



Nombre del alumno: Paola Lizbeth Trujillo Gómez.

Nombre del profesor: Yesenia Guadalupe Ovando.

Materia: Administración y Evaluación de los servicios de enfermería. .

Trabajo: ensayo.

Modalidad: Semiescolarizado.

Grado: 9no cuatrimestre.

Grupo: "A".

Fecha de entrega: 23/05/2021.

## **UNIDAD I. CORRIENTES DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO.**

### **1.2. Conceptos de administración.**

La administración son actividades de planeación, organización, dirección y control, para así poder lograr los objetivos establecidos, utilizando recursos económicos, humanos, materiales y técnicos. Su importancia es que imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a tener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Tiene como primera característica la universalidad, que es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración del personal, dirección (liderazgo) y control. Su segunda característica es la especificidad, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña, tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Como tercer característica de ella es la unidad temporal, aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, al hacer los planes, no solo por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar. Como cuarto característica es la unidad jerárquica, dice que todos los que tengan poder de mandar también deben de participar en diferentes actividades de la misma administración, para así formar solo un mismo cuerpo. Quinta característica es el valor instrumental, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos. Sexta característica es la amplitud de ejercicio, se aplica en todos los niveles de un organismo formal. Y como ultima característica es la interdisciplinariedad, porque está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política. La administración tiene como funciones, planificar esto trata de fijar objetivos, estrategias y políticas organizacionales, todo esto teniendo en cuenta las fortalezas, debilidades de la organización y las oportunidades. Por lo general la planificación abarca tres plazos, el plazo largo es de (5 años a 10 años o más), el mediano plazo es de (entre 1 años y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. Otra función es dirigir, es ejercer el liderazgo sobre los individuos para así lograr los objetivos planteados, tomando decisiones, modelos lógicos y la toma de decisiones. Y otra de sus funciones es controlar, esto es cuando se ven fallas y se toma medidas necesarias para corregirlos, el control se realiza a nivel estratégico, a nivel táctico y a nivel operativo y se evalúa a través de un sistema de control de gestión y auditorías externas donde se analizan y controlas las diferentes áreas. Como ya habíamos mencionada antes la administración tiene relaciones con otras ciencias como es las ciencias sociales en ella esta lo que es la sociología que es la ciencia que trata de la constitución y de las sociedades humanas. La psicología,

ciencia que trata del alma, de los fenómenos de la conciencia. Derecho, estudio del conjunto de leyes y disposiciones a las cuales está sometida toda sociedad civil. La economía, ciencia que se encarga del estudio de los mecanismos que regulan la producción, repartición y consumo de las riquezas. Y la antropología, ciencia que trata del estudio del hombre. Otra de las ciencias son las ciencias exactas, como son las matemáticas, se encarga del estudio de los sistemas abstractos. Y por último están las disciplinas técnicas, que son la ingeniería industrial, aplicación de los conocimientos científicos a la investigación, perfeccionamiento y utilización de la técnica industrial. Ergonomía, se encarga del diseño de los instrumentos, equipo e instalaciones de trabajo, conforme a las características anatómicas humanas incluyendo los aspectos psicológicos. Y la cibernética, estudia los mecanismos automáticos de las máquinas. Los roles del administrador son las siguientes, roles interpersonal, los administradores tienen un rol de líder. Este rol incluye la contratación, capacitación, motivación, y disciplina de los empleados. Roles de información, los administradores también actúan como conducto para transmitir información a los integrantes de la organización. Y los roles decisionales, los administradores inician y supervisan nuevos proyectos que mejoraran el desempeño de su organización.

### 1.3. 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. Se compone de 4 funciones elementales: planeación, organización, ejecución y control. La planeación consiste en establecer los objetivos y metas que se desean alcanzar, relación entre el personal trabajador y el personal administrativo debe tener un carácter en común de modo tal que puedan complementarse el uno con el otro, para así poder lograr los objetivos y metas durante un tiempo determinado, estableciendo estrategias con métodos y técnicas a llevar a cabo y accionar frente a problemas. La organización consiste en distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa. La finalidad de la organización es aquel objetivo asignado a cada actividad de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de los gastos y a su vez con un grado de satisfacción máximo en cada empleado. Haciendo una selección detallada de los trabajadores, Subdividir cada tarea en unidades operativa, Seleccionar una autoridad administrativa y Proporcionar de materiales y recursos útiles a cada sector. La ejecución consiste en dar paso a la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz. Ofreciendo carácter motivador al personal, recompensar para cada empleado con el sueldo correspondiente, estar atento a las necesidades de cada

trabajador y mantener comunicación entre todos los sectores. Y el control este es el control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar los puntos altos y los puntos bajos de las mismas. Se harán factibles las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos. Conforme a comparando los resultados obtenidos, evaluar y analizar los resultados obtenidos e iniciar las acciones de corrección correspondientes.

### 1.3.1. Diversos modelos.

Adam Smith, padre del liberalismo económico, su trabajo fue tomado de su gran obra "Riqueza de las naciones" publicado en 1776, en el que hace énfasis en la división del trabajo que el mismo número de personas, basándose en aumento en destreza de cada obrero, ahorro de tiempo que se pierde al pasar de una área a otra y la invención de muchas máquinas para facilitar el trabajo y los trabajadores capacitarlos para realizar diversos trabajos. Estableció principios económicos-administrativos como son, las libertades económicas benefician a la sociedad total, la mano invisible del mercado y la competencia restringen los intereses individuales propios, el trabajo es el generador de la riqueza, La ley de la oferta y la demanda determina los precios de las mercancías, cualquier interferencia gubernamental tendería a romper el balance natural. Roberto Owen, empresario galés que a principios del siglo XIX, se convirtió en el precursor de las relaciones humanas en el ámbito laboral, ya que debido al liberalismo las horas de jornada era de más de 16 horas. Enfocándose en mejorar la administración del personal. Richard Arkwright, 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. La planificación para la ubicación de la planta, la coordinación de las máquinas, materiales, hombre y capital, la disciplina fabril y la división del trabajo. Charles Babbage, creador del primer aparato mecánico de cálculo que permitió generar la primera computadora, propuso la producción en procesos, por lo que estableció la técnica de costo por proceso.

Evolución de la teoría administrativa, desde sus inicios hasta la actualidad ha ido consolidando la teoría administrativa con la que se trabaja y se piensa. En el año de 1900 se considera que ya debe hablarse de teorías del pensamiento administrativo. Puede estudiarse con diferentes teorías, enfoques o escuelas, estas han ido surgiendo conforme a las necesidades del hombre. cada teoría administrativa surgió como respuesta a los problemas más importantes que se enfrentaban las organizaciones de su tiempo y su momento. Por lo que se necesita conocerlas,

entenderlas y estudiarlas para obtener un amplio margen de alternativas adecuadas para soluciones particulares dentro de las organizaciones. Enfoque clásico de la administración, el estadounidense Frederick Winslow Taylor, inicio la llamada escuela de administración científica que buscaba aumentar la eficiencia de la empresa y el europeo Henri Fayol, desarrollo la teoría clásica que se enfocaba más en la estructura que debía tener una organización para ser eficiente y eficaz. A partir de estas corrientes se obtuvieron dos orientaciones, la primera es la administración científica en la que el tema principal era incrementar la productividad aumentando la eficiencia del nivel operacional, así que se tenía un enfoque de abajo hacia arriba y la segunda la corriente de los anatomistas y fisiológicos de la organización desarrollada en Francia, en la que su base era aumentar la eficiencia de la empresa a partir de la forma y disposición de miembros de la organización. Teoría científica, fue desarrollada principalmente por Frederick Winslow Taylor, el principal pensamiento de esta teoría es el énfasis puesto en las tareas, ya que existe una mejor forma de realizar cualquier trabajo. Principios de la administración científica, principio de planeación, Sustituir la improvisación del operario por los métodos científicos comprobados. Principio de preparación, seleccionar por medio de métodos científicos al mejor personal para entrenarlos y que produzcan más y mejor. Principio de Control, el trabajo solo se realiza de acuerdo a las normas establecidas y este debe de ser vigilado para que se cumpla. Principio de ejecución, el trabajo se realiza con disciplina de acuerdo a las responsabilidades que se tienen. Teoría clásica de la administración, en la estructura que debe tener una organización, las tareas se debían de ejecutar de arriba hacia abajo y del todo hacia las partes. Toda empresa debe de cumplir con seis funciones básicas, técnicas: relacionadas a la producción. Comerciales: referentes a la compra, venta o intercambio. Financieras: búsqueda y manejo de capital, hacer su mejor uso de los recursos disponibles. Seguridad: protección de los bienes y las personas, ante cualquier circunstancia. Contables: relativos a los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas. Y administrativas: correspondientes con la integración de las otras cinco funciones en la dirección. la cual la define como el acto de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar: planeación: programar las actividades de la empresa de acuerdo al futuro. Organización: definir las asignaciones de las tareas y recursos, para el cumplimiento de objetivos. Dirección: responsabilidad para guiar al personal para lograr las metas propuestas. Coordinación: unión con todas la áreas de la empresa para definir las actividades a realizar. Control: comprobar que se cumpla con lo establecido en el plan. Identificó 14 principios básicos, dentro de los cuales especifica que pueden ser adaptables, medibles y universales a cualquier situación: división del trabajo: especialización de acuerdo a las tareas con las personas para cumplir con la eficiencia.

Autoridad y responsabilidad: dar órdenes y cumplirlas. Disciplina: en las actividades de la empresa como la obediencia, dedicación y respeto por las normas. Unidad de mando: existe solo un supervisor para cada colaborador. Unidad de dirección: un sólo plan y un sólo jefe. Subordinación del interés individual al interés general. Remuneración: reciprocidad, los salarios deben de ser justos para los empleados como para la organización. Centralización: la autoridad se concentra en el más alto nivel de jerarquización. Cadena escalar: la jerarquía. Orden: material y humano. Equidad: conseguir la lealtad de una persona por medio de la amabilidad y la justicia. Estabilidad del personal: disminuir la rotación, para que una persona permanezca en su cargo y sea positivo para la organización. Iniciativa: visualizar proyectos y vigilar su éxito. Espíritu de grupo: Armonía y unión de la personas para realizar de mejor manera las actividades.

### 1.3.2. Elementos etapas del proceso administrativo.

El proceso administrativo se compone de 4 funciones elementales: planeación, organización, ejecución y control. Planeación, aquí es donde serán previstos los objetivos y metas que deberá cumplir la empresa y los métodos a llevar a cabo. Se desarrolla un plan que contenga objetivamente las diferentes actividades futuras que se van a realizar. 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, distribuir cada actividad a los diferentes grupos de trabajos que componen a una empresa. La finalidad de la organización es aquel objetivo asignado a cada actividad de la empresa para que pueda ser cumplido con el mínimo de los gastos y a su vez con un grado de satisfacción máximo en cada empleado. 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 de materiales y recursos útiles a cada sector. Ejecución, busca dar el primer paso en la realización de las actividades designadas a cada grupo de trabajo y que los mismos continúen realizando dichas actividades de manera periódica y eficaz. 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, el control de las actividades que se desarrollan en una empresa sirve para analizar los puntos altos y los puntos bajos de las mismas. Se harán factibles las diferentes modificaciones que tendrán que llevarse a cabo para corregir aquellos puntos bajos. Comparar los resultados

obtenidos con los planes previamente hechos. Evaluar y analizar los resultados obtenidos. Iniciar las acciones de corrección correspondientes.

## **Unidad II. Administración estratégica de los servicios de Enfermería**

### **2.1. La planeación de los servicios de enfermería.**

Consiste en la elaboración de estrategias diseñadas para reforzar las respuestas del paciente, identificadas en el diagnóstico de enfermería. Se elaboran los objetivos y las intervenciones de enfermería. Las intervenciones de enfermería describen la forma en que el profesional puede ayudar al paciente a conseguir los objetivos o resultados esperados. Objetivos del plan de cuidados, promover la comunicación entre los cuidadores. Dirigir los cuidados y la documentación. Crear un registro que posteriormente pueda ser usado para la evaluación, investigación y propósitos legales. Proporcionar documentación sobre las necesidades en cuidado de la salud para determinar su coste exacto. Principales componentes del plan de cuidados: establecimiento de prioridades. Elaboración de objetivos. Desarrollo de intervenciones de enfermería. Asegurarse de que el plan está adecuadamente anotado. Establecimiento de prioridades: 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. Los objetivos y resultados esperados o metas con el cuidado, 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. Dirigen las intervenciones: usted necesita saber qué pretende conseguir antes de poder decidir cómo lograrlo. Son factores de motivación: tener un marco temporal específico para hacer las cosas pone a todos en marcha. Los objetivos centrados en el paciente se fijan en los resultados deseados del tratamiento y los beneficios que el paciente obtiene de los cuidados enfermeros. Los objetivos identifican los beneficios que espera ver en el paciente después de brindar los cuidados enfermeros. El sujeto del objetivo debería ser el paciente o una parte del mismo. Normalmente se desarrollan objetivos para los problemas. Determinar los objetivos requiere que, sencillamente, invierta el problema. Para desarrollar un objetivo muy específico, formule un objetivo más amplio y luego añada los datos (indicadores) que demostrarán que el objetivo se ha logrado. Esto ayuda a controlar los progresos del paciente. A veces los indicadores de los problemas del paciente ya han sido

desarrollados en los planes de cuidados estándar. Cerciórese de que los objetivos y los indicadores son medibles. Intervenciones de enfermería: Controlar el estado de salud, reducir los riesgos, resolver, prevenir o manejar un problema, facilitar la independencia o ayudar con las actividades de la vida diaria y promover una sensación óptima de bienestar físico, psicológico y espiritual. 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. 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. para registrar el plan de cuidados debería hacerse para responder a las necesidades de las enfermeras y de los pacientes de cada institución. Las políticas sobre dónde anotarlo pueden variar, pero lo importante es que se escriba en un lugar donde es probable que las enfermeras busquen las órdenes sobre la deambulación del usuario. Como enfermera, usted es la única que está con el enfermo 24 horas al día. Usted está en la mejor posición para ser realista sobre cómo funcionará el plan en su conjunto, día a día y hora a hora.

### 2.1.1. Conceptos básicos departamento y servicios de enfermería.

Es un proceso por medio del cual se forman grupos de trabajo, agrupando tareas, funciones o actividades similares y relacionadas. 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. Los objetivos que tiene departamentalización son: 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, 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 y permite el desarrollo de atribuciones específicas en un mismo nivel de la empresa. Características de la departamentalización: 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. No permite la promoción de equipos con auto gestión, las responsabilidades de los resultados finales en la organización recaen en un solo órgano. Tipos de departamentalización: 1. Departamentalización por tipo de cliente, Se realiza en función hacia el cliente final, permite a la empresa enfocarse en la mejor atención al cliente, sumando esfuerzos para satisfacer de manera eficiente las necesidades del mismo. 2. Departamentalización por territorio, es la división geográfica, depende del sector de actividad que realiza la empresa y tienen gerencia propia por área. 3. Departamentalización por proyectos, cada proyecto es manejado por un equipo diferente y cada unidad de trabajo reúne una serie de requisitos específicos determinados por el cliente. 4. Departamentalización por productos o servicios, Consiste en la formación de departamentos por línea de producto o servicio, siempre y cuando la empresa no maneje demasiadas líneas. 5. Departamentalización por procesos, busca dinámicas que optimicen el trabajo y permita aplicar una mejora continua de los procesos de producción. 6. Departamentalización por equipo, se enfoca en facilitar el trabajo con tecnología y herramientas adecuadas, con la finalidad de reducir costes y aprovechar los recursos. 7. Departamentalización por funciones, Consiste en la división de empresas usando como criterio el tipo de actividad que se desarrolla cada área. 8. Departamentalización matricial, tiene como criterio para crear departamentos la combinación de funciones con proyectos.

### 2.1.2. El plan de trabajo. Características.

Es un documento que nos brinda información acerca de los pasos que tendremos que dar para desarrollar un proyecto. Pasos para crear un plan de trabajo efectivo y exitoso: primer pasó, crear un plano general de todo el proceso, esto incluye las metas, recursos disponibles, material adicional que se requerirá en las distintas etapas, división de responsabilidades, gastos. Segundo paso, consiste en darle formato a tu plan de trabajo. Haciendo en una tabla, cuadro o gráfica. Tercer paso: el plan tiene que ser realista, también tiene que ser sencillo de leer. Cuarto paso: piensa en el plan de trabajo como el mapa del tesoro de un pirata, y una vez en marcha no olvidarlo. Los planes de trabajo, en cualquier área, deben establecer el tiempo en el cual debe ser desarrollado, los objetivos o metas a alcanzar, describir los pasos a seguir y el orden correspondiente. Estos son algunos pasos para seguir: primer paso, Identificar el objetivo y finalidad del plan de trabajo, permiten determinar cuál es el trabajo a llevar a cabo durante los próximos meses según su orden de importancia. Segundo paso: 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. Tercer paso, Establecer las

metas y los objetivos a alcanzar. Los objetivos deben estar claros y bien definidos para poder lograr los resultados deseados. Cuarto paso, determinar las estrategias a seguir en función de que se desarrolle el plan de trabajo en el tiempo estipulado y sin desviarse de los objetivos propuestos. Quinto paso, identificar cuáles son las limitaciones u obstáculos que están presentes o se pueden encontrar y afectar la elaboración del plan de trabajo. Sexto paso, mencionar cuáles serán los procedimientos, guías o políticas bajo los cuales se desarrollará el plan de trabajo. Séptimo paso: 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. Octavo paso, construcción del plan de trabajo. Y noveno, culminación y puesta en práctica.

### 2.1.3. Diagnostico 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. Tiene como propósito es identificar los problemas detectados en términos de: 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. Vulnerabilidad: recursos disponibles para prevenir, controlar o erradicar el problema. Diagnóstico de la situación de salud- enfermería: conjunto de actividades que permiten la identificación de necesidades y/o problemas de salud de una comunidad o población específica que están basados en las necesidades de información de los distintos niveles del sistema sanitario. Para realizar un diagnóstico de salud se debe de tomar en cuenta lo siguiente: descripción de la situación, antecedentes históricos de la localidad, ubicación geográfica, límites, fauna, flora, hidrología, amenazas y riesgos por la ubicación, comunicación y vías de comunicación. Situación demográfica: población por grupos etarios, pirámide poblacional, densidad poblacional, población según edad y sexo. Situación socioeconómica y educativa: fuentes de trabajo y ocupación, índice de escolaridad, índice de analfabetismo, tipo de vivienda, servicios básicos, instituciones pública, privadas, educativas, religiosas. Oferta de los servicios de salud: ubicación geográfica, infraestructura, profesionales por 100 habitantes, organigrama estructural, funcional y nominal, población asignada al establecimiento, servicios que oferta y horarios de atención. Aspectos epidemiológicos: indicadores positivos, indicadores negativos, problemas de salud según etapas de vida y factores de riesgo.

#### 2.1.4. Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.

la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. Toda planeación consta de distintas etapas, ya que es un proceso que supone tomar decisiones sucesivas. Las características de la planeación, por supuesto, dependerán del contexto, su éxito dependerá del grado de conocimiento, análisis e intuición de quienes la ejecuten, y en ambos casos se podría dar un meticuloso plan de acción, sin importar la formalidad de cada uno. Clasificaciones: planeación estratégica: 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. Estas acciones deben estar de acuerdo con el plan estratégico que se trazó en un principio. Planeación operativa: se refiere a la organización de los recursos y del personal de una compañía para la resolución de problemas. En grupos de trabajo compuestos por un equipo y su líder, éste recibe proyectos y sus correspondientes fechas de entrega, y decide cómo se procederá, qué integrante se ocupará de cada tarea, etcétera. Planeación normativa: se trata de una serie de reglas y normas que se crean para el correcto funcionamiento de una empresa. Planeación interactiva: se basa en trazar soluciones a problemas en un futuro ideal, así como el camino para alcanzar dicho futuro.

#### 2.1.5. Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.

La estrategia tiene en cuenta a los competidores y una estimación de la evolución del entorno organizacional en el futuro. La planeación estratégica es un subproceso de la planeación que se enfoca en la creación de un plan estratégico, la planeación estratégica es una actividad creativa que tiene en cuenta la información y opinión de todas las áreas de la empresa y también del entorno. La planeación estratégica toma elementos del análisis industrial, la teoría de juegos, el análisis macro y microeconómico, etc. Planeación operacional: asume como establecidos los objetivos y metas y establece formas y procedimientos de corto plazo para lograrlos. Usualmente, la planeación operacional se refiere a un período de tiempo de un año o menos. Beneficios de la planeación empresarial: la planeación permite asignar los recursos eficientemente y enfocar los esfuerzos en aquellas actividades que son clave para el futuro organizacional, la planeación como un elemento del proceso administrativo, la planeación no se ejecuta solo una vez sino que es un proceso que se retroalimenta cíclicamente, principalmente del control o evaluación. La planeación puede ser vista como un proceso constante dentro de las empresas. Teniendo en cuenta los cambios tecnológicos acelerados y también la

competencia, es de fundamental importancia que las empresas sean flexibles y ajusten los planes teniendo en cuenta el entorno cambiante. Por esto, los planes a corto plazo deben ser mucho más detallados que los planes a largo plazo, al mismo tiempo, hay que tener en cuenta el entorno donde se desenvuelve la empresa en cuestión, dado que hay entornos que cambian con mucha más facilidad que otros. La planeación y la estrategia deben ser mejoradas y cambiadas a medida que la empresa adquiere más experiencia e información y a medida que el entorno se modifica. La planeación como un proceso continuo puede significar una ventaja estratégica que logre posicionar a la empresa en una situación cercana a la visión desarrollada anteriormente.

## 2.2. La organización de los servicios de enfermería.

Una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos. Las organizaciones puedan realizar las tareas que se le han encomendado y para que puedan lograr los fines que se han marcado, es necesario que cuenten con una red de recursos. Entre ellos deben incluirse los humanos, los tecnológicos, los económicos, los inmuebles, los naturales o los intangibles. Las agrupaciones ciudadanas que son creadas para cubrir alguna necesidad social son denominadas organizaciones civiles. En el caso de las ONG's (Organizaciones No Gubernamentales), Se caracterizan porque no dependen de ningún gobierno y porque pretenden conseguir el bienestar del ser humano desde diversos puntos de vista. que apuestan por mejorar las condiciones laborales, el medioambiente, la participación ciudadana y la investigación científica. En cambio, las organizaciones que son creadas por el Estado para desarrollar tareas sociales son conocidas como organizaciones gubernamentales. Las mismas son dirigidas desde el gobierno y se financian con fondos públicos. Por último podemos referirnos al término organización de empresas, que hace referencia a la estructura organizativa del trabajo en el ámbito empresarial. Existen varios elementos que son claves en esta estructura, como la burocracia, la especialización del empleo, la departamentalización, la cadena de mano, la descentralización y la formalización. Esta administración es considerada como la base del funcionamiento de una empresa.

### 2.2.1. Estructura formal del departamento de enfermería.

Departamento de enfermería: Parte integrante de una institución médica, sanitaria o asistencial, que presta un servicio de enfermería eficiente, eficaz y oportuno al paciente, familia y

comunidad. Es la estructura organizativa que tiene la responsabilidad de la administración de enfermería en todos los niveles de atención que se brinda al usuario. Es el área donde se integran las acciones del equipo de salud, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios. Colabora con la administración médica y hospitalaria en la dirección del hospital, determina y dirige sus propias funciones, trabaja conjuntamente con otros departamentos del hospital para mejorar la calidad de atención integral a los usuarios. Tiene como misión: 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. Su visión 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. Como filosofía: proporcionar atención de Enfermería de 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. Normas éticas: 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. Sus funciones administrativas 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. Funciones administrativas: 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. Las características del departamento de enfermería son: 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 mas enfermeras (o) que cualquier otro tipo de profesionales de la salud. Integrar las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente. Los objetivos es: proporcionar atención de enfermería, con base en un método propio que permita la toma de decisiones constantes de acuerdo con la valoración diagnóstica y el tx. de enfermería, coordinar las acciones del equipo de salud que demande la atención medica que requiere el paciente, proporcionar al paciente y familia educación para el auto y cuidado responsable de su salud.

### 2.2.2. Niveles jerárquicos.

Se define como el orden de algunos elementos de acuerdo a ciertas características, Los Niveles Jerárquicos de una organización ayudan al correcto funcionamiento de esta distribuyendo las responsabilidades para lograr más eficacia. Esta división jerárquica permite que las diferentes responsabilidades necesarias para el correcto funcionamiento de una empresa se dividan. 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. Una organización está conformada por tres niveles: 1. 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. 2. 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. 3. 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.

### 2.2.3. Descripción del puesto.

Es necesario que entendamos la importancia de cada uno de los procesos y registros establecidos en el área de recursos humanos, ya que mundialmente las economías han dado un giro significativo sobre sus áreas de interés, encontrándonos ante un entorno de constantes cambios y de alta competitividad. El análisis de puestos pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente. Si el proceso del análisis de puesto está mal enfocado u obsoleto por falta de actualización o seguimiento, entonces nos atrevemos a predecir que los demás procesos que este alimenta de las descripciones de puestos representa un soporte vital para lograr el desarrollo dinámico y productivo en la eficiencia del manejo del capital humano en las empresas. El acontecer de la vida productiva que presenta y refleja las empresas en México nos permite esclarecer el rumbo hacia donde se dirige el futuro de la compañía. como lo son la globalización de los mercados, la estrecha competencia de los mercados y otros factores como los tecnológicos, económicos y sociales que se presentan en la actualidad, generan una llamada de atención la cual nos indica que se presenta un cambio organizacional inevitable, de donde podemos destacar, que para que las empresas logren continuar e incrementar su nivel de ventas, rentabilidad y productividad, que les traería como resultado una consolidación en el mercado y mayor aceptación por sus clientes. De esta manera podemos argumentar que 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. Objetivos:

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. Los beneficios que obtenemos con el uso de estas técnicas son: evitar repetir información, explicación e instrucciones similares, permitir a los empleados saber qué es lo que se espera de ellos, cuando y como, mostrar a cada uno de los empleados como encaja su puesto en el total de la organización, facilitar el entrenamiento del nuevo personal y reducen el periodo de capacitación y permite asegurarse que se respeten las políticas del organismo. Pero para realizar estos objetivos se debe realizar un estudio anterior sobre: organigrama, (Calificación de los puestos), determinar sus principales características, realización de cuestionario, observación directa y/o entrevista con el trabajador.

#### 2.2.4. Métodos y sistemas 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. La resolución de un problema es un proceso complejo y extenso en el tiempo, en el que se ponen en acción un conjunto de competencias muy diversas y difíciles de organizar y categorizar. La pretensión de enseñar a los alumnos la resolución metódica de problemas se enfrenta a la tendencia, impulsiva y propia de la adolescencia, de hacer caso a las apetencias, de actuar inmediatamente, de operar sobre lo concreto. Los 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. El desarrollo de un estudio es un proceso importante, que ha fomentado la ampliación del conocimiento en distintas áreas que abarcan desde temas científicos hasta temas de ámbito social. Investigar implica, el desarrollo ordenado y sistemático de una averiguación referente a un fenómeno o hecho, siguiendo una metodología acorde con el objetivo que se desea lograr. Toda investigación se ejecuta mediante la implementación de uno, o varios tipos de métodos, y es determinante en el éxito de la misma que su elección se ajuste a las características del estudio. 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.

Método inductivo: 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, 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: está basado en el uso del razonamiento lógico para evaluar las premisas que definen un proceso. Investigación de fórmulas y teoremas que en forma general están asociadas al objeto de nuestro estudio, observación del fenómeno estudiado, y recopilación de datos e información necesaria, análisis y comparación de la teoría con los datos recopilados, 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. 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. 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. Hipótesis: la tercera es la etapa de formulación de una hipótesis: tomando todas esas preguntas que surgieron tras la observación, se puede plantear una idea que explica de modo general lo observado. Método sintético Consiste en la unificación de los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad. Como resultado de su aplicación se logra establecer, partiendo de esos componentes, un concepto general y resumido. 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, lo que se traduce en la inferencia de una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común. 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.



Bibliografía: antología “Administración y Evaluación de los servicios de enfermería” unidad 1 y 2 (pág.14-72).