



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

ACTIVIDAD 2:

**RESUMEN DE: CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, CONTROL,
DESTACANDO LOS SIGUIENTES PUNTOS:**

- **CONCEPTO DE CONTROL.**
- **PROPÓSITOS DEL CONTROL.**
- **SISTEMAS DE CONTROL.**
- **MÉTODOS DE CONTROL.**
- **TÉCNICAS DE CONTROL MÁS EMPLEADAS.**
- **PASOS DEL CONTROL.**
- **DESCRIPCIÓN DEL ESQUEMA DE CONTROL.**
- **PRINCIPIOS DEL CONTROL**

ASIGNATURA:

ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PRESENTA:

TANIA AHIRASELLE DIAZ DE LA O

NOMBRE DEL MAESTRO:

JIMENEZ MENDEZ JESSICA DEL CARMEN

CUATRIMESTRE: 9NO GRUPO: F

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.

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 evaluación

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.

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.

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

Activo o en ejercicio

Según el sistema de acceso

Público

Privado

Secreto

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.

TÉCNICAS DE CONTROL MÁS EMPLEADAS

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

Informes

- **Concepto.** Los informes son documentos escritos en los cuales se presentan datos y cifras en forma ordenada y significativa, que son útiles para evaluar, volver a definir o tomar decisiones.

- **Requisitos.** Deben cumplirse los siguientes:

- Los informes deben presentarse a tiempo, es decir, ser oportunos
- Los datos y cifras deben corresponder a la realidad y ser precisos
- Los aspectos informados serán detallados y completos, es decir, íntegros
- Los datos y cifras deben ser comprobables
- Los aspectos a informar deben ser importantes y congruentes
- Presentar la información sistemática y organizada

- **Objetivos.** En general, los informes deben satisfacer los siguientes objetivos:

1. Constituir la base para la toma de decisiones con información real, íntegra, veraz y oportuna.
2. La información proporciona datos significativos para actualizar los planes y programas.

3. Servir para coordinar esfuerzos a todos los niveles de autoridad.

4. Sintetizar información importante.

5. Ahorrar tiempo en el análisis de la organización.

- **Clasificación.** Los informes pueden clasificarse según el propósito, el diseño, el contenido,

etc., y los más comunes son:

- **Tipos de informes.** Pueden observarse en la siguiente ilustración:

- *Informes cualitativos.* Consisten en presentar datos relevantes en forma narrativa con inclusión o no de cifras o datos estadísticos. Se ordena y presenta la información, procurando mostrar una visión integral del aspecto a informar.

- *Informes cuantitativos.* Son informes con datos numéricos organizados y presentados en forma estadística, cuya función es mostrar en forma gráfica y detallada aspectos específicos que requieren de acciones correctivas.

- *Informes de control.* Son aquellos que se realizan en forma rutinaria y previamente programada para medir los avances o para comparar el logro de metas en espacio y tiempo determinados.

- *Informes provocados.* Son aquellos informes especiales que se realizan cuando existen desviaciones en el logro de objetivos o metas. Las fallas o deficiencias requieren ser examinadas y, por lo mismo, se precisa de información especial.

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.

Los aspectos que se deben incluir en un informe son:

- **Preliminares.** Se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y listas de tablas o gráficos.
- **Informe.** Se inicia por una justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos que se desea 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 está informando.
- **Sección de referencias y apéndices.** Se incluyen la bibliografía y los anexos correspondientes.

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 fija por un periodo determinado.
- *Observación.* Esta característica es indispensable. Para su ejercicio se deberán fijar parámetros de medición que impidan la subjetividad.
 - *Datos estadísticos.* Permiten la medición y comparación en términos de precisión.

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.

Descripción del esquema de control

- a) **Establecimiento de parámetros de control.** Es importante determinar guías de medición objetivas, tanto cuantitativas como cualitativas.
- b) **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.

PRINCIPIOS DEL 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.

SISTEMAS

Evaluación

Supervisión

MÉTODOS

Auditoría

Archivo

MEDIOS

Planes y programas

Informes

Estadísticas

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.