



**Asignatura:**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**BAJO LA DIRECCIÓN DE:**

**L.E. JESSICA DEL C. JIMENEZ MENDEZ**

**Presenta**

**LORENA GONZÁLEZ ZACARÍAS**

**ADMINISTRACION DE LOS SERVICIOS DE**

**ENFERMERIA**

## CONTROL.

**Concepto:** Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos. Inspección, fiscalización. Dominio, mando. Dispositivo para regular la acción de un mecanismo.

### SISTEMAS DE CONTROL.

El control se define como la etapa final del proceso administrativo en el cual se aprecia el resultado de la ejecución de los planes, comparando ese resultado con los objetivos y estrategias planteados.

Lo anterior se hace posible aplicando los sistemas, métodos y medios de control. Por lo que respecta a los sistemas, se consideran los siguientes:

**Supervisión:** Aun cuando la supervisión se considera más bien como parte de la dirección es un sistema importante de control en las organizaciones.

La supervisión 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 excelencia. El enfoque humanista da connotación diferente a la supervisión y la ubica como parte de la dirección, enfoque que prevalece. Por ello, nuestro concepto de supervisión combina los dos enfoques, pero enfatiza el humanista.

La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el hombre y su realización va en consonancia con los objetivos organizacionales.

#### **Objetivos de la supervisión:**

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

#### **Principios de la supervisión:**

**Principio de la planeación.** La supervisión planeada logra sus objetivos, no es posible pensar en realizarla si no sabemos perfectamente qué vamos a supervisar.

**Principio de liderazgo.** Supervisar significa dirigir, entre otras cosas; el liderazgo promueve las conductas positivas. El conocimiento de las motivaciones conductuales facilita la supervisión.

**Principio de enseñanza.** Supervisar requiere conocimiento del proceso enseñanza aprendizaje, ya que ésta es función central del supervisor.

**Principio de comunicación.** Cuando se supervisa es indispensable comunicarse en forma significativa. La comunicación adecuada simplifica la supervisión.

La supervisión es función de personal altamente calificado, conocedor del trabajo que se realiza, responsable de aplicar medidas disciplinarias sin detrimento del logro de objetivos, capacitado en el liderazgo y manejo de conflictos, y altamente creativo.

***Requisitos de los planes de supervisión:***

1. El plan de supervisión exige ser global.
2. Amplia difusión para asegurar la participación del supervisado.
3. No rebasar los seis meses planeados, puesto que por fundamentarse en diagnósticos situacionales después de ese tiempo resultarían inoperantes.
4. Fundamentarse en documentos normativos para los aspectos disciplinarios.
5. Establecer medidas disciplinarias y acciones correctivas de tipo constructivo.
6. Determinar acciones de reforzamiento de conductas deseables, conforme a las teorías de la motivación.

**Evaluación.** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las fundaciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos.



## **MÉTODOS DE CONTROL.**

Se aceptan como más adecuados.

Archivo y Auditoría

**Archivo:** Se define el archivo como el conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización social. Se clasifica según su destino y el sistema de acceso.

**Según el destino.** Pasivo o en almacén, Activo o en ejercicio.

**Según el sistema de acceso.** Público, Privado y Secreto.

### **Auditoría**

Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo.

**Objetivo.** Descubrir deficiencias e irregularidades y plantear soluciones.

**Utilidad.** Ayudar a la dirección a lograr un control continuo y constructivo.

#### **Tipos de auditoría:**

La auditoría puede ser:

Externa (fiscal y contable) o

Interna (administrativa, contable y profesional).

El estado financiero, comprobando la exactitud de los registros. Las auditorías internas se ejecutan con personal de la organización: la administrativa evalúa los controles administrativos, la estructura de la organización, las políticas, los planes y la ejecución.

La auditoría contable evalúa la exactitud de los datos presupuestales y su ejercicio, a través de las estadísticas.

La auditoría profesional evalúa la práctica del profesional diverso, conforme a un objetivo de calidad.

### **Bibliografía:**

Administración de los servicios de enfermería/ María de la Luz Balderas Pedrero

