



# **Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Liliana Tomas Morales

**TEMA:** el control y la evaluación como parte de la administración

**PARCIAL:** unidad IV

**MATERIA:** calidad en los servicios de enfermería.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Lic. María del carme López silva.

**LICENCIATURA:** Enfermería

**CUATRIMESTRE:** octavo “B”

Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. El liderazgo es una característica de las organizaciones humanas. Es importante distinguir entre el liderazgo como una cualidad personal y el liderazgo como 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. La dirección es una función difícil, porque el control y el reconocimiento total.

El factor humano está formado por personalidades complejas con múltiples escalas de valores. Existen varias teorías para apoyar la dirección, algunas de las más conocidas se resumen a continuación:

#### - TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO

Uno de los primeros escritores que examinó ampliamente el elemento humano fue Douglas McGregor. En su obra El lado humano de la empresa, establece dos criterios. Los clasificó en extremos opuestos, denominando sus conductas como tolerantes o despóticas.

"X" y "Y". teoría "X" (administrador despótico).

El administrador que muestra conductas "X" es despótico, considera que sus subordinados se ajustan las sig. Promesas:

- Si ser humano normal, tiene aversión al trabajo y lo evita siempre que pueda.

- El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.

- El trabajador prefiere ser dirigido, evita responsabilidad, tiene poca ambición y desea sobre todo la seguridad. Teoría "Y" (administrador tolerante)
- El trabajador produce un desgaste físico y mental, la amenaza y el castigo no son los únicos medios para alcanzar los objetivos.
- El trabajador tiene que ejercitarse la autodirección para asumir su compromiso con la empresa.

#### • Supuestos de Schein sobre el hombre económicamente racional.

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

#### • Supuestos sobre los seres humanos de Elton Mayo.

- 1- El hombre se motiva por las necesidades sociales, y obtiene importancia fundamental para su identidad a través de las relaciones con otros.
- 2- La satisfacción debe basarse en las interrelaciones sociales en el trabajo.
- 3- El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupos que a los incentivos y controles de la administración.
- 4- El administrador puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de subordinados. De acuerdo con Schein, hay psicólogos entre los que se incluye a Argyris, Maslow, y McGregor, que creen que la falta de motivación por el trabajo no se relaciona tanto con las necesidades sociales.

• Supuestos que explican el comportamiento humano en las organizaciones empresariales. Los motivos del hombre tienen jerarquía.

1- El hombre es capaz de trabajar en forma completa. Las actitudes principales son: autocontrol y automotivación.

2- No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivo.

3- El hombre es un factor importante para la producción y no se le puede tratar como un objeto, tampoco se debe considerar como un ser aislado ni racional, ni económico o social. La inestabilidad y complejidad del individuo hace que sea imposible medir su capacidad para un cálculo de consumo y producción.

Los aspectos relativos al liderazgo y se pueden distinguir son tres enfoques que son:

• Teoría de los rasgos de la personalidad.

• Teoría de los estilos de liderazgo.

• Teorías sostitucionales del liderazgo.

## TEORÍA DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD.

Esta teoría, es líder de aquella persona que presenta las siguientes características personales:

• Energía. Autoconfianza. • Cooperación. • Creatividad.

• Agresividad. Entusiasmo. • Iniciativa.

Si bien la teoría de los rasgos de personalidad perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta superficialidad en sus argumentos, también es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas, características que no es común en las personas.

## TEORÍA DE LOS ESTILOS DE 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 tres formas plenamente identificadas que son los estilos de liderazgo:

UBAK

- **El estilo autoritario.** Da énfasis al líder. Es él quien dicta las órdenes, impone su criterio y decide que y cuándo se hace.
- **El estilo democrático.** El líder es un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados a decidir y ejecutar las funciones y tareas.
- **El estilo liberal.** Pone énfasis en los subordinados, en quienes está centrada la libertad para decidir. La participación del líder es limitada o marginal.

### LA DIFICULTAD PARA DIRIGIR SEGUN UN DETERMINADO ESTILO, RADICA EN EL ECHO DE ELEGIR EL ESTILO MAS ADECUADO SEGUN LAS CIRCUNSTANCIAS:

Las teorías sustitucionales buscan explicar el liderazgo conforme a 3 factores.

- 1- El líder
- 2- El grupo
- 3- La situación

El estilo de liderazgo se elige según la situación que prevalece en los grados de control y dependencia.

Mientras mayor sea el control del jefe, se supone liderazgo autoritario, si es mayor el liderazgo de los subordinados.

### TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN HUMANA:

Los motivos humanos tienen su base en las necesidades, algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades varían e intensidad a lo largo del tiempo.

La motivación incluye una reacción en cadena que inicia por despertar una necesidad: al presentarse la necesidad, se produce una búsqueda de un deseo o meta, lo que a su vez origina tensión y entonces se produce una acción.

### TEORÍA DE LA ESPERANZA:

Su premisa es esencial que el ser humano estará motivado para hacer las cosas que conduzcan al logro de una meta, en la medida que su participación realmente beneficie al grupo para obtener dicho resultado.

Broom propone la teoría de la recompensa- expectativa, expresando que la motivación de una persona está determinada

por los valores anticipados de los resultados de la acción, multiplicado por la fuerza de la expectativa del logro de la meta. **Fuerza V (E) Donde:**

- La fuerza es la intensidad de motivación.
- La valencia ( $v$ ) es la intensidad de preferencia.
- La expectativa ( $E$ ) es la probabilidad de lograr el resultado.

Como puede apreciarse en este modelo, una valencia de cero ocurre cuando un individuo es diferente, existe una valencia negativa cuando la persona no prefiere lograr la meta.

### TEORÍA DE LAS NECESIDADES MOTIVADORAS DE McCLELLAND DAVID C. McCLELLAND.

Identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras:

- Poder
- Afiliación
- Realización.

De acuerdo con dicha teoría se han realizado investigaciones en diversas empresas, mismas que han menudo son utilizadas por los psicólogos como un prototipo para hacer investigación en ciencias de la administración.

- Necesidad de Poder
- Necesidad de Afiliación
- Necesidad de Realización.

### TEORÍA DE SISTEMAS DIRECTIVOS.

Uno de los exponentes más conocidos en torno a las teorías de sistemas directivos es sin duda Likert, quien propuso cuatro sistemas para clasificar el liderazgo.

- Sistema autoritario explotador. Es una dirección rígida, arbitraria, manipuladora que se centra en el jefe.
- Sistema autoritario benévolos. Semejante al trato Padre-hijo.
- Sistema consultivo. La autoridad se conserva en el líder.
- Sistema democrática participativa. La participación en las decisiones y responsabilidades es de equipo.

# "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. La comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, las fines hacia los cuales se orientan la comunicación en las empresas. Pueden resumirse de la siguiente forma.

## PROPOSITO 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: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN.

- Emisor: Considerado como la fuente de la información
- Transmisor: Consiste en un método, un instrumento.
- Una persona cuya propósito es transmitir la información.
- Receptor: Es a quien se dirige la información. La interrelación de los tres elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación.

## CONCEPTOS DE LA COMUNICACIÓN:

La comunicación puede definirse como un proceso dinámico, fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o varias, cuya recepción produce una respuesta. También se identifica como un intercambio de información entre dos o más personas.

La comunicación es un proceso al interior de la persona que inicia con un emisor: de esta forma, el que emite el mensaje se percibe, percibe el ambiente exterior, realiza una valoración, señala un receptor y transmite el mensaje.

UPAK



## METODOS DE COMUNICACION:

Los métodos de la 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.
- La comunicación Oral aplica principios como saber escuchar, el silencio, la empatía, que es el grado de comprensión por otras personas y el rapport.
- las aplicaciones del lenguaje corporal (postura, gestos, alemancas, etc.) deciden la interpretación dada a cada mensaje.

## COMUNICACIÓN ASCENDENTE:

Fluye de subordinados a jefes. Se aplica para informar, sugerir, aclarar, coordinar o quejarse.

- La 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 COMUNICACION:

- Incongruencia entre el contenido y la intención. Una barrera frecuente en la comunicación con que se emite. Si verdaderamente se desea comunicar algo, el mensaje y la intención deben ser congruentes.
- Deficiente redacción en 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 de un mensaje es complejo no se establece la comunicación.
- No saber escuchar, El no saber escuchar
- Descuidos y omisiones.

## PRINCIPIOS DE LA COMUNICACION EFECTIVA:

- Principio dinámico.
- Principio de la congruencia
- Principio de formalidad

## PRINCIPIOS DE LA DELEGACIÓN

Cuando la organización es compleja, al dirigir es necesario delegar, porque el que dirige no puede realizar todas las acciones que se requieren en todos los espacios y en todos los horarios. Cuando se delega, es importante tomar en cuenta los principios de la delegación.

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

Además de los principios al delegar, la dirección exitosa se practica mediante algunas líneas normativas, que son consideradas como normas de la eficiencia.

## NORMAS PARA ESTIMULAR LA EFICIENCIA AL DIRIGIR.

- Desarrollar al personal para asumir funciones delegadas
- Al delegar autoridad y responsabilidad, se enseña y introduce a los personas que la practiquen.
- Al dirigir, es importante una división equitativa del trabajo
- Cuando el trabajador cumple con los requisitos establecidos.
- La dirección eficaz establece canales apropiados de comunicación.
- Los niveles de dirección requieren de una estructura de organización formal, que sea acorde a los objetivos previamente establecidos. La dirección promueve el ascenso y el escalafón.
- Para prevenir los conflictos intraorganizacionales, es importante reconocer la existencia de la organización informal.
- El liderazgo efectivo toma en cuenta las variables del entorno y se preparan para ser competitivo.



# = CONTROL =



Se define al control, como la apreciación del resultado en cuanto al logro de objetivos organizacionales.

**Concepto:** control es valorar el resultado de la ejecución de los planes, lo cual se hace por medio de los sistemas y métodos.

Y medios de control: es detectar oportunamente en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlo.

## Propósitos DEL CONTROL:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente.
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas.
- Optimizar la utilización de recursos.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones.
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes.
- Promover la creatividad e innovación.
- Sistema de control. El control se define como la etapa final del proceso administrativo, que se liga de nueva cuenta a la planeación.

## LA SUPERVISIÓN:

La supervisión se considera más bien como parte de la dirección, es un sistema importante de control porque permite apreciar directamente el resultado de la ejecución, y apoya el desarrollo del personal en las organizaciones. La supervisión se concibe en concordancia con la teoría clásica de la administración ubica la supervisión como forma de control por excelencia.

## CONCEPTO DE SUPERVISIÓN:

La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado y su realización plena. Objetivos de la supervisión del desarrollo del personal suordinado hacia el logro de la eficiencia. Promover la calidad del servicio.

Para los usuarios. Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales.

### PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN.

La supervisión como sistema de control tuvo fuertes críticas, ya que se aplicó frecuentemente como instrumento restrictivo y de represión. El progreso en las formas de supervisar y los grandes avances producidos por estudiar el sistema de control.

Como principios de la supervisión que fueron difundidos y puestos en práctica están en los siguientes:

- Principio de la planeación. La supervisión plantea lograr los objetivos. - Planeada es eficaz.
- Principio de liderazgo. Supervisar también es dirigir, el que supervisa debe influir las conductas del supervisado, 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 proporcionan las habilidades técnicas y para ello se requiere de tener conocimiento sobre el proceso enseñanza - aprendizaje.
- Principio de comunicación, cuando se supervisa, es indispensable comunicarse en forma significativa.
- La evaluación se utiliza para apoyar la toma de decisiones, y para proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones.

### MÉTODOS DE CONTROL:

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

• El archivo

• La auditoría

UPAK

**Archivo:** Conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

**Auditoría:** Procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X".

**Objetivo de la auditoría:** La auditorías se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades, pero el descubrimiento de las deficiencias es para plantear soluciones.

### **TIPOS DE AUDITORIA**

**Auditoria externa:** ejemplo: la auditoria fiscal y la auditoria contable.

**Auditoria interna:** entre las cuales destacan la auditoria administrativo, la auditoria contable y la auditoria profesional.

### **TECNICAS DE CONTROL MAS EMPLEADAS.**

Afortunadamente el desarrollo de la administración ha aportado infinidad de herramientas y técnicas administrativas.

- **INFORMES.** Los informes deben reflejar el aprovechamiento de los recursos, en relación con el logro de objetivos, su redacción debe incluir conclusiones y sugerencias.
- **Preliminares.** Se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y lista de tablas o graficas.
- **Cuerpo de informe.** Se inicia por una justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos que se desean informar, los avances, los contratiempos, conclusiones.
- **Sección técnica.** Se incluyen tablas o figuras que ilustren que ilustren los aspectos que se están informando.
- **Sección de referencias y apéndices.** Se incluye bibliografía y los anexos correspondientes.

### **TIPOS DE INFORME PROVOCADO.**

El informe provocado responde a una necesidad de obtener información veraz y oportuna ante la presencia de un problema determinado.

- informe solicitado: es aquel informe que por indicaciones de un nivel jerárquico superior, debe entregarse en un lapso de tiempo determinado.
- CARACTÉRISTICA DEL INFORME SOLICITADO: solo incluye la información que ha sido requerida.
- informe de rutina: se realiza como parte de las actividades que requieren de un control periódico.

### DATOS ESTADÍSTICOS.

- control de cantidad
- control de calidad
- control de tiempo
- control de inventarios.



### CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES.

La comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios. Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta primera etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgo y daños innecesarios al paciente. Por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento de responsabilidad directa del área de Enfermería.

Recibir la atención de la calidad es un derecho del

UPAK



Paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del sistema Nacional de salud.

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, que tipo de recursos son los que se utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

-La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyen a alcanzar los metas de las instituciones, es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

La calidad deberá ser evaluada

tomando como premisas el grado de compromiso en la Política Pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador Privado o Público, comparadas con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios.

Evaluación de los indicadores de enfermería:

la base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha echo, este proceso se puede aplicar tanto a la estructura como a los procesos y los resultados obtenidos.

