

## Gerencia del cuidado - gerencia del servicio

### Care management - management service

Marta Palmet Jiménez<sup>1</sup>

#### Resumen

*La gerencia de este siglo debe estar plenamente identificada con la administración para planear, organizar, decidir y obtener resultados definidos, evaluados y alcanzados a través de las personas. Para poder gerenciar el cuidado se debe saber administrar. El objetivo de enfermería es cuidar; el objetivo de la gerencia es la conducción de la producción de bienes o servicios en las organizaciones. La gerencia del cuidado implica: motivación, creatividad, responsabilidad y ética por parte del cuidador y de quien cuida, claridad de actitud frente al ser y al qué hacer por parte del cuidador. Se puede concluir que la gerencia (administración), el cuidado (producto de calidad), el servicio (valor intangible, querer servir) son un trinomio que deben ir de la mano de manera integrada para el logro de los objetivos propuestos por la organización de salud y de enfermería.*

**Palabras clave:** gerencia.

#### Abstract

*The management of this century must be fully identified with management to plan, organize, decide and get defined, evaluated and reached through those results. to manage care, you should know how to manage. The goal of nursing is to care, the objective of management is driving the production of goods or services in organizations. care management involves: Motivation, creativity, responsibility and ethics by the caregiver and the caregiver, clarity of attitude to be and what to do by the caregiver. it can be concluded that management (administration), care (product quality), service (intangible value, want to serve), is a trio that must go hand in an integrated manner to achieve the goals set by the organization health and nursing.*

**Keywords:** management.

Fecha de recepción: 19 de diciembre de 2014  
Fecha de aceptación: 30 de enero de 2016

<sup>1</sup>Docente Departamento de Enfermería Universidad del Norte. Barranquilla (Colombia).

**Correspondencia:** Marta Palmet Jimenez, Departamento de Enfermería. Universidad del Norte, km 5, vía Puerto Colombia. Barranquilla (Colombia). mpalmet@uninorte.edu.co Teléfono: +5753509509 Ext. 4282m

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día nos encontramos frente a procesos evaluativos de las organizaciones en los que impera la globalización, la cual exige al sector empresarial desempeñar un rol eficiente y eficaz. Es por ello que la gerencia de este siglo debe estar plenamente identificada con la administración para planear, organizar, decidir y obtener resultados definidos, evaluados y alcanzados a través de las personas. En la gerencia de hoy debe primar una interacción humanizada constante, unida al conocimiento de la reforma de salud de las instituciones prestadoras de estos servicios y a la calidad en la prestación del cuidado objeto de la profesión de enfermería, los cuales son insumos importantes en la gerencia del cuidado.

En este sentido, es importante resaltar que debe existir coherencia entre los términos “cuidado” y “gerencia”, a pesar de

diferencias en sus conceptualizaciones, enfoques, principios que los rigen o manera de instrumentalizarlos, se corresponden, complementan y se constituyen en los cimientos sobre los cuales el profesional de enfermería actúa y realiza una de sus múltiples funciones; la gerencia del cuidado, en la dimensión - vida - muerte y donde está siempre presente la salud - enfermedad (1).

Sin embargo, para poder hablar de gerencia del cuidado es necesario analizar qué es el cuidado y qué es gerencia.

En primera instancia, la Real Academia de la Lengua Española define la palabra “cuidado” así: “Cuidado, del participativo pasivo cuidar. Solicitud, esmero y atención que se pone en la ejecución de una cosa; asunto, negocio que uno tiene a su cargo” (2).

Así mismo, el grupo del cuidado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia indica que

El cuidado, es asistir al individuo a interpretar su propia realidad: cuidar es la esencia de la enfermería; es participar con el otro en la determinación del sentido único que tiene la salud, la enfermedad y la muerte. El cuidado es recíproco, reconoce el saber del otro, y el potencial para compartir una experiencia de relación inter-subjetiva (3).

Se debe tener en cuenta cuál es el objetivo o fin del cuidado, que es adaptar o readaptar al ser humano y/o comunidad a su medio social, a través de las diversas acciones que interactúan para mantener la estabilidad dentro del continuo vida - muerte, en el que se manifiestan los diferentes grados de salud y enfermedad, por lo que se constituye en un proceso dinámico.

En este orden de ideas, para poder gerenciar el cuidado se debe saber administrar. Según La Real Academia Española, la palabra “administración” (del latín *administration*), “es la acción de administrar (del latín *administrare*) y suministrar, servir, verbo transitivo que significa cuidar, gobernar, regir, suministrar o proveer de lo necesario. Ejercer o desempeñar algún empleo o cargo” (4).

La mayoría de veces, la administración se toma como sinónimo de gerencia, donde se valora, planea, dirige, ejecuta y evalúa para obtener unos resultados a través de las personas, en una interacción y comunicación humanizada constante.

El objetivo de enfermería es cuidar; el objetivo de la gerencia es la conducción de la producción de bienes o servicios en las

organizaciones (5). Por lo tanto, para referirnos a la Gerencia del Cuidado tenemos que referirnos a las organizaciones. Como indica Amitai Etzoin:

Nuestra sociedad es una sociedad de organizaciones. Nacemos en organizaciones, somos educados en organizaciones y casi todos pasamos la mayor parte trabajando en organizaciones. Pasamos muchas horas de placer o rezando en organizaciones, cuando todos estamos enfermos o morimos, requerimos de una organización y cuando llega el momento del funeral, la mayor de todas las organizaciones, el Estado, necesita de una licencia especial (6).

Se puede inferir que así como el proceso administrativo implica planear, organizar, dirigir y controlar los objetivos de la organización, la enfermera a través del Proceso de Atención de Enfermería valora, planea, diagnostica y evalúa el cuidado de enfermería buscando un equilibrio entre los conocimientos científicos y el hacer que se traduce en la gerencia del cuidado.

De esta manera se puede inferir que la gerencia del cuidado implica: motivación, creatividad, responsabilidad y ética por parte del cuidador y de quien cuida, claridad de actitud frente al ser y al qué hacer por parte del cuidador, búsqueda de nuevas formas de intervención, integración y transformación de los recursos disponibles para el cuidado, aprovechamiento de los diversos instrumentos y métodos de acuerdo con cada situación que implica la acción de cuidar, juicio crítico para la toma de decisiones, visión, previsión y reactivación frente a la velocidad con que cambia el continuo salud-enfermedad, establecimiento de las diferencias de sí mismo y de los otros y, por

supuesto, hacer uso de la información para la cooperación y coordinación del trabajo (7).

Para poder comprender mejor la gerencia del servicio debemos analizar que es un servicio conocido como un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministro con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para que esto tenga un buen resultado, la persona que presta servicios debe tener convicción de hacer las cosas bien, con compromiso y con actitud positiva.

El servicio es el producto agregado que necesita la administración, y debe proveerse de manera sistemática, debe ser de alta calidad, y por ser intangible es un valor agregado a la gerencia del cuidado que requiere de actitud de servicio, con una vocación que pueda ir mucho más allá del verdadero producto; lo cual se logra cuando el enfermero con sus herramientas gerenciales toma decisiones en la elaboración y ejecución de planes de acción y vende un servicio fundamentado en el conocimiento científico, con aptitud y actitud humanizada tendiente a lograr el éxito.

Por lo tanto, se puede concluir que la gerencia (administración), el cuidado (producto de calidad), el servicio (valor intangible, querer servir) son un trinomio que debe ir de la mano de manera integrada para el logro de los objetivos propuestos por la organización de salud y de enfermería.

**Conflicto de intereses:** ninguno.

**Financiación:** Universidad del Norte.

## REFERENCIAS

1. Alzate ML . Gerencia del Cuidado de Enfermería. En: *Dimensiones del Cuidado*. Grupo de Cuidado, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia; 1998.
2. Abrauna M. Formación en la Gerencia del Cuidado de Enfermería. En: *Dimensiones del Cuidado*. Grupo de Cuidado, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional del Colombia; 1997. p. 236-237
3. Albrecht K, Zenke R. *Gerencia del Servicio*. Legis Editores; 1991.
4. Peña B. *Aproximación al Ethos de la Gerencia del Cuidado. La Investigación y el Cuidado en América Latina*. Bogotá, D.C.: Editorial: Unibiblos;2004.
5. Real Academia de la Lengua Española. Madrid: Espasa-Calpe; 1970.
6. Etzoin A. *Organizaciones Modernas*. Sao Paulo: Biblioteca Pionera de Ciencias Sociales;1990.