictivo y de represión. El progreso en las formas de supervisar y los grandes avances producidos por supervisores que efectivamente desarrollaron a sus empleados, produjo una motivación por estudiar el sistema de control.

★ Algunos principios de la supervisión son:

- Principio de la planeación: una supervisión planeada es eficaz, los planes son detallados y coordinan la acción de los supervisores y se aprovechan mejor los esfuerzos.
- Principio de liderazgo "Supervisar también es dirigir", el que supervisa debe influir las conductas del supervisor, obtener comportamientos positivos.
- Principio de enseñanza: al supervisar se enseña, se promueve el desarrollo de posibilidades de las personas para realizar mejor su trabajo, se cultiva la excelencia, se propician las habilidades técnicas y se requiere tener conocimientos sobre el proceso enseñanza-aprendizaje.
- Principio de comunicación: cuando se supervisa, es indispensable comunicarse en forma significativa y la comunicación adecuada simplifica la supervisión.
- La evaluación: se utiliza para apoyar la toma de decisiones y para proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones.

⇒ Medidas de Control:

Se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, dos métodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones y son: El archivo y la auditoría

★ Archivo: es el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

★ Auditoría: es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X". Tiene el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades.

* Tipos de auditoria:

- Auditoria externa: un ejemplo la auditoria fiscal y la auditoria contable
- Auditoria interna: entre las cuales destacan la auditoria administrativa, la auditoria contable y la profesional.

* Técnicas de control más empleadas:

- Informes: deben reflejar el aprovechamiento de los recursos, en relación con el logro de objetivos. Su redacción debe incluir conclusiones y sugerencias. Se divide en dos partes:
 - Parte cualitativa: se describen aspectos que se desean informar
 - Parte cuantitativa: se expresan con tablas o graficos los avances.

* Al elaborar un informe se consideran otros aspectos, como:

- Preliminares: se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y lista de tablas o graficas.
- Cuerpo del informe: se inicia por una justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos que se desean informar, los avances, los contratiempos, las conclusiones y las sugerencias.
- Sección técnica: se incluyen tablas o figuras que ilustren los aspectos sobre los cuales se estan informando.
- Sección de referencias y apéndices: se incluye bibliografía y los anexos correspondientes.

¿ TIPOS DE INFORMES:

- Informe provocado: responde a una necesidad de obtener información veraz y oportuna ante la presencia de un problema determinado. Su proposito 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. Solo incluye la información que se requiere.
- Informe de rutina: se realiza como parte de las actividades que requieren de un control periodico. Tienen una formalidad determinada, un periodo sistemático y forma parte de las acciones planeadas.

*** Datos estadísticos:** se utilizan en el control para medir y comparar los resultados obtenidos en relación con lo esperado.

*** Control de cantidad:** está orientado a medir cantidades relacionadas con la mayor o menor demanda. Un ejemplo, en enfermería esto sería en relación con el número de px atendidos.

*** Control de calidad:** cuenta ahora con múltiples herramientas, el paradigma administrativo de calidad enfatiza la estadística.

*** Control de tiempo:** se aplica con el propósito de optimizar el rendimiento de los recursos en ciertos periodos y se usa como indicador para la toma de decisiones.

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

BIBLIOGRAFIA

Universidad del sureste 2025. Antología de calidad en los servicios de enfermería (pdf):

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC->

[LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf](#)