



**García Robledo Berenice**

**Domínguez García Rubén Eduardo**

**Unidad 1: corrientes del pensamiento  
administrativo**

**Unidad 2: Administración de los servicios de  
enfermería**

**Unidad 3: Dirección y control de los servicios  
de enfermería**

**Administración y evaluación en los servicios  
de enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

**9 no cuatrimestre \*A\***

Comalapa Chiapas a 22 de mayo de 2021.

## INICIO

### La administración

Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que individualmente no se pueden lograr en los organismos sociales, (Jiménez, 1990).

En este apartado daré a conocer tanto la importancia que hay el utilizarla como una herramienta básica en una empresa también se hablara sobre los procesos administrativos, modelos, elementos etapas todo esto es de forma general. Pero nos centraremos en enfermería como realizar una Administración de los servicios de enfermería

- planeación de los servicios de enfermería.
- conoceremos conceptos básicos tanto departamento y servicios de enfermería también el plan de trabajo y ciertas características, y como realizar un diagnostico situacional.
- Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.
- Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.
- La organización de los servicios de enfermería
- Estructura formal del departamento de enfermería.
- Niveles jerárquicos.
- Descripción de puesto.
- Métodos y sistemas de trabajo.
- Manuales de organización estos son muy importantes ya que con ellos se deben trabajar de la mano.

Dirección y Control de los Servicios de Enfermería:

- ❖ La dirección en los servicios de enfermería.
- ❖ La supervisión en enfermería: conceptos, funciones y actividades.
- ❖ Liderazgo en enfermería: conceptos básicos, teoría y tipos.
- ❖ Delegación de funciones.
- ❖ El control de los servicios de enfermería.
- ❖ Sistemas de control.
- ❖ Evaluación del rendimiento del personal de enfermería: instrumentos de evaluación.

# DESARROLLO

Según la antología la Administración es considerada una ciencia que incluye métodos, técnicas y teorías para el uso de recursos que se han puesto en práctica en grupos de personas organizadas para alcanzar eficazmente y eficientemente un fin en común.

En general la Administración se define por diferentes referencias:

- ❖ 1.- Es la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: Dirección hacia objetivos, a través de gente, mediante técnicas y dentro de una organización, (Kast, 1990).
- ❖ 2.- Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales, (Chiavenato, 2006).

En la evolución de la administración en diferentes tiempos y culturas como son

- Civilizaciones Antiguas, sumerios, Egipto, Babilonia, China, Grecia, India, Roma y a revolución industrial estos han sido algunos casos en donde atenido mayor auge en cuestión de la administración.
- Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos través de herramientas y técnicas sistematizadas. Se menciona la importancia que tiene la administración dentro de una empresa como tal esta imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas.

La cual debe cumplir con ciertas características como son:

1. Universalidad: se refiere a que se da donde quiera que existe un organismo social.
2. Especificidad se refiere a que es distinto a otras disciplinas
3. Unidad temporal se refiere a que este se da de mayor o a menor grado esto para lograr el objetivo
4. Unidad jerárquica: este al igual se refiere que cada uno cumple sus labores de forma con carácter de jefe desde el gerente hasta el barrendero.
5. Valor instrumental este se utiliza de forma eficiente para lograr los objetivos.
6. Amplitud de servicio.

7. Interdisciplinaridad este hace referencia que se relaciona con otras ciencias por ejemplo: matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política.
8. Flexibilidad este se refiere al que se adapta con facilidad.

Para dar paso a su función que consiste en planificar, dirigir y controlar. El proceso administrativo: Es un conjunto de funciones administrativas que buscan aprovechar al máximo cada recurso que posee una empresa de forma correcta, rápida y eficaz.

Planificar: es parte de una buena administración ya que debe cumplir con ciertas características:

- Predefinir los objetivos y metas que quieran lograrse durante un tiempo determinado
- Pronosticar.
- Establecer una estrategia con sus correspondientes métodos y técnicas a llevar a cabo.
- Accionar frente a problemas futuros

Organización: se caracteriza por algunas de las actividades como son:

- Hacer una selección detallada de los trabajadores indicados para el opuesto indicado
- Subdividir cada tarea en unidades operativa
- Seleccionar una autoridad administrativa para cada sector
- Proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector

Ejecución : se caracteriza por ser parte de llevar a cabo el trabajo esto con el fin de realizarlo de forma periódica y eficaz.

También cuenta con algunas de las actividades más importantes de la ejecución son:

- ❖ Ofrecer un carácter motivador al personal
- ❖ Recompensar a cada empleado con el sueldo correspondiente
- ❖ Estar atento a las necesidades de cada trabajador
- ❖ Mantener una comunicación estable entre todos los sectores

Control: Aquí su función tiene el papel de garantizar que la empresa está encaminada por el rumbo del éxito.

Tiene sus diferentes características

Comparar los resultados obtenidos con los planes previamente hechos

- Evaluar y analizar los resultados obtenidos
- Iniciar las acciones de corrección correspondientes

Dentro de la administración se encuentran algunos pensantes que contribuyeron de manera objetiva brindando modelos como son:

**Adán Smith** el cual se basó. En tres características

- 1.- El aumento en destreza de cada obrero en particular.
2. El ahorro del tiempo que comúnmente se pierde al pasar de un área a otra de trabajo.
3. La invención de numerosas máquinas que facilitan y abrevian el trabajo, además de capacitar a un hombre para hacer el trabajo de varios.

**Roberto Owen** este fue el precursor de las relaciones humanas enfocándose mas que nada en la administración del personal.

Richard arkwright : Este preparo la llegada de la gran empresa en la industria, esta técnica administrativa proporciono una exitosa coordinación de hombres, dinero, materiales y maquinas en la producción a gran escala, también fue impulsor y practicante de conceptos en la administración del personal.

**Charles Babbage:** Matemático ingles que desarrollo el cálculo analítico y diferencial, creador del primer aparato mecánico de cálculo que permitió generar la primera computadora.

Conociendo como tal la administración se comprende que en enfermería lleva a cabo ciertas estrategias en los servicios esto con el fin de trabajar de forma eficaz y ordenada este se basa más que nada en planificar y lograr el siguientes objetivo s

- 1.-Promover la comunicación entre los cuidadores.

2. Dirigir los cuidados y la documentación.3. Crear un registro que posteriormente pueda ser usado para la evaluación, investigación y propósitos legales.4. Proporcionar documentación sobre las necesidades en cuidado de la salud para determinar su coste exacto.

Tomando en cuenta las 4 etapas para trabajar

- **Estableciendo prioridades** por ejemplo: Qué problemas necesitan atención inmediata y cuáles pueden esperar.
- **Elaboración de objetivos:** Son la vara de medir del plan de cuidados: usted mide el éxito del plan de cuidados determinando si se han conseguido los resultados deseados
- **Desarrollo de intervenciones de enfermería:** Son acciones llevadas a cabo para 1.- Controlar el estado de salud.2.Reducir los riesgos.3.Resolver, prevenir o manejar un problema.4.Facilitar la independencia o ayudar con las actividades de la vida diaria.5.Promover una sensación óptima de bienestar físico, psicológico y espiritual.
- **Documentación de dicho plan.** Por ejemplo: En la vía crítica puede poner “levantarse de la cama dos veces al día”. Esta es una característica de su situación individual entonces como enfermera lo debemos anotar en donde podamos observar las indicaciones de forma clara y precisa.

Por otro lado hablaremos sobre la departamentalización y definiremos como: proceso por medio del cual se forman grupos de trabajo, agrupando tareas, funciones o actividades similares y relacionadas. Con los siguientes objetivos

- Conocer y entender la división adecuada de las funciones de la empresa.
- Reducir y concretar las tareas asignadas a cada trabajador, para que la lleven a cabo de manera más eficiente
- Genera la especialización, que se basa en la experiencia conseguida por un trabajador respecto a la tarea que desarrolla.
- Ayuda a realizar la mejor selección de los empleados para cada puesto de trabajo determinado.
- La división de tareas genera nuevos puestos de trabajo.
- Facilita la supervisión y control por parte de los jefes

- Permite el desarrollo de atribuciones específicas en un mismo nivel de la empresa

Tomando en cuenta ciertas características

- ✚ Refleja la visualización lógica de la estructura empresarial.
- ✚ Se preside por la especialización ocupacional y laboral.
- ✚ Facilita la comunicación y el entendimiento del equipo con la finalidad lograr una mayor eficiencia en sus funciones.
- ✚ En ocasiones la división por funciones establece una barrera que limita la cooperación entre las diferentes áreas
- ✚ .Ayuda a organizar una estructura jerárquica de toda la empresa.
- ✚ Es propicio para empresas pequeñas, con pocas líneas de producción.
- ✚ Se debe controlar la especialización, ya que en ocasiones se exagera y extralimita derivando falta de atención en los resultados globales.
- ✚ No es flexible, el proceso de adaptación a cambios es lento, por lo cualquier cambio en la cultura o estrategia empresarial puede poner en riesgo la organización.
- ✚ No permite la promoción de equipos con auto gestión, las responsabilidades de los resultados finales en la organización recaen en un solo órgano.

Los tipos de departamentalización van a depender de la forma en cómo se conceptúen los departamentos de la empresa, pueden ser:

- Por tipo de cliente.
- Por tiempo.
- Por territorio.
- Por proyectos
- Por productos o servicios
- Por procesos
- Por equipo
- Por funciones
- Matricidad

Entonces a todo esto debemos conocer también que es un **plan de trabajo** y como se debe realizar. Es un documento que nos brinda información específica acerca de los pasos que tendremos que dar para desarrollar un proyecto.

Tomando en cuenta ciertos pasos:

- 1.- Identificar el objetivo y finalidad
- 2.- Es la redacción de una introducción que explique las razones por las cuales se debe realizar este trabajo, y los antecedentes, texto en el cual se expondrán los resultados de informes anteriores. Estos contenidos no deben ser extensos.
- 3.- establecer metas y objetivos
- 4.- Determinar estrategias
- 5.- Identificar cuáles son las limitaciones
- 6.- Mencionar cuáles serán los procedimientos, guías o políticas bajo los cuales se desarrollará el plan de trabajo.
- 7.- Medición del proyecto. Es decir, la factibilidad de su desarrollo, el diseño de estrategias, organización de los contenidos, recursos tecnológicos, económicos y humano con los que se cuenta, elaboración y construcción del trabajo, y las correcciones correspondientes.
- 8.- Construcción del plan de trabajo.
9. Culminación y puesta en práctica.

**Diagnóstico situacional** es el conocimiento aproximado de las diversas problemáticas de una población objetivo, a partir de la identificación e interpretación de los factores y actores que determinan su situación, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de la misma.

Su propósito es identificar y detectar posibles casos mediante

- ❖ Naturaleza: enfermedades o problemas de diversa índole .

- ❖ Magnitud: prevalencia, incidencia, mortalidad, letalidad o porcentajes según variables de población, espacio y tiempo
- ❖ Trascendencia: impacto social o económico.
- ❖ Pérdidas por enfermedad, incapacidad o muerte, disminución en la producción y/o productividad.
- ❖ Vulnerabilidad: recursos disponibles para prevenir, controlar o erradicar el problema (inmunización, tratamiento, diagnóstico, etc.)

**Situación demográfica** 1. Población por grupos etarios • 2. Pirámide poblacional • 3. Densidad poblacional • 4. Población según edad y sexo

**Situación socioeconómica y educativa** 1. Fuentes de trabajo y ocupación

2. Índice de escolaridad. 3. Índice de analfabetismo 4. Tipo de vivienda 5. Servicios básicos 6. Instituciones pública, privadas, educativas, religiosas 7. Organizaciones de base

**Oferta de los servicios de salud** 1. Ubicación geográfica 2. Infraestructura 3. Profesionales por 100 habitantes 4. Organigrama estructural, funcional y nominal 5. Población asignada al establecimiento 6. Servicios que ofertan 7. Horarios de atención

**Aspectos epidemiológicos.** 1. Indicadores positivos 2. Indicadores negativos 3. Problemas de salud según etapas de vida 4. Factores de riesgo.

También es importante resaltar que la **planeación** es un proceso continuo puede significar una ventaja estratégica que logre posicionar a la empresa en una situación cercana a la visión desarrollada anteriormente manifestando

- ❖ . • 1. Visión • 2.Misión • 3.Políticas • 4.Planeación y Estrategias • 5.Planeación Operacional • 6.Beneficios de la Planeación Empresarial • 7.La Planeación como un elemento del proceso administrativo • 8.Retroalimentación de la Planeación.

Pues de acuerdo a la antología nos dice que el departamento de enfermería consta de 22 rangos por así decir lo a la cual como enfermera debemos tomar en cuenta sin dejar pasar cada uno de ellos ya que son parte importante en la administración de forma general y se refiere a que como enfermeros debemos brindar atención eficiente, eficaz y oportuno al paciente, familia y comunidad asiendo referencia la estructura organizativa que tiene la responsabilidad de la administración de enfermería en todos los niveles de atención que se brinda al usuario. Ya sea personal de Enfermería, profesional o auxiliar.

Considerando la atención con calidad al usuario, sin considerar raza, religión, sexo o nivel socioeconómico, proyectando un alto sentido de responsabilidad y de relaciones humanas por medio de un alto nivel académico, además desarrollando una triple función: asistencial, de investigación y de enseñanza, teniendo como claro objetivo obtener la excelencia, que se reflejará en el beneficio al paciente y su familia.

Así también La preservación de vida está por encima de intereses personales. Ser siempre profesional en la atención a pacientes. No ser cómplice de atención inadecuada o irresponsable por otros miembros del equipo multidisciplinario. Brindar trato amable y considerado a usuarios y familiares. Guardar siempre el secreto profesional y no divulgar información relacionada con los pacientes a personas no autorizadas. Mantener la armonía, discreción, el respeto y la cooperación con los integrantes del equipo multidisciplinario de salud. El personal de enfermería está obligado a respetar al paciente como persona única e indivisible en toda circunstancia.

Y como ya se menciona con anterioridad la enfermera debe saber sus funciones administrativas que son Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos en los que participe el personal de enfermería para que los cuidados de enfermería se proporcionen libres de riesgos, de manera continua, oportuna, humana y que satisfagan la demanda de atención. Evaluar los servicios de enfermería a través de indicadores de calidad de la atención, eficacia y productividad que permitan detectar áreas de oportunidad e instrumentar procesos de mejora continua. Prestar servicio las 24 horas de los 365 días del año.

También hablare un poco de la jerarquía y esta se refiere a referencia específicamente a cada uno de los niveles en los que la jerarquía se establece dentro de una organización. Básicamente esta se divide en tres

- Nivel directivo
- Nivel ejecutivo
- Nivel operativo

En descripción del puesto de acuerdo a la antología hace referencia que este será de acuerdo al nivel antes mencionado y que dependerán las habilidades que tenga cada individuo para ocupar dicha plaza. Esto con el objetivo \*Permitirle a la empresa cimentar las bases de la tecnificación de la administración de los recursos humanos.\*Precisar las funciones y relaciones de cada unidad de trabajo para deslindar responsabilidades, evitar

duplicidad y detectar omisiones.\*Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.\*Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.\*Evitar repetir instrucciones.

Como enfermeros se entiene que para trabajar dentro de una empresa debemos saber algunos métodos los cuales nos ayuden a sobre salir en el trabajo y que dicha empresa crezca en todos los sentidos por tanto definiré y daré a conocer algunos métodos importantes a utilizar

Método: Me refiero a un conjunto de destrezas procedimentales, que son muy diversas entre sí, pero que en conjunto son necesarias para enfrentarse a cualquier empresa con orden y asegurar el buen fin de la tarea.

**Método inductivo:** Este se basa en el razonamiento

- Observación de eventos y fenómenos, para su registro y consideración
- •Clasificación y estudio de la información obtenida, a fin facilitar el análisis.
- •La derivación inductiva, que a partir de los hechos unifica las ideas sueltas, resultando en una generación de nuevos paradigmas.
- •Contrastación, o comparación del resultado de los análisis

**Método deductivo:** consiste en trabajar de manera formal, se puede decir que una deducción es la conclusión inferida de una secuencia finita de fórmulas. Por ejemplo: Consideremos un elemento  $A=1$  y un elemento  $C=1$ . Partiendo de un análisis deductivo podemos establecer que en base a esta afirmación  $A=C$ .

**Método analítico:** Es un proceso de carácter cognoscitivo, que usualmente considera en forma minuciosa, un objeto de estudio, considerando en forma separada cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.se desarrolla con precisión y en forma atenta a los detalles. Pasos a seguir:

- Observación
- Pregunta:
- Hipótesis.
- Experimentación
- Conclusiones:

**Método sintético:** Consiste en la unificación de los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad.

**Método hipotético-deductivo:** Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos

**Método histórico-comparativo:** Este procedimiento está orientado al esclarecimiento de los fenómenos culturales, estableciendo la semejanza entre ellos para así llegar a la verdad.

**Método dialectico:** Se basa en la consideración de las percepciones referentes a un evento, a fin de evaluar en forma crítica cuales se ajustan más a la descripción del fenómeno real, de este análisis deriva la síntesis de un concepto

**Manuales de organización** entiendo que existen manuales que son como un respaldo a todo procedimiento a realizar desde los diferentes niveles de una jerarquía.

De acuerdo a la antología se dice que la dirección: Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; para la discusión de este papel se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización.

Según la antología la palabra **supervisión** es una función básica de relevante importancia; supervisar deriva del latín SÚPER, que significa sobre, mirar sobre, examinar en detalle, observar el proceso del trabajo y a los trabajadores durante su ejecución o acción. De acuerdo al aumento de los requerimientos de servicios de salud, surge la necesidad de asignar la función de Supervisión con el propósito principal de garantizar una 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, promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad estableciendo relación de asesoría, apoyo-coordinación con el personal de enfermería y otras disciplinas. Basada en conocimientos técnicos -científicos con la aplicación del proceso administrativo en todas sus etapas, apoyándose en valores éticos, morales y espirituales para fortalecer su función. Con el fin de obtener la satisfacción plena en la atención oportuna del usuario, familia y comunidad.

Liderazgo en enfermería: Es aquel que es ejercido por una persona (jefe) dentro de una empresa que tiene la capacidad de comunicarse exitosamente con los empleados a la hora de realizar recomendaciones o sugerencias, creando un vínculo con los trabajadores y el objetivo de la empresa para así obtener el éxito.

El liderazgo empresarial puede clasificarse en **transaccional**: Es el más riguroso, ya que está enfocado en los números, el proceso detallado de cada acción que se lleve a cabo y los ingresos, en cambio el **transformacional**: se enfoca más hacia el valor que se le debe dar a los trabajadores que laboran en la empresa.

Tipos de **liderazgo empresarial**: Como bien sabes, hay muchos tipos de líderes que se diferencian unos de otros por una serie de peculiaridades muy diferentes. Por supuesto, también hay estilos de liderazgo que mezclan las características de los distintos tipos de liderazgo. Hoy nosotros nos hemos decantado por hablar de seis clases de liderazgo: natural, autocrático, carismático, democrático, “laissez-faire” y, por último pero no menos importante: el liderazgo transformacional.

También hablaremos sobre las cualidades que tiene ciertas personas para ser líderes y algunos tips de cómo delegar funciones. Desde nuestro punto de vista, los principales que hay que tener en cuenta son los siguientes:

- Tener muy clara la función que se va a delegar, sus claves, objetivos centrales y por supuesto las tareas.
  - Delegar responsabilidad por supuesto, pero también autoridad para poder ejercerla, y los medios adecuados.
  - Generar confianza en los procesos de delegación, median te el Coaching, apoyo y una buena coordinación, y no tanto una supervisión estrecha que impida el desarrollo o la mejor aplicación del delegado.
  - Aplicar procesos de capacitación específica para fortalecer la posición y el conocimiento aplicado de las personas que han sido delegadas, mejorando por lo tanto su autoestima y confianza para la función.
- Estar dispuesto a “bancarse” errores (dentro de ciertos márgenes, por supuesto), en este proceso de crecimiento y consolidación de la persona a cargo en una función.

- Generar una “Visión” compartida estimulante, con las personas a las cuales se les delega funciones. Ósea una imagen del futuro que se quiere lograr ejemplo: Cuando hay una “Visión” genuina, la gente actúa y aprende no porque se lo ordenen, si no porque lo desea.....¡Eso es motivación!...

**El control de los servicios de enfermería.** Se presenta su concepto: Apreciar el resultado de ejecutar los planes en relación con los objetivos previamente establecidos, conociendo las causas de las posibles desviaciones y las medidas oportunas para su corrección.

**Sistemas de control** esta puede darse según: La auditoría ya constituye una forma de control, dada por una revisión sistemática de los aspectos legalmente establecidos o adoptados en la organización. por otra parte Cualquier sistema de dirección dirigido al desarrollo de la calidad debe tener como eje central la capacidad de integrar los programas de dirección y servicios para crear una cultura de la calidad.

**Evaluación del rendimiento o del desempeño** este es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

¿Qué se evalúa?—Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)—Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.—Potencial de desarrollo.

Factores que generalmente se evalúan—conocimiento del trabajo—calidad del trabajo—relaciones con las personas—estabilidad emotiva capacidad de síntesis—capacidad analítica.

Cabe recalcar que Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral.

# CONCLUSIÓN

Como ya conocimos de acuerdo a la antología puede comprender que la **Administración** es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad.

Pero que también son aquellas actividades necesarias para fabricar productos y brindar servicios, al igual pretende o requiere conseguir los recursos empleados, se obtenga de ellos el mayor provecho posible no solo de materiales si no también del personal que labora buscando de ellos ciertas habilidades esto con el fin de buscar el crecimiento tanto de la empresa como también del personal.

## Bibliografía

- 1.-Mompart García María Paz (2018) Administración y Gestión, Editorial DAE
- .2.-Arndt Clara (2016) Administración de Enfermería Teoría para la Práctica con un enfoque de Sistemas, Segunda Edición en Español.
- 3.-Marriner Tomey Ann (2015) Guía de Gestión y Dirección de Enfermería, Octava Edición, Editorial Elsevier España