



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE  
UNIVERSIDAD UDS**

**PLANTEL VILLAHERMOSA**

---

**Licenciatura en Enfermería**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**Presenta:**

**FLOR ADRIANA CRUZ RODRIGUEZ**

**Asesor:**

**GABRIELA G. PRIEGO**

**FERERO DE 2021**

## INTRODUCCIÓN

La supervisión es considerada como un proceso en el cual el individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos que mejoran las condiciones donde el trabajo se realiza, busca los medios de perfeccionamiento de la atención de enfermería.

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar el logro de los objetivos organizacionales mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado.

La persona que ejerce la función de supervisión debe interactuar entre su departamento y otras disciplinas, o entre la organización y su ambiente, para ello se utilizan recursos humanos y materiales, los cuales determinan la eficiencia y eficacia de la organización en el presente y futuro, con ellos se consigue el logro de las metas y objetivos. Para ser un buen líder se debe desarrollar una visión a futuro, crear estrategias de forma precisa así como también es la que se encarga de hablar y escuchar a los colaboradores.

La supervisión es la función principal de los supervisores en enfermería, se realiza de acuerdo a los niveles jerárquicos administrativos, por ejemplo , en el nivel directivo es efectuada por la jefatura del departamento de enfermería, en el nivel intermedio se aplica por supervisoras, la del nivel operativo corresponde a las jefaturas o coordinadoras de enfermería encargadas de área o servicio, el accionar de la persona que ejerce dicha función esta agrupada en cuatro responsabilidades: administrativa, técnica, educativa e investigativa.

El supervisor entre sus características, debe contar con la facultad de determinar si la acción llevada a cabo es correcta o no, así como mostrar capacidad y autoridad suficiente para dirigir el resto del personal, motivarlo y actualizarlo, mediante la realización de una supervisión e informada sobre el proceso enfermero y los procedimientos aplicables a la atención de enfermería sea el caso y servicio de que se trate.

La supervisión como ya se menciona consta de procesos, funciones y propósitos en los que hablaremos en los siguientes párrafos esperando sea de ayuda y sea un tema de mayor comprensión para el lector.

## PROCESO DE SUPERVISIÓN EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA

La supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos que mejoren las condiciones donde el trabajo se realiza, además busca los medios para el perfeccionamiento de la atención de enfermería y del equipo de trabajo.

La supervisión de enfermería lleva diversas fases del proceso administrativo para cumplir con la función de supervisión se hace referencia a cada una de ellas, el personal del equipo de supervisión debe aplicarlas:

- **Planeación:** realizar planeación anual, mensual y diaria que permite el cálculo anticipado de los factores y relaciones necesarias para el logro de objetivos establecidos con mayor eficiencia.
- **Organización:** ejecutar la distribución de funciones y actividades inherentes al cargo, estableciendo las relaciones funcionales de dirección y los niveles de responsabilidad de los recursos humanos.
- **Integración:** permite al profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión a hacer énfasis en la administración de recursos humanos bajo su responsabilidad, mediante la identificación de necesidad de recurso y capacitación o desarrollo del personal a fin de que puedan cumplir eficazmente sus tareas.
- **Dirección:** permite influir en las personas en el cumplimiento de las metas, organizaciones, y grupales, es esencial para realizar lo planeado, permitiendo el desarrollo pleno del trabajador, manejo de conflictos, análisis de problemas etc.
- **Control:** proceso mediante el cual el profesional de enfermería que ejerce la función de supervisión, verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos de lo contrario hay que hacer ajustes o correcciones oportunas.
- **Supervisión:** es un proceso por el cual un individuo o grupo especialmente seleccionados, vigilan las actividades de otros, mejoran las condiciones en que se realiza el trabajo y buscan los medios para el perfeccionamiento del trabajador.
- **Evaluación:** proceso sistemático, diseñado intencionalmente y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante aplicación de criterios para la toma de decisiones de mejora del personal.

Las funciones de la supervisión son las siguientes:

Función Administrativa:

las etapas del proceso administrativo constan de (planificación, organización, dirección y control) pero requieren una serie de acciones para su aplicación, entre las acciones se detallan: elaborar o actualizar el diagnóstico situacional de supervisión basado en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, analizar y evaluar la cantidad y categoría del personal de enfermería que se requiere en el área de trabajo asignado, asesorar a la enfermera (o) jefe de unidad en la asignación y distribución del personal, revisar y controlar la distribución de turnos, horarios, vacaciones, días libres y otros del personal de enfermería, utilizar e implementar instrumentos de supervisión y evaluación del personal, vigilar el cumplimiento de principios y valores éticos etc.

Función Técnica:

está relacionada al conjunto de conocimientos y destrezas para aplicar los métodos, procesos y procedimientos, haciendo uso de técnicas que permiten proporcionar al usuario un cuidado integral con calidad y este comprende de lo siguiente: procurar que el paciente tenga un ambiente de bienestar e higiene y libre de riesgos, fomentar la creatividad e innovación con el fin de mejorar la calidad y calidez en la atención de enfermería, vigilar la administración correcta de prescripciones médicas, garantizar la aplicación correcta de técnicas y procedimientos de enfermería en la atención del paciente, establecer estrategias que garanticen la satisfacción del usuario, vigilar el uso adecuado de registros de enfermería: expediente clínico, censo, registros estadísticos, planes de asignación, rotación etc.

Función educativa:

para fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal de enfermería es importante lo siguiente: participar en la enseñanza incidental o planeada a paciente y familia, elaborar, asesorar y ejecutar programas de educación continua a personal de enfermería, implementar acciones educativas de acuerdo a necesidades identificadas, asistir y promover la participación a seminarios, congresos, fórum etc.

Función investigativa:

Esta función está relacionada con la programación y ejecución de estudios de investigación en enfermería, de acuerdo a necesidades identificadas que contribuyan a mejorar la calidad de atención y desarrollo del personal, comprende: aplicar el proceso de atención de enfermería fundamentado en la teoría de enfermería, aplicar encuestas para identificar habilidades y debilidades del personal, realizar investigaciones operativas y evaluar resultados periódicamente, aplicar el método de solución de problemas, elaborar escritos y

publicaciones sobre el papel de enfermería como producto del trabajo cotidiano, participar en estudios de investigación y control epidemiológico.

El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden atención con calidad y calidez, que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad.

La finalidad de la supervisión en enfermería es: mejorar la calidad de la atención de enfermería, crear un ambiente favorable a las personas, impulsar el desarrollo del personal, mantener la disciplina y el interés en el trabajo, organizar la utilización de los recursos materiales.

Se utilizan dos formas de supervisar:

- Método directo: en él, la enfermera debe desarrollar la habilidad de observar detenidamente según objetivos con el propósito de obtener información sobre el cuidado ofrecido a cada uno de los pacientes que atiende, en este método se utiliza la observación, los recorridos y planes de rotación de personal.
- Método indirecto: este tipo se lleva a cabo mediante la revisión de lo escrito en el expediente del personal, instrumentos técnicos administrativos y planes de rotación personal.

## CONCLUSIÓN

En el tema que tratamos en los párrafos anteriores nos habla acerca de la supervisión, pero en este caso nos enfocamos en la supervisión en el área de enfermería, pero para llegar a supervisar el servicio es necesarios tener cualidades, preparación académica, conocimiento, habilidades y destrezas que nos conlleven a liderar.

La supervisora debe tener una preparación académica licenciatura en enfermería, maestría en salud pública o especialidad en alguna de las áreas de enfermería, debe contar con el conocimiento de diferentes áreas ética y legislación, gerencia en enfermería, relaciones humanas etc.

Debe poseer habilidades y destrezas como la aplicación de método de solución de problemas, tener comunicación efectiva, poseer capacidad para enseñar, tener la capacidad de delegar, fomentar actitudes positivas, trabajar en equipo. Entre las cualidades que debe poseer la supervisora lo primordial es liderazgo, ser honesta, creativa, empática, tener iniciativa, responsabilidad, ser disciplinado.

El propósito de la supervisión más que nada es que todo el servicio de enfermería en colaboración con la supervisora pueda brindar una atención de calidad, en donde se refleje los cuidados de enfermería desde la prevención hasta la rehabilitación del paciente.

Mejorar el desempeño y el desarrollo profesional ya que como mencionamos la supervisora también se encarga de que el personal este en constante capacitación, mejorar la calidad del trabajo, facilitar ya poyar su desarrollo, potenciar sus valores motivarlos a aprender.