

Resumen “Control”

ALUMNO: Alfonso Rodríguez Estrada

GRADO: 9no Cuatrimestre

GRUPO: F

MATERIA: Administración y Evaluación de los Servicios de Enfermería

PROFESORA: L.E. Jessica del Carmen Jiménez Méndez

Villahermosa, Tabasco; a 03 de Junio 2020

CONTROL

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

“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.

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** 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 el destino (Pasivo o en almacén, Activo o en ejercicio)

Y **el sistema de acceso** (Público, Privado, Secreto).

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

- **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

- 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.** Cualitativos, Cuantitativos, De control, De planeación, Provocados y Solicitados.

- **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.

- **Informes solicitados.** Sólo se incluye el hecho, actividad o función sobre la cual se desea conocer a fondo.

- **Periodicidad.** Según el propósito de los informes, éstos pueden ser: diario, semanal, mensual, semestral o anual.

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 fijada 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.
 - **Control de cantidad.** Se relaciona con la mayor o menor demanda; en los departamentos de enfermería se considera la cantidad de pacientes atendidos.
 - **Control de calidad.** Se hace acorde al tipo de servicio que se brinda. En los departamentos de enfermería se relaciona con la calidad de atención que se presta.
 - **Control de tiempo.** En casi todos los organismos viene a ser de máxima importancia como indicador de la programación de actividades y el máximo aprovechamiento de los recursos.
 - **Control de inventarios.** Se aplica para medir las existencias previstas y los suministros necesarios.

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.

c) 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.

d) Mejoras y correcciones. De acuerdo con los resultados de la comparación se mejoran los planes si es necesario, o se corrige la ejecución.

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.

- 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.

REFERENCIA

Balderas Pedrero María de la Luz, México 2012. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. Dirección, Liderazgo y Teorías. Ed. McGraw-Hill INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. SEXTA EDICIÓN. Pág. 134 – 141.