



Participante invitada de hoy:  
**Martha Laura Domínguez Mier**



## SEMINARIO: “ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN”

20 de abril de 2021

# ¿QUÉ ES SUPERVISAR?

Supervisión es una actividad de quien dirige o coordina actividades.

## **Por definición es:**

Del latín “*super*” y “*visar*”

Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

(Ref. *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*)

**Otra definición:** vigilar o dirigir la realización de una actividad determinada [una persona que tiene la autoridad o capacidad para ello].

## **REVISANDO SU DEFINICIÓN ETIMOLÓGICA**

**Del latín “*super*”: “sobre o por encima de”**

**Del latín “*visus*”: “visión; acción de ver”**

**Por tanto, supervisar significa etimológicamente: significa “mirar desde arriba”, “mirar desde lo alto”, es decir, supervisar hace referencia al acto de observar o estudiar algo con una visión global y a una cierta distancia.**

# DEFINICIONES DE “SUPERVISIÓN” COMO ACTIVIDAD:

- Acción de observar atentamente una actividad y estar pendiente de ella para que se desarrolle u ocurra como se desea o para seguir su evolución o desarrollo.
- Proceso que orienta, dirige y coordina la ejecución de las actividades permitiendo comparar lo realizado con lo programado o esperado con el propósito de corregir, desarrollar y modificar actitudes o habilidades y así lograr el máximo de calidad en la realización de las actividades.
- Proceso sistemático de control, seguimiento, evaluación, orientación, asesoramiento y formación.

# CLASIFICACIÓN DE LAS FUNCIONES DE SUPERVISIÓN

---

En toda organización se realizan actividades de Supervisión cuyas funciones son:

**FUNCIONES DE SUPERVISIÓN:**



**ADMINISTRATIVA**



**EDUCATIVA**



**DE APOYO**

# SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA

La supervisión administrativa está directamente relacionada con una técnica de gestión.

Esta supervisión se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización.

## Las Funciones de la supervisión administrativa son:

- o Selección y contratación del trabajador.
- o Colocación del trabajador en un puesto de trabajo concreto o Planificación del trabajo.
- o Distribución del trabajo.
- o Delegación del trabajo.
- o Dirigir, revisar y evaluar el trabajo.
- o Coordinación.
- o Distribución de la información.
- o Introducir cambios y nuevas ideas.
- o Rebajar tensiones.

# SUPERVISIÓN EDUCATIVA

La supervisión educativa es la que tiene como objetivo primordial enseñar, formar y ayudar a mejorar el conocimiento del personal, o a aquellos que están en fase de formación para convertirse en profesional.

**Las funciones que se identifican con este tipo de supervisión son:**

- Enseñar.
- Facilitar el aprendizaje.
- Entrenamiento en técnicas concretas.
- Compartir experiencias y conocimientos.
- Informar.
- Clarificar.
- Guiar-conducir.
- Ayudar al personal a encontrar soluciones.
- Contribuir a la mejora profesional.
- Aconsejar.
- Sugerir.
- Ayudar al personal a resolver problemas.

# **SUPERVISIÓN DE APOYO**

---

La supervisión de apoyo es aquella que tiene en cuenta en sus objetivos y aplicación el ofrecer apoyo a las personas que reciben dicha supervisión, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo.

---

La supervisión de apoyo en el trabajo tiene en cuenta básicamente diversos aspectos: animar, estimular, favorecer la autoestima, el reconocimiento de las propias cualidades, etc.

# **ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

La supervisión es una actividad que implica observar y verificar el cumplimiento de una actividad previamente planeada o una responsabilidad previamente asignada. Es una actividad rutinaria para los responsables de dirigir o coordinar un área o alguna actividad, quienes, además, van a realizar actividades de monitoreo y evaluación, todo esto con el propósito de comparar el desempeño real con los procesos planeados, encontrar oportunidades de mejora y asegurar que se cumplan los objetivos.

# **FUNCIONES DEL SUPERVISOR**

Un supervisor realiza una “evaluación del desempeño” del personal bajo su mando y también la evaluación de los resultados del área o proceso bajo su responsabilidad.

**El supervisor :**

- Dirige,
- forma,
- asigna actividades y
- establece las reglas o lineamientos.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SUPERVISOR**

### **Aptitudes básicas de un supervisor:**

- Experiencia,
- conocimiento y
- competencia técnica.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SUPERVISOR**

¿A qué se atribuyen hallazgos o No conformidades en una evaluación del SGC ?

Lo más común:

- Mala capacitación,
- Falta de supervisión o
- Fallas en la actitud del personal.

# ¿QUÉ HACE EL SUPERVISOR?

---

Primero: debe buscar la causa raíz , el porqué.

## ¿QUÉ DEBE LOGRAR PARA TENER SOLUCIONES?

- Cooperación del personal.

## ¿QUÉ APTITUDES DEBE TENER?

- Tener autoridad,
- ser líder,
- ser maestro,
- infundir confianza para brindar apoyo.

## ¿QUÉ DEBE HACER Y LOGRAR?

- Involucrarse
- reconocer el buen desempeño
- mantenerse informado
- establecer mejoras,
- mejorar la eficiencia.

# ¿QUÉ HACE EL SUPERVISOR?

—

El supervisor debe ser un vínculo de comunicación del personal que supervisa y la dirección de la organización o la empresa comunicando los resultados y los objetivos alcanzados, solicitando apoyo en algunas tomas de decisiones, comunicando necesidades y gestionando los recursos necesarios para su solución.

# RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD DE SUPERVISIÓN:

---

**Las supervisión permite:**

- 
- a. La enseñanza y la formación permanentes.

---

  - b. Asegurar el cumplimiento de los planes y sus objetivos.

---

  - c. Comunicación e interacción social entre las personas.

---

  - d. Mejorar el nivel teórico y práctico de las actuaciones.

## PREGUNTA:

¿Las actividades de supervisión se pueden aprender en un curso?



# FRECUENCIA DE LA SUPERVISIÓN

Por lo general una persona que dirige o lidera un área y grupo de trabajo, realiza una supervisión continua; hay actividades o procesos que requieren de una supervisión programada en forma rutinaria por ejemplo la fabricación de un lote de producto, o, en un laboratorio la revisión de los resultados de los ensayos realizados antes de ser presentados en un informe. Otras actividades de supervisión se pueden realizar eventualmente y la frecuencia está en función de su criticidad en el logro de los resultados; estas supervisiones deben calendarizarse.

# PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

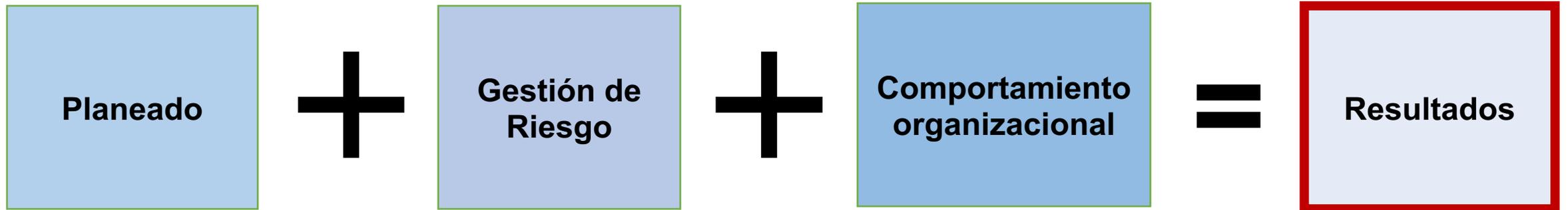
Las actividades de supervisión van de la mano de la mejora continua.

Realizar un “Procedimiento de Supervisión” como una guía a aplicar es recomendable y deberá gestionarse en base al conocimiento y experiencia de la propia organización.

Para determinar la frecuencia y la utilidad de las supervisiones se puede aplicar la gestión riesgos: identificar, evaluar, categorizar e implementar controles para eliminarlas o minimizar su impacto.

Para el logro de los objetivos planeados de las actividades de supervisión, se debe considerar también el comportamiento organizacional, es decir, la motivación, el compromiso y la comunicación existente entre las personas dentro del contexto de la organización.

# ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN



# EVIDENCIAS DE LA SUPERVISIÓN

La evidencia de la supervisión nos da confianza de que las operaciones se realizan acorde con lo establecido.

La falta de supervisión es una de las no conformidades (NC) más comunes en las auditorías. Generalmente, cuando el auditor identifica errores en el llenado de los registros, o incumplimientos en el Sistema de Gestión de Calidad implementado, y busca evidencias de quién realizó la supervisión, no las hay.

# EVIDENCIAS DE SUPERVISIÓN

- Se debe contar con un Programa de Supervisión y tener información documentada sobre el proceso de supervisión.
- Tener los registros de los resultados de evaluación del desempeño de cada persona bajo su responsabilidad.
- Tener los registros de la revisión de los puntos críticos de los procesos supervisados.
- Contar con los indicadores de eficacia de las acciones correctivas que haya tenido que coordinar.
- Mantener el seguimiento comparativo de las acciones realizadas para la mejora.
- Firmas de supervisión: en ocasiones hay registros de actividades realizadas que requieren de la firma de revisión por parte del supervisor.

# EVIDENCIAS DE SUPERVISIÓN

La evaluación del desempeño también aplica a los supervisores y la eficacia y eficiencia de su desempeño se puede medir evaluando o realizando:

- El logro de los objetivos planteados para su área o proceso de supervisión.
- Las mejoras implementadas y su seguimiento.
- Mejoras en la productividad del área supervisada.
- Encuestas con el personal relacionadas con la comunicación, guía, apoyo, etc. por parte de su supervisor.

# EVIDENCIAS DE SUPERVISIÓN

La supervisión significa un gran trabajo, por lo que es posible realizar supervisiones cruzadas entre los compañeros en las actividades rutinarias.

Un reto actual tanto para el que realiza la supervisión como los auditores que revisan la evidencia de la supervisión, son los registros electrónicos de los cuales, pues ya no es posible observar la supervisión mediante una firma autógrafa, por lo que la supervisión pues se puede evidenciar usando otros medios como por ejemplo los accesos con usuarios y contraseña de la revisión en donde se pueda verificar el acceso para evidenciar la revisión de documentos o bien registros que engloben mediante un “cheklist” que fueron supervisados los registros que evidencian las operaciones realizadas.

**BUENAS TARDES Y LOS ESPERAMOS  
EN NUESTROS PRÓXIMOS  
SEMINARIOS**



MARRP asesoria profesional  
infraestructura de la calidad

[rosasmarco@yahoo.com](mailto:rosasmarco@yahoo.com)



[direccion@belcol.mx](mailto:direccion@belcol.mx)

<https://www.belcol.mx>



<https://www.sicapharma.com.mx>