



**Nombre del alumno:** Edwin Dilbert López Hernández

**Nombre del profesor:** Luis Manuel Correa

**Nombre del trabajo:** Unidad II: Administración Estratégica de los Servicios de Enfermería

**Materia:** Administración y evaluación de los servicios de enfermería

**Grado:** 8vo cuatrimestre

**Grupo:** M

Palenque, Chiapas a 19 de junio del 2021

## Unidad II

### Administración Estratégica de los Servicios de Enfermería

A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. En este proceso, que puede tener una duración muy variable dependiendo del caso, se consideran diversas cuestiones, como ser los recursos con los que se cuenta y la influencia de situaciones externas.

Toda planeación consta de distintas etapas, ya que es un proceso que supone tomar decisiones sucesivas. Es frecuente que la planificación se inicie con la identificación de un problema y continúe con el análisis de las diferentes opciones disponibles. El sujeto o la compañía deberá escoger la opción que le resulte más propicia para solucionar el problema en cuestión e iniciar la puesta en marcha de un plan.

Es posible clasificar la planeación de distintas maneras, según las expectativas temporales, la amplitud y la especificidad:

- **Planeación estratégica:** la realizan los directivos de una empresa, para analizar factores internos y externos y su repercusión en los objetivos de la compañía.
- ❖ **Planeación táctica:** suele relacionarse con la toma de decisiones a corto plazo, en general para sobrellevar una crisis inesperada.
- **Planeación operativa:** se refiere a la organización de los recursos y del personal de una compañía para la resolución de problemas. Es esencial para toda empresa, ya que traza el plan de acción y la relación que tendrán los distintos departamentos entre sí para el desarrollo de las tareas en un tiempo generalmente estipulado por el departamento directivo.
- **Planeación normativa:** se trata de una serie de reglas y normas que se crean para el correcto funcionamiento de una empresa.
- **Planeación interactiva:** es la más utilizada por empresas que ofrecen productos tecnológicos. Se basa en trazar soluciones a problemas en un futuro ideal, así como el camino para alcanzar dicho futuro.

De igual manera existe la planeación en el área de salud, la cual consiste en la elaboración de estrategias diseñadas para reforzar las respuestas del paciente, identificadas en el diagnóstico de enfermería. Esta fase comienza después de la formulación del diagnóstico y concluye con la documentación real del plan de cuidados.

Durante la fase de planificación, se elaboran los objetivos y las intervenciones de enfermería. Los objetivos indican lo que será capaz de hacer la persona cuidada como objetivo de las acciones de enfermería. Las intervenciones de enfermería describen la forma en que el profesional puede ayudar al paciente a conseguir los objetivos o resultados esperados, estos objetivos son los siguientes:

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.

El componente de planificación del Proceso de Enfermería consta de cuatro etapas:

**1. Establecimiento de prioridades:** es una habilidad esencial del pensamiento crítico que requiere que sea capaz de decidir:

- ❖ Qué problemas necesitan atención inmediata y cuáles pueden esperar.
- ❖ Qué problemas son su responsabilidad y cuáles debe referir a otro profesional.
- ❖ Qué problemas tratará usando los planes estandarizados (por ejemplo, vías críticas, planes de cuidados estandarizados).
- ❖ Qué problemas no están cubiertos por los protocolos o planes estándar, pero deben tratarse para asegurar una estancia hospitalaria segura y que el alta se produzca a su debido tiempo.

**2. Elaboración de objetivos:** También se pueden llamar a los objetivos metas u objetivos de la conducta. Independientemente de su denominación, su propósito es el mismo: definir la forma en que el profesional de enfermería y el paciente saben que la respuesta humana identificada en la exposición diagnóstica ha sido prevenida, modificada o corregida. Por tanto, los objetivos sirven también de anteproyecto para la evaluación del proceso, ya que objetivos adecuados hacen posible determinar la eficacia de las intervenciones de enfermería.

serven para tres propósitos principales:

1. 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.

2. Dirigen las intervenciones: usted necesita saber qué pretende conseguir antes de poder decidir cómo lograrlo.
3. Son factores de motivación: tener un marco temporal específico para hacer las cosas pone a todos en marcha.

**3. Desarrollo de intervenciones de enfermería:** Las intervenciones enfermeras pueden clasificarse en dos categorías (McCloskey & Bulechek, 2000; ANA, 1995):

- Intervenciones de cuidados directos. Acciones realizadas mediante interacción directa con los pacientes. Los ejemplos incluyen ayudar a la persona a levantarse de la cama o hacer educación diabetológica.
- Intervenciones de cuidados indirectos. Acciones realizadas lejos del cliente, pero en beneficio de éste o de un grupo de pacientes. Estas acciones se dirigen al manejo del entorno de cuidados de la salud y la promoción de la colaboración multidisciplinar. Los ejemplos incluyen trasladar y controlar los resultados de los estudios de laboratorio, trasladar el enfermo de una habitación a otra, y contactar con la trabajadora social.

Las intervenciones enfermeras son acciones llevadas a cabo por las enfermeras 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.

**4. Asegurarse de que el plan está adecuadamente anotado (documentación del plan):**

Las formas y métodos para registrar el plan de cuidados debería hacerse para responder a las necesidades de las enfermeras y de los pacientes de cada institución. Cuando cambie de centro de trabajo, familiarícese con las políticas y estándares de cada institución para registrar el plan de cuidados: usted es responsable de que el plan de cumple los estándares específicos de cada centro.

## **Departamentalización de enfermería**

Es un proceso por medio del cual se distribuye el trabajo por tareas, logrando cierta especialización por departamento que permite obtener mejores resultados y ganancias en productividad, logrando de esta manera una departamentalización eficiente.

El criterio a utilizar para realizar la departamentalización y repartir el trabajo se basa en los objetivos de la empresa, del entorno, de la tecnología utilizada, de la preparación y capacitación de los empleados, de las tareas realizadas, de la dimensión o tamaño de la empresa y de la estrategia a seguir, entre otras. La departamentalización sigue 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, lo que repercute positivamente en la calidad del trabajo realizado.
- ❖ 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.

Entre las principales características de la departamentalización destacan algunas ventajas y desventajas de la misma, entre estas:

- ❖ Se preside por la especialización ocupacional y laboral.
- ❖ Refleja la visualización lógica de la estructura empresarial.
- ❖ Facilita la comunicación y el entendimiento del equipo con la finalidad lograr una mayor eficiencia en sus 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 cual 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.

El Departamento de Enfermería es la estructura organizativa que tiene la responsabilidad de la administración de enfermería en todos los niveles de atención que se brinda al usuario. Se integra con todo el personal de Enfermería, profesional y auxiliar; dicho departamento cuenta con las siguientes características:

- Prestar servicio las 24 horas de los 365 días del año.
- Concentrar al personal que representa la mayoría del total. Por sus funciones, se requieren más enfermeras (o) que cualquier otro tipo de profesionales de la salud.
- Integrar las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente.

El departamento de enfermería tiene la función de 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; otra de las funciones que ejerce enfermería es 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.

Tiene como misión fundamental proporcionar servicios de enfermería basados en las ciencias del cuidado humano, para ofrecer a los usuarios: pacientes Hospitalizados, familia y comunidad atención integral bajo un concepto holístico, haciendo énfasis en las estrategias de prevención, asistencia y restitución de la salud, sustentados en principios éticos de respeto, equidad y responsabilidad.

La visión del departamento de enfermería es ser el líder en atención del paciente, familia y comunidad basada en el proceso de atención e investigación de enfermería, distinguiéndose por su espíritu de responsabilidad y servicio, logrando la satisfacción total del cliente y comunidad, enmarcado en el ámbito de la calidad y competitividad.

## **Niveles Jerárquicos**

Los **Niveles Jerárquicos** de una organización ayudan al correcto funcionamiento de esta distribuyendo las responsabilidades para lograr más eficacia. Cuando se habla entonces de Niveles Jerárquicos hacemos referencia específicamente a *cada uno de los niveles en los que la jerarquía se establece dentro de una organización*. Esta división jerárquica permite que las diferentes responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento de una empresa se dividan.

Estos niveles pueden estar representados en el organigrama de una empresa o institución bien sea por personas o por los cargos que estas ocupan. Usualmente estos niveles se establecen desde el *superior* hasta los cargos de *menor responsabilidad* creando así lo que se conoce como el organigrama de una empresa o institución.

Los Niveles Jerárquicos generalmente se representan desde el superior, siendo este el dueño, presidente o gerente general definiendo cada cargo que se encuentra bajo la supervisión de este y de la misma manera los puestos o personas que se encuentran *bajo las órdenes de otras oficinas*. Usualmente esto se representa como una pirámide u organigrama lineal. Básicamente se puede decir que la jerarquía de una organización está conformada por tres niveles:

- **Nivel Directivo:** en este nivel se encuentran las personas que tienen la potestad de tomar las decisiones correspondientes a la manera en la que la organización funciona. Usualmente está conformado por el o los dueños y los accionistas.
- **Nivel Ejecutivo:** este es el encargado del funcionamiento administrativo de la organización y su trabajo es el de coordinar las tareas de los niveles inferiores. Este es el que responde de manera directa al nivel directivo. Está conformado usualmente por presidentes o gerentes generales.
- **Nivel Operativo:** en este nivel encontramos aquellos cargos que se encargan de la operación directa de aquello que sea que la empresa u organización hace. Se considera a este nivel como el más importante en las áreas de producción y es a partir de este que se coordinan las actividades productivas.

## **Descripción de puesto**

El análisis de puestos pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente.

En cambio, la descripción de puestos se preocupa por el contenido del puesto, es decir, que hace el ocupante, como lo hace, cuando lo hace y por qué lo hace; plasmando en un escrito las tareas o atribuciones que conforman el puesto, imprimiéndole así su carácter distintivo respecto de los demás puestos de la empresa.

Es indispensable contar con el análisis de cada uno de los puestos, esto permitiría la posibilidad de contar con todas las características e información relativa a cada uno de los cargos. Y además el uso de esta información permitirá establecer la descripción y especificación de cada puesto, y a su vez a su futuro facilitará las actividades de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal al puesto requerido. Los objetivos que persigue la descripción de puesto son:

- 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 delimitar 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.

## **Métodos y sistemas de trabajo.**

Los métodos de trabajo constituyen un conjunto nuclear de aprendizajes en el área de Tecnología. Con este término 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.

Todos y cada uno de estos métodos, en sí mismos, son tremendamente útiles para la vida cotidiana, porque pueden transferirse a multitud de situaciones, más allá del ámbito técnico para, por ejemplo, crear una pequeña empresa, hacer una reforma de la casa, organizar

una cena en casa o preparar un viaje. También son útiles para seguir estudios posteriores, porque estos procedimientos de trabajo metódico ayudan a preparar proyectos de estudio o de investigación, a organizar el trabajo y a obtener, en general, una mayor eficacia en el esfuerzo. Una vez adquiridos, se incorporan como estrategia general entre las destrezas cognitivas del alumno.

Los tipos de métodos se definen mediante la consideración de las características del estudio efectuado, el objetivo, la naturaleza de los datos recopilados, entre otros factores de importancia, y el desarrollo de cada uno de ellos, es la resultante de la necesidad de la adaptación de una metodología al estudio realizado, a fin de garantizar la ejecución de un estudio cuyos resultados sean representativos y acordes con la realidad que rodea su desarrollo. Entre los métodos existentes se encuentran:

- Método inductivo: Se vale del uso del razonamiento para generar conclusiones acertadas sobre un evento, partiendo de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, iniciándose con un estudio individual de los hechos. Como resultado de su ejecución, se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. Pueden distinguirse cuatro pasos esenciales:
  - a. Observación de eventos y fenómenos, para su registro y consideración
  - b. Clasificación y estudio de la información obtenida, a fin facilitar el análisis.
  - c. La *derivación inductiva*, que a partir de los hechos unifica las ideas sueltas, resultando en una generación de nuevos paradigmas.
  - d. Contrastación, o comparación del resultado de los análisis.
  
- Método deductivo Está basado en el uso del razonamiento lógico para evaluar las premisas que definen un proceso. La aplicación de este tipo de método está asociado a la inferencia de juicios basados en postulados y teoremas aceptados en forma universal, que, aunque no expresan en forma tácita su relación con nuestro estudio, al analizar las características comunes podemos establecer un puente de unión entre ambas partes. Los pasos a seguir son los siguientes:
  - a. Investigación de fórmulas y teoremas que en forma general están asociadas al objeto de nuestro estudio.
  - b. Observación del fenómeno estudiado, y recopilación de datos e información necesaria.
  - c. Análisis y comparación de la teoría con los datos recopilados.

- d. Generar deducciones basadas en la identificación de teoremas generales con eventos particulares.
- 
- 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. El método analítico se desarrolla con precisión y en forma atenta a los detalles. Pasos a seguir:
    - a. Observación: Consiste en la observación detallada del fenómeno, suceso o evento objeto de estudio, a fin de obtener información al respecto, la cual resulta valiosa para el diseño de pruebas y experimentos de recopilación de datos.
    - b. Preguntas: La formulación de preguntas acerca de lo observado, permite orientar y dar forma al estudio. Consiste en la delimitación del alcance de la investigación, tomando en cuenta la observación previamente realizada.
    - c. Hipótesis: tomar todas esas preguntas que surgieron tras la observación, se puede plantear una idea que explica de modo general lo observado.
    - d. Experimentación: La ejecución de experimentos cuidadosamente pensados, tomando como base la información recaudada en la etapa de observación, cuyo objetivo es poner a prueba la hipótesis planteada.
    - e. Conclusiones: Se analizan los resultados de los experimentos y se sacan las conclusiones, en esta etapa el investigador descubre si la hipótesis planteada quedó comprobada, o si por el contrario fue desestimada, por los resultados de la investigación.