



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

MODULO:

ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

TEMA:

RESUMEN "CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA"

ALUMNO:

LEONCIO RAMOS VELAZQUEZ

DOCENTE:

LIC. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ MENDEZ

CARRERA:

LIC EN ENFERMERIA

## **CONTROL**

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”.

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

- La supervisión:

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
- La evaluación

Principios de la supervisión:

- Principio de la planeación.
- Principio de liderazgo.
- Principio de enseñanza.
- Principio de comunicación.

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

Un proceso sistemático de medición y comparación de resultados en relación con los objetivos.

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.

## **METODOS DE CONTROL**

Para el control se aceptan como más adecuados dos métodos:

- 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.

- 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.

## **TECNICAS DE CONTROL MAS EMPLEADAS**

Algunas técnicas del control de uso frecuente son las señaladas a continuación:

### **Informes**

Tipos de informes:

- Cualitativos
- Cuantitativos
- De control
- De planeación
- Provocados
- Solicitados

### **Estructura del informe**

1. Preliminares. Son los datos generales de presentación del informe que incluyen la portada, las referencias, los directorios y el contenido.
2. Introducción. Puede presentarse en forma convencional o con una justificación.
3. Informe cualitativo. Son los datos en forma narrativa que son señalados por temas, capítulos, títulos y subtítulos.
4. Informe cuantitativo. Puede presentarse en sección separada o integrado al texto del informe cualitativo.
5. Cuadros y gráficos.
6. Conclusiones y sugerencias.
7. Fuentes de información.
8. Anexos.

Tipos de informes:

1. Provocado. Consiste en hacer notar la necesidad de entregar resultados.
2. Solicitado. Es aquel que se desprende de una solicitud que generalmente se origina en el nivel jerárquico superior.
3. De rutina. Se realiza en forma fijada por un periodo determinado

## **PASOS DEL CONTROL**

Los pasos del control son: establecer parámetros de medición, aplicar los sistemas del control y evaluar los resultados. La evaluación permite comparar los logros en relación con los objetivos planteados en la planeación. Si detectamos errores, desviaciones u objetivos sin lograr se aplican las medidas conducentes para enderezar el camino. Pueden aplicarse también correcciones y mejoras urgentes. Cuando se termina la evaluación, se reinicia el ciclo.

## **DESCRIPCION DEL ESQUEMA DE CONTROL**

1. Establecimiento de parámetros de control. Es importante determinar guías de medición objetivas, tanto cuantitativas como cualitativas
2. Medición por sistemas. Implica la ejecución de la supervisión y la evaluación respecto a logros, alcances y progreso de la ejecución en los planes de trabajo.
3. Comparación. Se realiza confrontando los alcances ya conocidos, a través de la supervisión y la evaluación respecto a los objetivos preestablecidos, detectando las causas de posibles desviaciones y emprendiendo medidas para su corrección.
4. Mejoras y correcciones. De acuerdo con los resultados de la comparación se mejoran los planes si es necesario, o se corrige la ejecución

## **PRINCIPIOS DE CONTROL**

1. Principio del equilibrio. Consiste en verificar la congruencia entre resultados esperados y resultados obtenidos. El equilibrio se logra cuando la autoridad delegada es proporcional al tipo de decisiones que debe tomar aquel a quien se delega.
2. Principio normativo. Las funciones delegadas tienen que estar contempladas en los documentos oficiales de la empresa. Al mismo tiempo, los parámetros perfectamente determinados en los respectivos planes o en manuales, o en los reglamentos.
3. De la garantía del objetivo. La función del control es asegurar el éxito de los planes a través de la detección oportuna de desviaciones.
4. Principio de eficiencia. Los controles implantados deben detectar desviaciones del plan, causas y fallas oportunamente.
5. Principio de economía. La detección de efectos indeseables en comparación con el plan y que es realizada por el control, será con un mínimo de costos para la organización.
6. Principio de la armonía de planes. Los diferentes programas y planes de la organización deben señalar con claridad los sistemas y técnicas de control a utilizar, así como el progreso entre acciones.
7. Principio de la jerarquía. Los controles deben reflejar la responsabilidad por la acción para facilitar las correcciones.
8. Principio del control de punto crítico. La atención del control en punto crítico se orienta a factores que pueden interferir con los planes o los objetivos.
9. Principio de acción. El control de acción indica la necesidad de actuar en el momento preciso, lo que hace un control efectivo.
10. Principio de excepción. Los resultados manifiestos de alteraciones al plan implican un control por excepción.