

**UNIVERSIDAD DEL SURESTE  
CAMPUS SAN CRISTÓBAL**

**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**

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

**Actividad de investigación**

**ALUMNO:**

**CARLOS ENRIQUE LÓPEZ BENÍTEZ**

**Edgar Giovanni Liévano Montoya**

**Chiapa de Corzo, Chiapas A sabado 22 de mayo de  
2021.**

## Índice

1 La planeación de los servicios de enfermería.....	Pag. 4
2 Conceptos básicos: Departamento y servicios de enfermería.....	Pag. 5
3 El plan de trabajo. Características.....	Pag. 8
4 Diagnóstico situacional.....	Pag. 10
5 Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.....	Pag. 11
6 Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.....	Pag. 13
7 La organización de los servicios de enfermería.....	Pag. 14
8 Estructura formal del departamento de enfermería.....	Pag. 15
9 Niveles jerárquicos.....	Pag. 16
10 Descripción de puesto.....	Pag. 17
11 Métodos y sistemas de trabajo.....	Pag. 19
12 Manuales de organización.....	Pag. 20

## Introducción

En este trabajo de investigación se verán temas de los cuales nos ayudara a entender mejor todo lo relacionado a la administración estratégica de los servicios de enfermería, también dentro de esta investigación aparecerán diferentes conceptos para poder entender mejor los puntos de vista que se dan.

También algunos ejemplos que nos ayuda a complementar los conceptos y dar una idea más clara y pondré diferentes autores importantes que aportaron información sobre la administración.

Esta investigación es para todas aquellas personas interesadas sobre estos temas ya sea por alguna tarea a realizar por parte de la escuela o trabajo de igual manera alguna presentación que requiera información sobre la administración o por interés del lector de saber acerca de estos temas.

Todo lo que se verá a continuación es información de diferentes fuentes confiables y para un mejor entendimiento por parte del lector la información esta lo mejor estructurada y en ciertos puntos muy resumida.

## La planeación de los servicios de enfermería

Comenzare esta investigación con una pequeña definición de lo que es la planificación y esto 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 algo que también es importante decir que 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 y las intervenciones de enfermería describen la forma en que el profesional puede ayudar al paciente a conseguir los objetivos o resultados esperados.

La planeación de los servicios de enfermería también cuenta con algunos objetivos en su plan de cuidados los cuales son 4 y el primero promover la comunicación entre los cuidadores, el segundo es dirigir los cuidados y la documentación, el tercero es crear un registro que posteriormente pueda ser usado para la evaluación, investigación y propósitos legales y el cuarto es proporcionar documentación sobre las necesidades en cuidado de la salud para determinar su coste exacto.

También la planeación de los servicios de enfermería cuenta con algunos principales componentes en su plan de cuidados los cuales específicamente son 4 puntos etapas y son el establecimiento de prioridades, la elaboración de objetivos, el desarrollo de intervenciones de enfermería y asegurarse de que el plan está adecuadamente anotado. Los planes de cuidado computarizado y estándar dan información abreviada, asumiendo que usted tiene los conocimientos para rellenar las lagunas y aplicar la información a la situación concreta de cada paciente. Por ejemplo, en la vía crítica puede poner levantarse de la cama dos veces al día. Si la persona a la que cuida requiere un caminador para poder hacerlo, y ésta es una característica de su situación individual, usted es responsable de anotarlo en el lugar adecuado de los registros. 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.

Los planes multidisciplinarios, en los que todas las disciplinas trabajan con el mismo plan, son habituales hoy día. Los enfoques multidisciplinarios reúnen lo mejor de cada mundo. Sin embargo, recuerde, que, 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. Su trabajo es centrarse en las respuestas humanas, en cómo es probable que la persona responda como un todo al plan de cuidados, y actuar como abogada del enfermo.

### Conceptos básicos: departamento y servicios de enfermería

Con este tema empezare definiendo lo que es la departamentalización y esto es un proceso por medio del cual se forman grupos de trabajo, agrupando tareas, funciones o actividades similares y relacionadas. En un primer plano 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 también cuenta con diferentes objetivos de los cuales son como primer punto conocer y entender la división adecuada de las funciones de la empresa, el segundo punto es reducir y concretar las tareas asignadas a cada trabajador, para que la lleven a cabo de manera más eficiente, el tercer punto es que 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, el cuarto punto nos dice que ayuda a realizar la mejor selección de los empleados para cada puesto de trabajo determinado, el quinto punto es la división de tareas genera nuevos puestos de trabajo, el sexto punto facilita la supervisión y control por parte de los jefes y el séptimo y último punto es

que permite el desarrollo de atribuciones específicas en un mismo nivel de la empresa.

También la departamentalización cuenta con diferentes características entre las principales características de la departamentalización destacan algunas ventajas y desventajas de la misma, entre ellas la primera refleja la visualización lógica de la estructura empresarial, la segunda es que preside por la especialización ocupacional y laboral, la tercera facilita la comunicación y el entendimiento del equipo con la finalidad lograr una mayor eficiencia en sus funciones, la cuarta en ocasiones la división por funciones establece una barrera que limita la cooperación entre las diferentes áreas, la quinta ayuda a organizar una estructura jerárquica de toda la empresa, la sexta es propicio para empresas pequeñas, con pocas líneas de producción, la séptima se debe controlar la especialización, ya que en ocasiones se exagera y extralimita derivando falta de atención en los resultados globales, la octava es que 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 y la novena y última es que no permite la promoción de equipos con auto gestión, las responsabilidades de los resultados finales en la organización recaen en un solo órgano.

Por ultimo para terminar con este punto hablare acerca de los tipos de departamentalización y esto van a depender de la forma en cómo se conceptúen los departamentos de la empresa, pueden ser departamentalización por tipo de cliente en este se realiza en función hacia el cliente final. Este tipo de departamentalización permite a la empresa enfocarse en la mejor atención al cliente, sumando esfuerzos para satisfacer de manera eficiente las necesidades del mismo un ejemplo de la departamentalización que tiene la banca, que tiene departamento dedicados a la atención de cliente en casos o circunstancias específicas, como lo sería un departamento de hipotecas, departamento de préstamos para empresas, etc.

Departamentalización por tiempo: Consiste en la creación de departamentos de acuerdo a la duración de las actividades que se desempeñan, en ocasiones se

combina con otras clasificaciones, el caso más común es la división por jornada o turnos laborales.

Departamentalización por territorio el criterio utilizado en esta creación de departamentos es la división geográfica, depende del sector de actividad que realiza la empresa y tienen gerencia propia por área. Departamentalización por proyectos depende de la envergadura del proyecto, es práctico si cada proyecto es manejado por un equipo diferente y cada unidad de trabajo reúne una serie de requisitos específicos determinados por el cliente. 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.

Departamentalización por procesos es una creación de departamentos muy útil si la empresa busca dinámicas que optimicen el trabajo y permita aplicar una mejora continua de los procesos de producción. Incluye la planificación y gestión de las tareas en busca de la máxima optimización de los recursos y rentabilidad de la inversión.

Departamentalización por equipo está relacionada tanto con proyectos como procesos. Se enfoca en facilitar el trabajo con tecnología y herramientas adecuadas, con la finalidad de reducir costes y aprovechar los recursos. Departamentalización por funciones consiste en la división de empresas usando como criterio el tipo de actividad que se desarrolla cada área. Por ejemplo: Ingeniería, administración, contabilidad, compra, ventas, etc. Departamentalización matricial tiene como criterio para crear departamentos la combinación de funciones con proyectos. Los equipos de trabajo para cada proyecto se conforman por personas que desempeñan la misma función en distintos proyectos a la vez, optimizando los recursos y mejorando los tiempos.

## El plan de trabajos: características

Ahora hablare del tercer tema el cual es acerca del plan de trabajo y un plan de trabajo es un documento que nos brinda información específica acerca de los pasos que tendremos que dar para desarrollar un proyecto. Incluye aspectos como: quién trabajará en qué tareas, la forma de realización de las mismas, tiempos y calendarios de inicio y fin; entre muchos otros detalles.

El plan de trabajo es una herramienta muy útil que te permitirá administrar y planificar los cimientos y desarrollo de algún proyecto que quieras o estés empezando. Conoce a continuación 4 sencillos pasos para crear un plan de trabajo efectivo y exitoso.

Paso 1: El primer paso es crear un plano general de todo el proceso, en el cual deberán quedar sentadas de manera clara las bases sobre las cuales se sustentará e resto del proyecto. Esto incluye las metas, recursos disponibles, material adicional que se requerirá en las distintas etapas, división de responsabilidades, gastos, etc.

Paso 2: El siguiente paso consiste en darle formato a tu plan de trabajo. Conforme te acomode mejor, puedes hacerlo a manera de tabla, aunque también puede ser un cuadro o una gráfica. El objetivo es resumir los distintos puntos del proyecto de forma conjunta, y de esta manera buscar optimizar cada paso que se dé.

Paso 3: El plan tiene que ser realista. También tiene que ser sencillo de leer, pues es un documento que podría compartirles entre los miembros involucrados en el proyecto.

Paso 4: Piensa en el plan de trabajo como el mapa del tesoro de un pirata. No olvides el plan una vez que todo esté en marcha. De vez en cuando revísalo y revisa si tus objetivos se están cumpliendo al ritmo esperado, para que puedas girar el timón de ser necesario.

Ahora hablare acerca de cómo hacer un plan de trabajo 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, así como determinar cada cuánto tiempo se deberá hacer un seguimiento del mismo con el fin de evaluar si se debe modificar algún paso o no.

Entre los pasos que puedes seguir están identificar el objetivo y finalidad del plan de trabajo. En el área laboral los planes permiten determinar cuál es el trabajo a llevar a cabo durante los próximos meses según su orden de importancia. En lo académico, puede referirse a las horas de estudio, y en lo personal permite organizar las estructuras de los proyectos que se desean realizar próximamente.

El paso a seguir 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, luego establecer las metas y los objetivos a alcanzar. Los objetivos deben estar claros y bien definidos para poder lograr los resultados deseados.

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, luego identificar cuáles son las limitaciones u obstáculos que están presentes o se pueden encontrar y afectar la elaboración del plan de trabajo.

Mencionar cuáles serán los procedimientos, guías o políticas bajo los cuales se desarrollará el plan de trabajo. Asimismo, se deberá determinar, en caso de ser un plan grupal, cuáles son las responsabilidades de los involucrados, luego 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.

Construcción del plan de trabajo y por ultimo culminación y puesta en práctica.

El 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 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. 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.)

## Diagnostico situacional

Diagnóstico de la situación de salud enfermería conlleva un 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.

Pasos para realizar un diagnóstico de situación de salud

1 Descripción de la situación, 2. Antecedentes históricos de la localidad, 3. Ubicación geográfica, 4. Límites, 5. Fauna, flora e hidrografía, 6. Amenazas y riesgos por la ubicación.

Comunicación y vías de acceso 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, organizaciones de base

7. 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 oferta, 7 horarios de atención  
8. aspectos epidemiológicos, 1 indicadores positivos, 2 indicadores negativos, 3 problemas de salud según etapas de vida y como último punto factores de riesgo.

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

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. Cabe resaltar que, en un sentido amplio, la planeación se realiza casi a cada momento, incluso en el día a día. Por ejemplo, cuando una persona decide tomar un taxi para llegar a un cierto lugar, habrá planeado cómo viajar de forma más rápida y efectiva. Sin embargo, también se puede realizar a largo plazo y con decisiones que involucren a miles de personas, como puede ser el caso de la planeación llevada a cabo en una gran corporación multinacional. Las características de la planeación, por supuesto, dependerán del contexto; no es igual la toma de decisiones que realiza una familia cuando organiza un viaje de vacaciones que el proceso planificado por el gerente de una empresa para lanzar un nuevo producto al mercado. Sin embargo, 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. Algunas clasificaciones Es posible clasificar la planeación de distintas maneras, según las expectativas temporales, la amplitud y la especificidad. Veamos algunos

ejemplos a continuación planeación estratégica: la realizan los directivos de una empresa, para analizar factores internos y externos y su repercusión en los objetivos de la compañía. Suele trazarse a largo plazo, en general varios años, y consiste en el diseño detallado de su inserción en el mercado, de su comunicación con los medios y de sus campañas publicitarias.

\*Planeación táctica: suele relacionarse con la toma de decisiones a corto plazo, en general para sobrellevar una crisis inesperada. Cuando un producto vende menos de lo previsto, por ejemplo, es necesario actuar, sea bajando el precio o mejorando la oferta mediante la inclusión de accesorios o la elaboración de paquetes (bundles). 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. 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. 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. Desde la vestimenta de los empleados, hasta los horarios de trabajo y de pausas, todo debe estar previamente establecido para asegurar que se trabaje de manera ordenada y la 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. Cuando no se cuenta con las herramientas o la infraestructura necesaria para lograr ciertos objetivos, se analiza el accionar necesario para conseguir esos recursos.

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

Las estrategias como elementos de la planeación definen en qué negocios debería estar la empresa en el largo plazo y como asignar los recursos para lograr la visión. Sirve para que las decisiones de los administradores se alineen con la visión. 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, que es un documento que muestra medidas y acciones concretas que deben ser llevadas a cabo para lograr la visión y la misión.

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. Clientes, proveedores y especialistas en el mercado que opera la empresa, posibles cambios tecnológicos, regulaciones, competencia, etc. La planeación estratégica toma elementos del análisis industrial, la teoría de juegos, el análisis macro y microeconómico, etc.

Planeación Operacional Es de más corto plazo que la planeación estratégica, 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 Al fallar para preparar, está preparándose para fallar. (Benjamin Franklin) 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, principalmente debido a la naturaleza cambiante del entorno dentro del cual se desenvuelve la organización y porque la estimación del futuro, por definición, puede desviarse de la observación. 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. Una empresa que demora o falla en ajustar sus planes al entorno cambiante puede desaparecer debido a que las necesidades que satisface pueden ser satisfechas por otras empresas que logran aprovechar más rápidamente los adelantos tecnológicos y bien porque las necesidades y preferencias de los clientes cambian rápidamente.

### La organización de los servicios de enfermería

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, 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.

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos. Asimismo es fundamental que para que esas 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. Los partidos políticos, los sindicatos, los clubes deportivos y las ONGs son organizaciones civiles. En el caso de las ONG's (Organizaciones No Gubernamentales) hay que subrayar el hecho de que existen multitud de ellas en todo el mundo. Se caracterizan porque no dependen de ningún gobierno y porque pretenden conseguir el bienestar del ser humano desde diversos puntos de vista.

Así, por ejemplo, nos encontramos con ONG's que apuestan por mejorar las condiciones laborales, el medioambiente, la participación ciudadana y la investigación científica. Sin olvidarse tampoco de las que apuestan por la ayuda humanitaria, la protección de la infancia o la tercera edad. 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. No obstante, también pueden realizarse otras muchas clasificaciones de organizaciones en base a otros diferentes criterios. De esta manera, podemos catalogarlas por su localización (local, regional, nacional o internacional), su propiedad (privada y pública), su tamaño (pequeña, mediana o grande) e incluso por su finalidad (con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro).

### 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, departamento de enfermería 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.

Departamento de enfermería es fuente de información y formación de profesionales de la salud; es el área donde se integran las acciones del equipo de salud, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios y el departamento de enfermería El Departamento de Enfermería 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.

**MISION:** Departamento de Enfermería tiene como propósito 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.

**VISION:** Departamento de Enfermería 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. La palabra jerarquía se define como el orden de algunos elementos de acuerdo a ciertas características. Este es un término que se utiliza para definir las posiciones de poder que se suceden dentro de un organigrama empresarial o institucionalidad. 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 ordenes de otras oficinas. Usualmente esto se representa como una pirámide u organigrama lineal. Esta división administrativa de las responsabilidades ha probado ser muy efectiva para el funcionamiento de las organizaciones porque permite establecer las responsabilidades propias de cada cargo y por ende de la persona que lo ocupa. Así, es posible llevar un control más estricto de las funciones de cada miembro de la organización. División de Niveles

División de Niveles 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

Hoy en día se hace 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, donde el proceso de globalización y apertura de mercados amenaza de forma arrastrante nuestros intereses nacionales. En este proceso de globalización en que vivimos nos urge apelar al manejo efectivo y eficaz de nuestros sistemas organizacionales y de la administración de nuestros recursos humanos (ARH). Para los fines de este escrito, resaltaremos la gran relevancia que a nuestro

juicio tiene el subsistema de aplicación de recursos humanos en lo referente : AL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS, ya que entendemos que representa una fuerza motora importante en el desarrollo productivo de las organizaciones en sentido general. 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 que 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. 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 (evaluación del desempeño, movimientos del personal, remuneraciones, capacitación, entre otros) estarán realizándose ineficazmente porque el proceso de actualización y seguimiento 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. Frecuentemente, muchos de nuestros empresarios y ejecutivos nativos reconocen en cuanto “a la forma” el valor que tienen los procesos de mejora del capital humano, pero “en el fondo” existe mucha ignorancia sobre que tanto nos puede ayudar a mejorar nuestros niveles productivos. Es una pena que hoy en día escuchemos a empresarios y ejecutivos de grandes, medianas, pequeñas y por qué no de micro empresas, decir que su manual de descripción de puestos no les ha aportado nada. Y que la empresa consultora” Fulano de tal” los indujo a gastar inútilmente su dinero, esto es común. O peor aún que no se necesita el manual de puestos ya que las personas que laboran (los trabajadores) saben con exactitud lo que deben hacer. Otro punto de vista común de aquellos es el, que la gente no le hace caso a eso y que por ello las descripciones de puestos resultan ser ineficaces, o que no son necesarias debido al poco personal que tiene su empresa, concluyendo con el mismo resultado (no son importantes ni necesarias). ¿Qué finalidad y objetivos tiene el Análisis de Puesto? 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. Por lo cual es de suma importancia que, teniendo en consideración los cambios que tanto a nivel macro como en su entorno individual se presentan; 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. Es indispensable contar con personal de muy alta calidad y con un elevado grado de compromiso con la empresa, es por ello, que para lograr abatir esta meta se debe contar con la persona ideal para cada puesto de trabajo y que cumpla con el perfil y los requerimientos necesarios tal como lo indica el análisis de puestos. 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. 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.

## 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. 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. No creo probable que se pueda enseñar la resolución de problemas en bloque, como si fuera una única destreza. Creo, en cambio, que se debe enseñar cada una de estas habilidades que he llamado

métodos de trabajo que, alguna vez podrán aplicarse a situaciones concretas. 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. Se trata de una fuerza difícil de domar, como el agua de un arroyo, pero que puede ser conducida para enseñarles la importancia del trabajo previo, la reflexión minuciosa, la elaboración de los detalles, la anticipación de las dificultades. 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. Es probable que consideres, que la ejecución de un método de investigación está asociada únicamente al ámbito científico, sin embargo, esta creencia generalizada es totalmente errada, ya que en todos los ámbitos en los que se efectúa un estudio, la planificación e implementación de acciones metódicas, permite la satisfacción de los objetivos planteados. 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. La elección de la metodología de trabajo debe considerar la naturaleza del estudio a ejecutar y el objetivo a lograr, a fin de definir las características más acordes que garanticen el éxito del estudio, de allí se han derivado varios tipos de métodos.

## Manuales de organización

Uno de los principales objetivos son 1. Proporcionar a las diversas áreas de la empresa los manuales Técnicos de Organización que respalden su operación, de acuerdo a la estructura orgánica autorizada. 2. Desarrollar los sistemas de operación de las diversas áreas de la empresa. 3. Dotar de la infraestructura informática necesaria para la operación de las áreas de la empresa.

Funciones: 1. Normar las actividades que involucran los sistemas administrativos e informáticos de la empresa. 2. Mantener la operación de la empresa de acuerdo a la estructura orgánica autorizada e instrumentarla con las herramientas técnicas de organización que respalden el cumplimiento de los objetivos y funciones de cada unidad administrativa. 3. Plantear el desarrollo informático de la empresa y dirigir su ejecución. 4. Investigar sobre las innovaciones tecnológicas en materia informática y evaluar su aplicación en la empresa. 5. Dirigir, elaborar e implantar los sistemas administrativos e informáticos de carácter institucional y coordinar los sistemas específicos de las áreas sustantivas y de apoyo. 6. Promover la adquisición de los equipos de cómputo necesarios para soportar los sistemas. 7. Promover la capacitación informática en las áreas usuarias de la empresa. 8. Administrar los recursos de cómputo con que cuenta la empresa. 9. Representar al Empresa en los aspectos de informática ante los organismos externos. 10. Analizar la factibilidad de adquirir o contratar servicios informáticos que requieran las áreas usuarias de la empresa.

## Conclusión

En conclusión, los temas vistos anteriormente los cuales son la planeación de los servicios de enfermería, conceptos básicos: Departamento y servicios de enfermería, el plan de trabajo. Características, diagnóstico 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 y manuales de organización fueron de mucha ayuda ya que me dieron una idea más clara de estos temas

El tema que más llamo mi interés fue el de planeación de los servicios de enfermería porque ahí pude entender mejor algunas definiciones, sus principales objetivos y sus características aparte de que fue un tema donde tenía ciertas dudas pero con la lectura me ha quedado todo más claro.

El tema que mas se me dificulto y que no muy llamaba mi atención fue el de los manuales de organización ya que sentí algo de confusión sobre algunos puntos que venían en la antología pero leyéndolo una y otra vez pude comprender lo que el texto trataba de decirme y así que me quedara claro todo lo relacionado sobre este tema.

## Bibliografías

Libro de enfermería de noveno cuatrimestre de la licenciatura de enfermería de la UDS San Cristóbal de las casas.