



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

“PASIÓN POR EDUCAR”.

---

---

**RESUMEN**

**“ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA”  
(SUBTEMA CONTROL)**

ASIGNATURA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PRESENTA

**BERSAIN ZACARIAS RODRIGUEZ**

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

LIC. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ MENDEZ

CUNDUACAN, TABASCO, A 27 DE JULIO DE 2020

## **Control**

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

### **Concepto**

“El control es la apreciación del resultado de ejecutar los planes en relación con los objetivos previamente establecidos, determinando las causas de las posibles desviaciones y las medidas oportunas para su corrección”.

### **Propósitos del control**

- Evaluar el logro de objetivos
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas
- Optimizar la utilización de recursos
- Proponer y sugerir alternativas administrativas
- Establecer diagnósticos continuos
- Promover la creatividad e innovación

### **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.

Por lo que respecta a los sistemas, se consideran los siguientes:

- La supervisión
- La evaluación

### **Supervisión**

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. 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**

Se conceptúa la evaluación como un proceso sistemático de medición y comparación de resultados en relación con los objetivos.

Se evalúan logros, objetivos, recursos y necesidades. La evaluación es constante, dinámica, objetiva, oportuna y permanente.

### **Tipos de evaluación:**

- **Directa.** Se aplica por medio de la investigación en el campo específico de trabajo. Como métodos se utilizan las entrevistas, las reuniones, la observación, el recorrido y la enseñanza, entre otros.
- **Indirecta.** Se aplica por medio de la consulta de documentos, estadísticas y el propio plan de la empresa.

El objetivo principal de la evaluación es el control de variables que pudiesen alterar el plan y apoyar la toma de decisiones, proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones y presentar con oportunidad los resultados de la ejecución.

## **Métodos de control**

Para el control se aceptan como más adecuados dos métodos:

- El archivo
- La 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.

El archivo se clasifica según su destino y el sistema de acceso:

**Según el destino:** pasivo o en almacén y activo o en ejercicio.

**Según el sistema de acceso:** público, privado y secreto

Definir el contenido del archivo es complejo, sistemático y metódico, pero, sin duda, esencial para la vida de la organización.

### **Auditoría**

La 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).

**Las auditorías externas** suelen hacerlas las empresas de contadores públicos. Se intenta evaluar 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.

## Referencia

➤ Administración de los servicios de Enfermería. 6ta edición.

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/21b01f82570507616d30b6dfdc12a07.pdf>