



# **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD**

## **LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

ROXANA ROBLERO VÁZQUEZ

## **ASESORA**

NAYELI MORALES GOMEZ

## **TRABAJO**

MAPA CONCEPTUAL

## **MATERIA**

DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE SALUD

## **GRADO**

CUARTO CUATRIMESTRE

## **GRUPO**

"A"

## **FECHA**

14 DE SEPTIEMBRE 2021

# ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN ACTUAL

## Desarrollo histórico de la administración

El hombre ha trabajado para poder subsistir mediante la realización de actividades por lo que de cierto modo se empleó la administración.

Relación histórica de trabajo; etapas

- ✚ Época primitiva
- ✚ Periodo agrícola
- ✚ Método asiático de producción
- ✚ Antigüedad grecolatina o esclavismo
- ✚ Época feudal
- ✚ Revolución industrial
- ✚ Capitalismo
- ✚ Siglo XX

### Época primitiva

Tribus

Nómadas y sedentarios

Organizaban su vida con estilos propios a la época y de acuerdo a los recursos que tenían a su alcance.

La admón. comenzó;

A través de la caza, la pesca y la recolección de frutos.

### Periodo agrícola

Con la aparición del estado.

Inició la civilización, surgieron la ciencia, la literatura, la religión, la organización política, la escritura y el urbanismo.

Los grandes avances de estas civilizaciones se lograron en gran parte a través de la utilización de la administración.

### Antigüedad grecolatina

Influencia de la organización de la iglesia católica.

Las normas administrativas y los principios de la organización pública se fueron transfiriendo de las instituciones estatales, a las instituciones de la Iglesia católica y de la organización militar.

Influencia de la organización militar

Una contribución es;

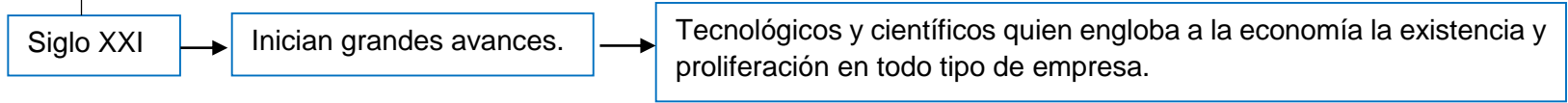
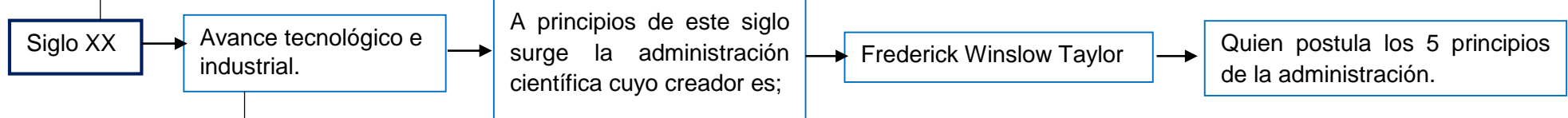
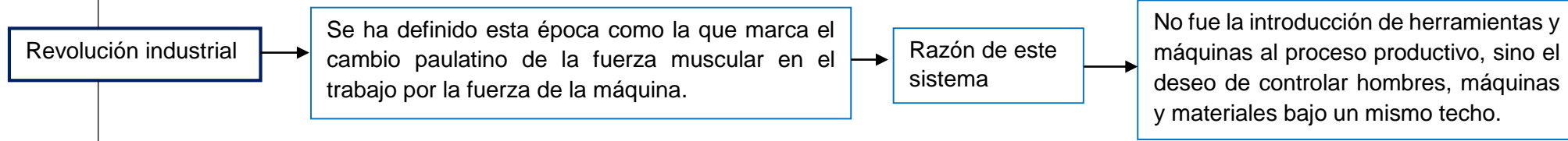
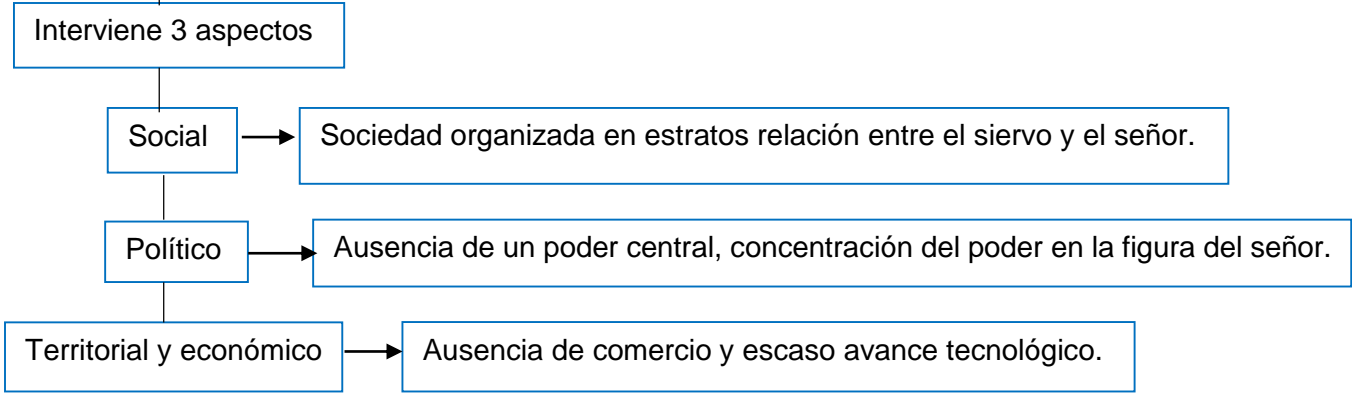
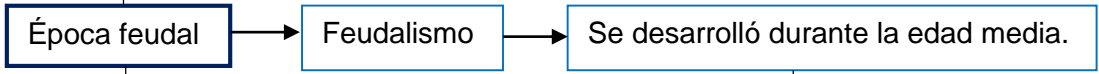
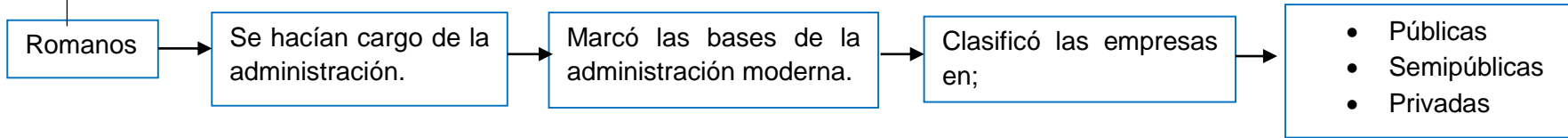
El principio de dirección, según el cual, todo soldado debe conocer perfectamente lo que se espera de él y lo que debe hacer.

Grecia

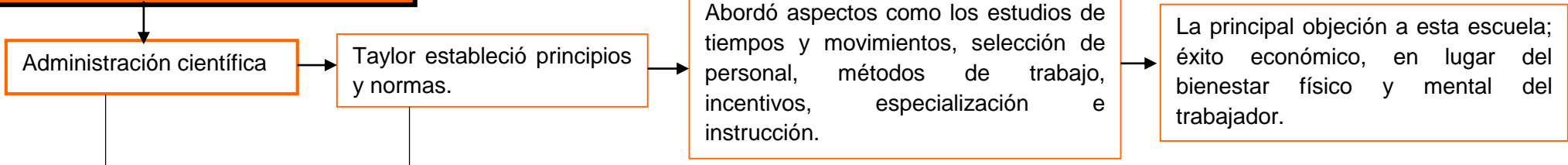
Desarrollaron un sistema democrático, con las dificultades administrativas que conlleva el gobierno.

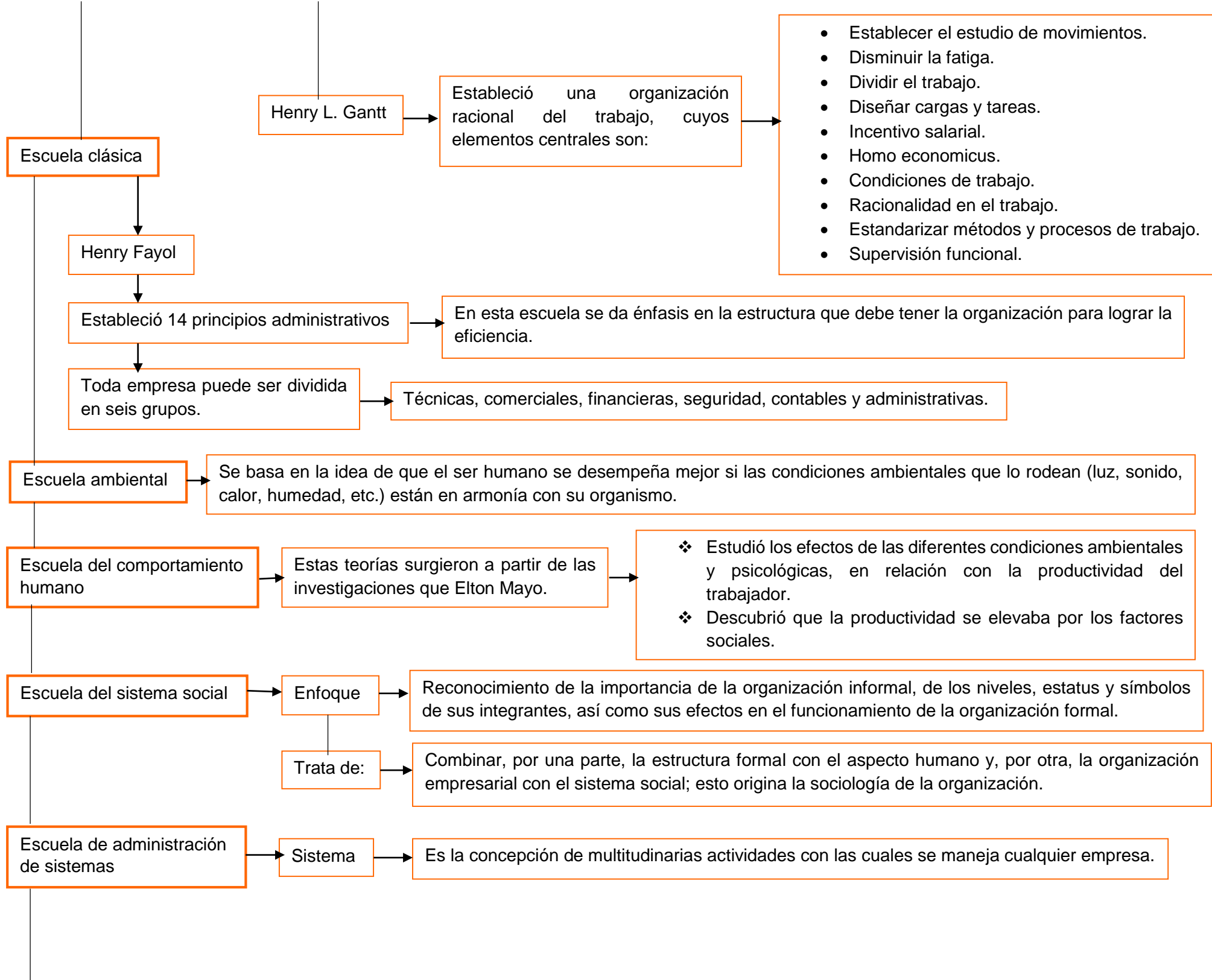
Se ha recibido la influencia a través de;

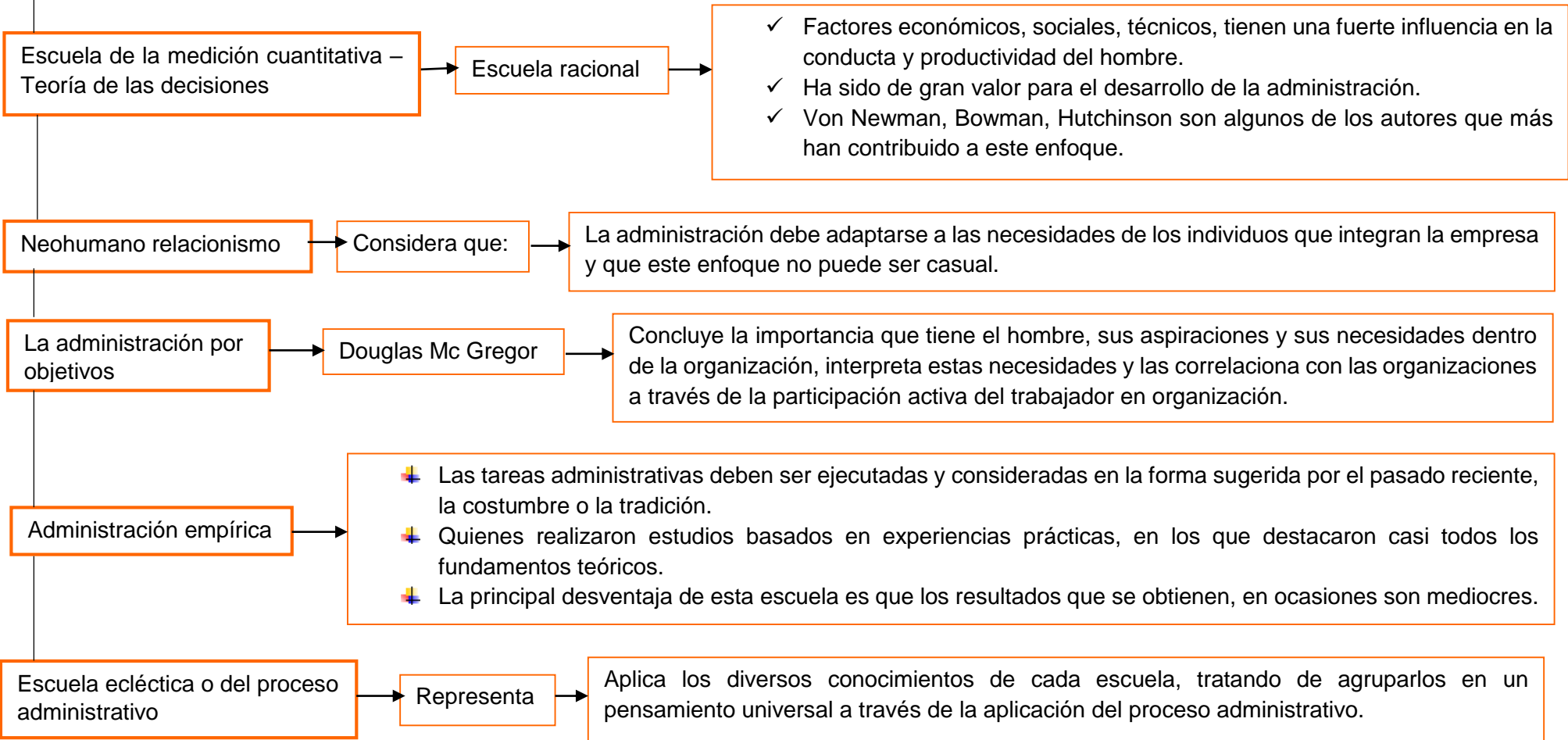
- Sócrates
- Platón
- Aristóteles



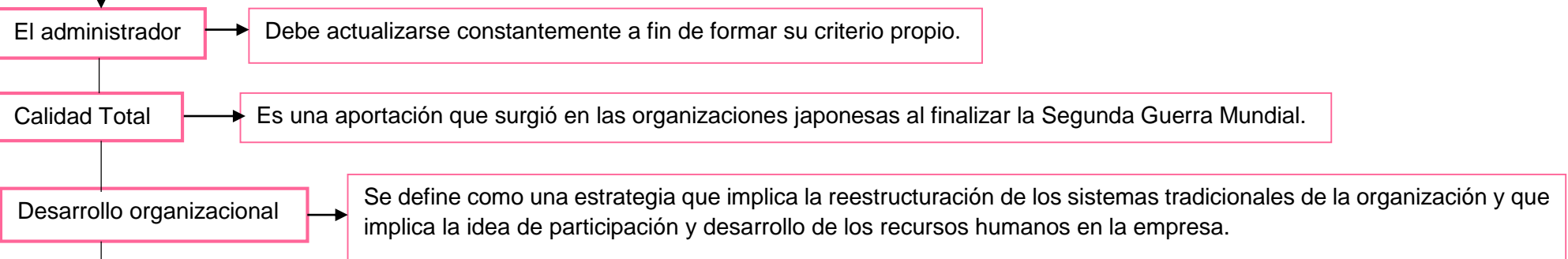
**Etapas del pensamiento administrativo**







**Corrientes actuales de la administración**



Programa de desarrollo organizacional

Características

- Ser planeado que involucre a todo el sistema.
- Relacionado con el propósito de la organización.
- Los resultados se contemplan a largo plazo.
- Las actividades se orientan hacia la acción.
- La dirección está centrada y comprometida.
- Actividades o comportamientos cambiantes.
- Se fundamenta en experiencias.
- Se trabaja principalmente en grupos.

Administración japonesa

William G. Ouchi

Describe

El progreso económico y social de estas formas se debe a la aplicación de la filosofía administrativa.

La teoría Z

Conjunto de valores humanizados, entre los cuales pueden citarse los empleos a largo plazo, la confianza, la participación total en las decisiones y las relaciones personales.

## Reingeniería

Se considera

Un instrumento de cambio organizacional.

Término de ingeniería

Se deriva de la práctica del desarrollo de sistemas de información.

Meta

Aumentar la capacidad para competir en él, mercado mediante la reducción de costos y calidad.

Pioneros en la reingeniería

Revolucionaron la forma de hacer automóviles, relojes, equipos electrónicos.

2 aspectos

La innovación y el logro de incrementos radicales en los indicadores de desempeño del negocio.

Propósito

Introducir innovaciones en un proceso dado, a través de la reingeniería.

- ✚ Propone cambios en muchas variables.
- ✚ Parte del principio de ver a la empresa como un sistema integrado.

Es sinónimo de cambio

Características

- Cambio radical.
- No se pretende estar desarrollando pequeños cambios.
- El tiempo requerido para su elaboración e implementación es a mediano y largo plazo.
- El cambio no sólo es estructural sino también cultural.
- Sus alcances son amplios, afecta a toda la organización.
- Se administran los procesos, no las funciones.
- La innovación y el logro.

Fases

**Identificación:** permite conocer la situación de la organización, la competencia, los clientes.

**Diagnóstico:** procura identificar y entender los procesos principales y las oportunidades de mejoría.

**Diseño:** en esta fase se realizan los planos ejecutivos y los modelos de los nuevos procesos.

**Implementación:** es la etapa más delicada y con más alto índice de fracasos, porque significa llevar los procesos a la práctica.

**Outsourcing**

Mayoría de autores

Coincidían en que la externalización significa salir fuera de la empresa para adquirir determinadas actividades que no son llevadas a cabo internamente.

Clasificación de las definiciones

- ✚ Aquellas que consideran que la externalización deriva en un acuerdo colaborativo estable y a largo plazo.
- ✚ Indican el tipo de actividad o servicio que puede ser externalizado.
- ✚ Consideran que el outsourcing es la acción de transferir el planteamiento, la responsabilidad, el conocimiento y la administración del servicio, todo ello a través de contratos.

Tipos de Outsourcing

**Localización:** se refiere al lugar físico donde se lleva a cabo la actividad.

**Trabajo a externalizar:** debe distinguirse entre qué se somete a outsourcing, pudiendo ser simplemente la externalización de un proceso o de un proyecto completo.

**La actividad:** juega un papel importante en la clasificación, pudiendo ser ésta una actividad de prestación de servicios o de producción y fabricación.

Cuatro dimensiones de externalización

- ✚ **Componentes externalizados:** qué tipos de componentes del negocio se subcontratan a proveedores de servicios externos.
- ✚ **Actividades externalizadas:** qué actividades se transfieren al proveedor.
- ✚ **Individualización del servicio:** el proveedor de servicios puede personalizar sus servicios para satisfacer las necesidades de un cliente específico o proporcionar servicios estandarizados para diversos clientes.
- ✚ **Grado de independencia:** permite una diferenciación entre la creación de un afiliado empresa conjunta y la subcontratación a un proveedor externo.

Análisis del Outsourcing

Conviene hacer una valoración de los pros y contras que se pueden dar al aplicar el Outsourcing, así como los riesgos que se deben tener en cuenta.

## Empowerment

Definición

Herramienta de dirección se refiere a una delegación de poder y autoridad que efectúa el directivo hacia las personas y los equipos que dirige dentro de un modelo descentralizado y autónomo de organización.

Agrupar

Conceptos diversos como el estilo de liderazgo, la comunicación, la delegación y el trabajo en equipos unidos.

Aumenta

La responsabilidad, pero también el compromiso, la autonomía y la autoridad de los trabajadores.

Facilita

La adquisición de nuevas habilidades y conocimientos más allá de los estrictamente requeridos en la descripción del puesto de trabajo.

El principio

Nivelar el poder que se otorga y la responsabilidad que se exige.

Facilita

Un modelo de organización basado en los equipos auto dirigidos en vez de las tradicionales estructuras piramidales con supervisión continua y centralizada.

Rasgos positivos

Proactividad, flexibilidad, innovación, compromiso.



Los principales componentes

Delegación

- Permite utilizar todo el potencial que tienen los trabajadores.
- Completa supone compartir unas tareas, una responsabilidad y una autoridad.
- Delegar no es desentenderse.

Para una delegación efectiva

- Evaluar las competencias de las personas.
- Definir la responsabilidad.
- Atribuir una autoridad.
- Proporcionar información, apoyo y recursos.
- Seguimiento periódico.
- Feedback y reconocimiento.
- Reconocer un margen de error como una posibilidad para aprender.

Comunicación

Es un componente fundamental del empowerment.

**Comunicación interna:** una buena comunicación tanto vertical como horizontal es necesaria.

**Tecnologías de la información y la comunicación:** el uso de las nuevas TIC facilita en gran medida el empowerment.

**Formación:** para poder dar poder y habilitar la autonomía personal hace falta que las personas estén formadas tanto en habilidades concretas como, sobre todo, en la cultura de la responsabilidad y la autonomía.

El empowerment se resume:

Se autoriza a los empleados para obtener resultados por sí mismos y estimula el compromiso con la organización de manera tal que se comporten como si fueran los dueños de la empresa.

Justo a tiempo

JIT, Just In Time

Es una filosofía industrial que se concentra en eliminar los costos que se originan de todas las actividades internas y externas y que no añaden valor al producto o servicio en una organización.

Implementación

Seis fases

Organización, educación, evaluación, planeación, ejecución y revisión.

# Benchmarking

David T. Kerns

Lo definió como un proceso continuo de medir y comparar los productos, servicios y prácticas con aquellas empresas líderes.

Busca

Los mejores sistemas, procesos, procedimientos y práctica se llama benchmarking o best practice benchmarking es, sencilla y llanamente, aprender de los otros.

Objetivo

Es la formación colectiva a partir de la experiencia de otros.

Principios

- Conocer la operación interna.
- Conocer a los líderes de la industria o a los competidores.
- Incluir sólo lo mejor.
- Obtener superioridad Características del Benchmarking.

Algunas características

- Da competencia y superación a la empresa.
- Puede aplicarse a casi todas las empresas.
- Precisa los factores clave o piloto de las actividades orientadas al valor.
- Mide las prácticas más avanzadas para cuantificar las prestaciones.

Clasificación del Benchmarking

- ✓ Competitivo
- ✓ Cooperativo
- ✓ Colaborador
- ✓ Interno

Fases

- Planeación; Identificar el objeto de estudio.
- Análisis; Reconocer la Brecha.
- Integración; Comunicar los descubrimientos.

Objetivos

- Encontrar y comprender las prácticas que les ayudarán a alcanzar nuevos estándares de desempeño.
- Otorgar poder a los empleados para que avancen hacia el cambio en las prácticas de trabajo.
- Basar sus metas en una orientación externa.
- Concentrar a toda la organización en las metas de negocios cruciales.

## Competencias laborales

Son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que desarrolla una persona para comprender, transformar y participar en el mundo en el que vive.

### Niveles

Saber, saber hacer, saber ser, saber estar.

### Objetivo

Variará de acuerdo al puesto de cada individuo y a las necesidades de la organización.

### Modelo de competencias

Es un conjunto de competencias, usualmente organizado en categorías o grupos, que se consideran pertinentes para una organización y función particular dentro de una organización.

### Utilidad de las competencias

- ✚ Analizar mejor a los candidatos durante el proceso de contratación.
- ✚ Comentar con los colaboradores sus fortalezas.
- ✚ Visualizar oportunidades de capacitación y desarrollo de manera sistemática y eficiente.
- ✚ Determinar qué tipo de destrezas se necesitarán desarrollar a futuro.

### Para los colaboradores

- Entender las competencias que se esperan para desarrollar su trabajo.
- Comentar con sus supervisores sus fortalezas.
- Enfocarse en oportunidades de formación y desarrollo.
- Entender las competencias que se espera que tengan para poder cambiar de puesto.

### Aumento de niveles de competencia

Se puede lograr

Mediante asignaciones de desarrollo en el trabajo, leer artículos y libros, participar en actividades de una organización profesional.

### Evaluaciones de competencias laborales

Se define

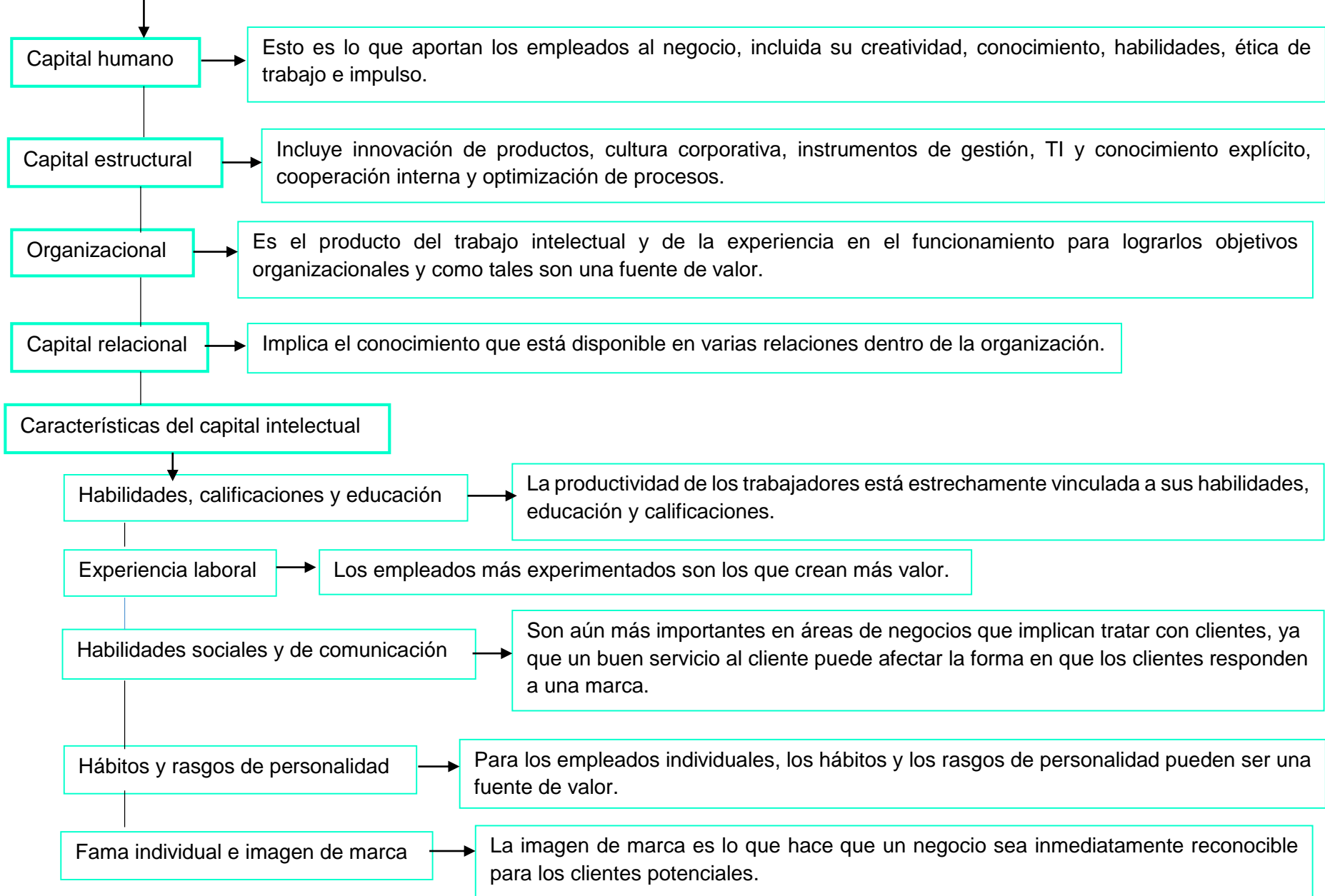
Proceso por el cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia.

## Capital intelectual

### Definición

Es la suma de la experiencia de los empleados, los procesos organizativos y otros intangibles que contribuyen al resultado final de una empresa.

### División del capital intelectual



# FUNCIÓNES DE LAS ÁREAS BÁSICAS DE LA ORGANIZACIÓN

## Concepto y tipos de organizaciones

### Concepto

Es una estructura ordenada en donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

### Componentes

- Un grupo de personas que interactúan entre sí.
- Un conjunto de tareas o actividades que se realizan de forma coordinada con el fin de alcanzar algún objetivo.
- Objetivos y metas.
- Recursos o materiales.
- Normas.

### Tipos

#### Formales

Cuenta con una estructura jerárquica definida junto con normas de funcionamiento.

#### Informales

Nace de manera espontánea por la afinidad de las personas y el descubrimiento de intereses comunes.

Cada persona tiene una posición en el grupo social.

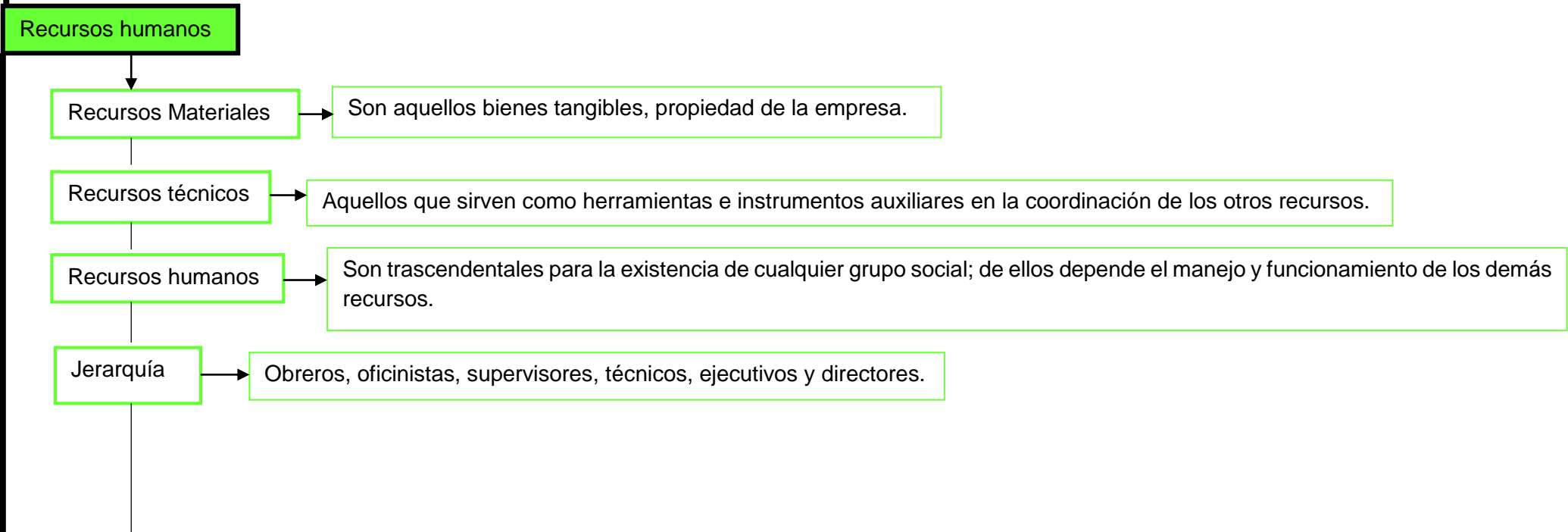
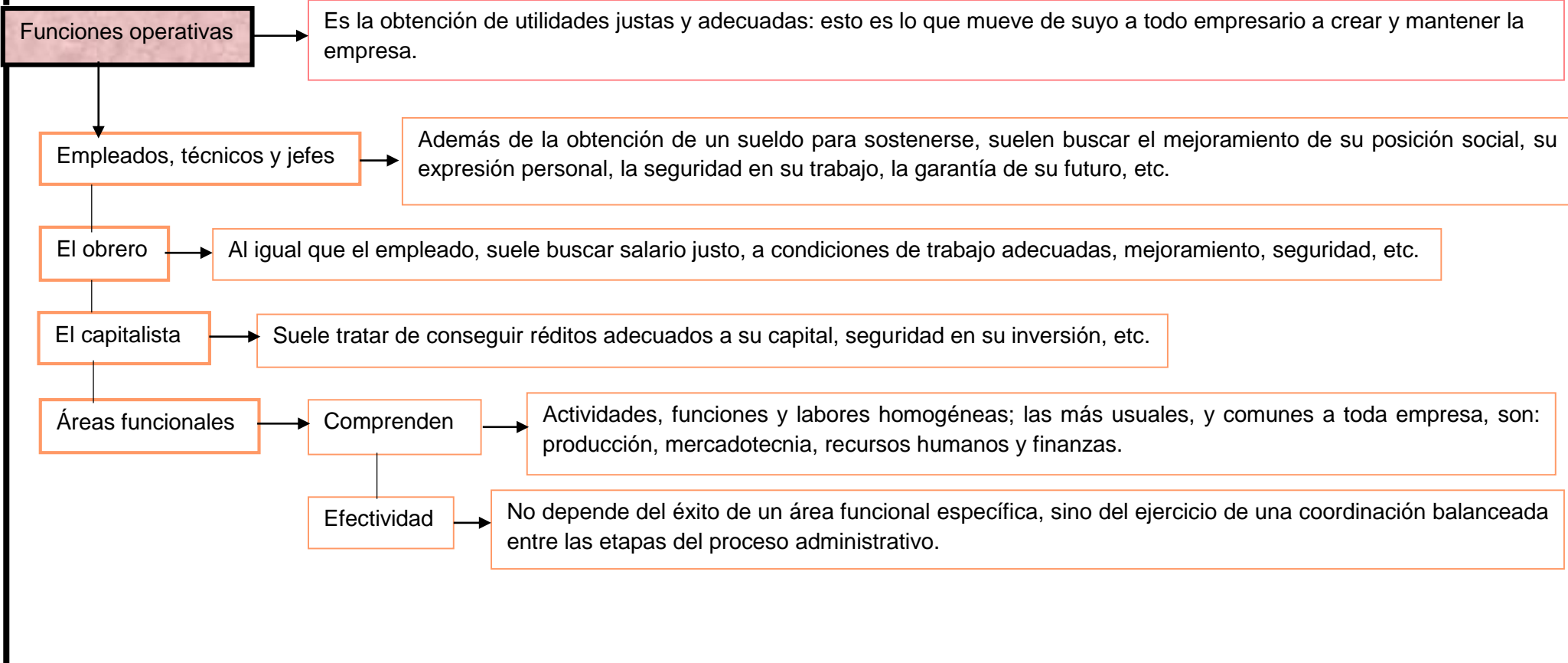
- Según su localización.
- Según su tamaño.
- Según su propiedad.
- Según su fin.

### Empresas

**Significa;** acción de emprender una cosa con un riesgo implícito.

#### Petersen y Plowman

Actividad en la cual varias personas cambian algo de valor, bien se trate de mercancías o de servicios para obtener una ganancia o utilidad mutuas.

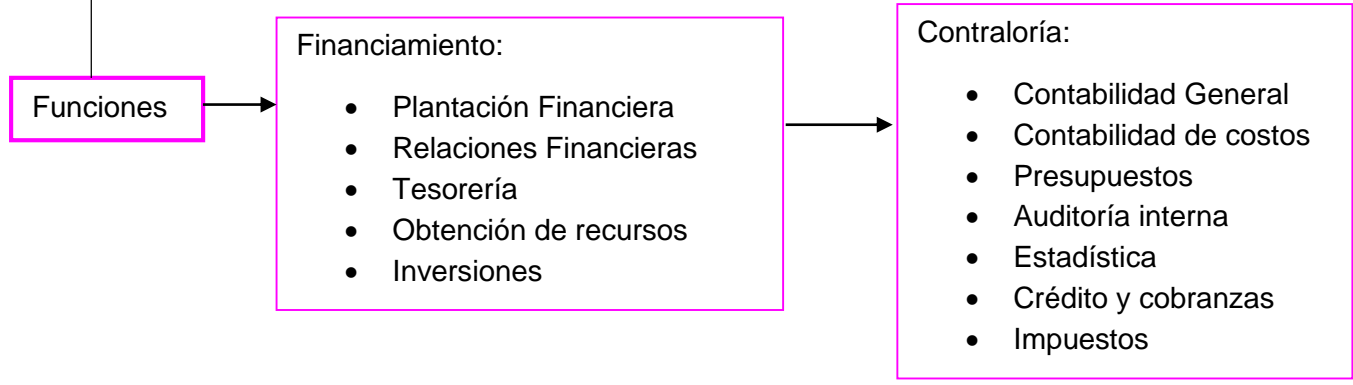


Recursos financieros → Son los elementos monetarios propios y ajenos con que cuenta una empresa, indispensables para la ejecución de sus decisiones.

- Los recursos financieros →
- Prestamos de acreedores y proveedores.
  - Créditos bancarios o privados.
  - Emisión de valores.

## Contabilidad y finanzas

Finanzas → Tiene implícito el objeto del máximo aprovechamiento y administración de los recursos financieros.



## Ventas y mercadotecnia

Mercadotecnia → **Su finalidad:** es la de reunir los factores y hechos que influyen en el mercado, para crear lo que el consumidor quiere, desea y necesita.

- Funciones:
- Investigación de mercados
  - Plantación y desarrollo del producto
  - Precio
  - Distribución y logística
  - Ventas
  - comunicación

## Producción

Formula y desarrolla los métodos más adecuados para la elaboración de productos.

### Funciones

- Ingeniería del Producto
- Ingeniería de la planta
- Ingeniería Industrial
- Plantación y control de la producción
- Abastecimientos
- Fabricación
- Control de Calidad

## Valores Institucionales de la organización

### valores fundamentales

Misión, la visión, la filosofía de la empresa y lógicamente los valores.

### Valores Organizacionales

Son la convicción que los miembros de una organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros.

### Talento humano

- Moral alta
- Confianza
- Colaboración
- Productividad
- Éxito
- Realización

### Valores

Deben estar presentes en toda la empresa y deben ser inculcados durante las primeras etapas de incorporación del personal, además hay que capacitar constantemente al personal antiguo.