

## LICENCIATURA EN ENFERMERIA

PRESENTA: KARLA ROCÍO DE LOS ÁNGELES GARCÍA  
HERNÁNDEZ

CUATRIMESTRE: 9°

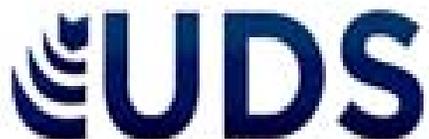
MATERIA: ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS  
SERVICIOS DE ENFERMERIA



NOMBRE DEL TRABAJO: RESUMEN E INVESTIGACIONES

DOCENTE: EDGAR JOVANNY LIEVANO MONTOYA

22/ 05/ 2021



## INDICE

Introducción	3
La planeación de los servicios de enfermería	4-5
Conceptos básicos: departamentos y servicios de enfermería	6-7
El plan de trabajo. Características	8-9
Diagnóstico situacional	10
Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución.	11
Instrumentos de la planeación aplicados a los servicios de enfermería.	12-13
La organización de los servicios de enfermería	13
Estructura formal del departamento de enfermería.	14-17
Niveles jerárquicos.	17-18
Descripción de puesto	18-19
Métodos y sistemas de trabajo.	20-22
Manuales de organización	22-25
Conclusión y bibliografía	26



## INTRODUCCION

En la enfermería se lleva una serie de pasos para llevar a cabo una buena atención al usuario y sobre todo mantener un buen equipo de trabajo, una buena organización en los servicios o áreas de salud lo cual cada uno de los trabajadores pertenecen o más bien es cargo de un área.

En todo caso hay que desarrollar una planeación y en ellas realizar importantes actividades las cuales son:

- 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
- Organización

Así también hay que organizar realizando una selección detallada de los trabajadores indicados para el puesto indicado, subdividir cada tarea en unidades operativas, seleccionar una autoridad administrativa para cada sector, proporcionar materiales y recursos útiles a cada sector, ya una vez realizado esto se procede a ejecutar y sobre todo observar el empeño de cada personal, motivarlos, mantener una buena comunicación para lograr un buen trabajo en equipo.

En este trabajo se explicará de la manera más precisa y resumida lo que consiste en la administración en enfermería y lo que relaciona en todos sus procesos administrativos, su desarrollo en su campo de acción de trabajo y organización de cada área y personal.



## **PLANEACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

La planificación consiste en la elaboración de estrategias diseñadas para reforzar las respuestas del paciente, identificadas en el diagnóstico de enfermería. Esta fase comienza después de la formulación del diagnóstico y concluye con la documentación real del plan de cuidados.

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

### **OBJETIVOS DEL PLAN DE CUIDADOS**

1. Promover la comunicación entre los cuidadores
2. Dirigir los cuidados y la documentación.
3. Crear un registro que posteriormente pueda ser usado para la evaluación, investigación y propósitos legales.
4. Proporcionar documentación sobre las necesidades en cuidado de la salud para determinar su coste exacto.

### **PRINCIPALES COMPONENTES DEL PLAN DE CUIDADOS**

1. Establecimiento de prioridades.
2. Elaboración de objetivos.
3. Desarrollo de intervenciones de enfermería.
4. Asegurarse de que el plan está adecuadamente anotado (documentación del plan).

Así también hay que establecer prioridades la cuales son:

- 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).

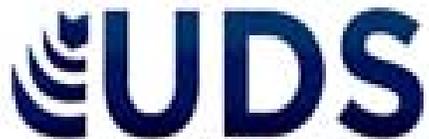


- Qué problemas no están cubiertos por los protocolos o planes estándar, pero deben tratarse para asegurar una estancia hospitalaria segura y que el alta se produzca a su debido tiempo

Los objetivos identifican los beneficios que espera ver en el paciente después de brindar los cuidados enfermeros. Los objetivos a corto plazo describen los beneficios tempranos que se esperan de las intervenciones enfermeras.

Los objetivos a largo plazo describen los beneficios que se espera ver en cierto momento después de haber puesto en marcha el plan. Así también hay que dejar en claro que es son las intervenciones enfermeras: estas son acciones llevadas a cabo por las enfermeras para, 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, Promover una sensación óptima de bienestar físico, psicológico y espiritual.

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



## **CONCEPTOS BÁSICOS: DEPARTAMENTO Y SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

El departamentico 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.

### **OBJETIVOS DE DEPARTAMENTALIZACIÓN**

- Conocer y entender la división adecuada de las funciones de la empresa.
- Reducir y concretar las tareas asignadas a cada trabajador, para que la lleven a cabo de manera más eficiente.
- Genera la especialización, que se basa en la experiencia conseguida por un trabajador respecto a la tarea que desarrolla, lo que repercute positivamente en la calidad del trabajo realizado.
- Ayuda a realizar la mejor selección de los empleados para cada puesto de trabajo determinado.
- La división de tareas genera nuevos puestos de trabajo.
- Facilita la supervisión y control por parte de los jefes.

Los tipos de departamentalización van a depender de la forma en cómo se conceptúen los departamentos de la empresa, pueden ser:

- Departamentalización por tipo de cliente: 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.
- 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 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
- 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 TRABAJO. CARACTERÍSTICAS**

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.

Cuatro 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 y 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.

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.

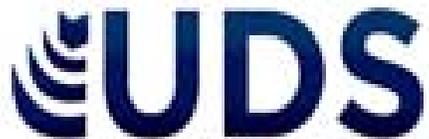
### **PASOS A SEGUIR:**

1. 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.

2. 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.
3. Establecer las metas y los objetivos a alcanzar. Los objetivos deben estar claros y bien definidos para poder lograr los resultados deseados.
4. 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.
5. Identificar cuáles son las limitaciones u obstáculos que están presentes o se pueden encontrar y afectar la elaboración del plan de trabajo.
6. Mencionar cuáles serán los procedimientos, guías o políticas bajo los cuales se desarrollará el plan de trabajo.
7. 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.
8. Construcción del plan de trabajo.
9. Culminación y puesta en práctica.



## 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.)

## PASOS PARA REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE SITUACION DE SALUD

- Descripción de la situación
- Antecedentes históricos de la localidad
- Ubicación geográfica
- Límites
- Fauna, flora e hidrografía
- Amenazas y riesgos por la ubicación
- 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 públicas, privadas, educativas, religiosas)
- Organizaciones de base (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, horarios de atención, aspectos epidemiológicos



- Indicadores positivos, indicadores negativos, problemas de salud según etapas de vida
- factores de riesgo

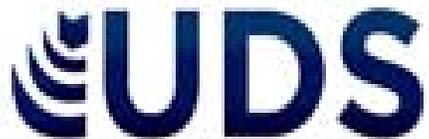
## **LOS PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL PLAN Y EN LA INSTITUCIÓN**

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. la planeación se realiza casi a cada momento, incluso en el día a día

Las características de la planeación, por supuesto, dependerán del contexto. su éxito dependerá del grado de conocimiento, análisis e intuición de quienes la ejecuten; Es posible clasificar la planeación de distintas maneras, según las expectativas temporales, la amplitud y la especificidad.

- Planeación estratégica: la realizan los directivos de una empresa, para analizar factores internos y externos y su repercusión en los objetivos de la compañía.
- Planeación táctica: suele relacionarse con la toma de decisiones a corto plazo, en general para sobrellevar una crisis inesperada.
- Planeación operativa: se refiere a la organización de los recursos y del personal de una compañía para la resolución de problemas.
- Planeación normativa: se trata de una serie de reglas y normas que se crean para el correcto funcionamiento de una empresa.
- Planeación interactiva: es la más utilizada por empresas que ofrecen productos tecnológicos. Se basa en trazar soluciones a problemas en un futuro ideal, así como el camino para alcanzar dicho futuro.



## **INSTRUMENTOS DE LA PLANEACIÓN APLICADOS A LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.**

Las estrategias como elementos de la planeación definen en qué áreas debería estar la institución 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.

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 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.

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.

La planeación permite asignar los recursos eficientemente y enfocar los esfuerzos en aquellas actividades que son clave para el futuro organizacional. La planeación no se ejecuta solo una vez, sino que es un proceso que se retroalimenta cíclicamente, principalmente del control o evaluación.

Por esto, los planes a corto plazo (un año, por ejemplo) deben ser mucho más detallados que los planes a largo plazo (cinco años, por ejemplo). La planeación y la estrategia deben ser mejoradas y cambiadas a medida que la institución adquiere más experiencia e información y a medida que el entorno se modifica. Es de fundamental importancia evaluar la forma en que los responsables de la planeación adquieren información sobre el desempeño de la institución en diferentes áreas.

La planeación como un proceso continuo puede significar una ventaja estratégica que logre posicionar a la institución en una situación cercana a la visión desarrollada anteriormente.

- Visión
- Misión
- Políticas



- Planeación y Estrategias
- Planeación Operacional
- Beneficios de la Planeación Empresarial
- La Planeación como un elemento del proceso administrativo
- Retroalimentación de la Planeación.

## **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. 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. 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 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. Las 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.

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.



## **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. 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.

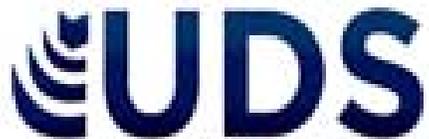
Es fuente de información y formación de profesionales de la salud; es el área donde se integran las acciones del equipo de salud, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios. El Departamento de Enfermería colabora con la administración médica y hospitalaria en la dirección 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:** El 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:** 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.

**FILOSOFIA:** 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, teniendo como claro objetivo obtener la excelencia, que se reflejará en el beneficio al paciente y su familia.

**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.



**NORMAS ÉTICAS:** Guardar siempre el secreto profesional y no divulgar información relacionada con los pacientes a personas no autorizadas; Mantener la armonía, discreción, el respeto y la cooperación con los integrantes del equipo multidisciplinario de salud.

El personal de enfermería está obligado a respetar al paciente como persona única e indivisible en toda circunstancia.

**FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:** Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos en los que participe el personal de enfermería para que los cuidados de enfermería se proporcionen libres de riesgos, de manera continua, oportuna, humana y que satisfagan la demanda de atención.

**FUNCIONES ADMINISTRATIVAS:** Departamento de Enfermería; 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.

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

**OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.**

- 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 tratamiento de enfermería.
- Coordinar las acciones del equipo de salud que demande la atención médica que requiere el paciente
- Proporcionar al paciente y familia educación para el auto - cuidado responsable de su salud.
- Integrarse al equipo multidisciplinario para atender las demandas en materia de atención médica, con una actitud de respeto hacia el ser humano y una conducta profesional basada en principios éticos.

**UBICACIÓN FÍSICA:** Por lo que se refiere a la planta física, en el área administrativa del Departamento de Enfermería se debe contar con oficinas para:

- Líder de Enfermeras



- Sub líder de Enfermeras
- Supervisoras
- Subjefe de Enseñanza.

**CONTROL DE ENFERMERIA:** Es el área donde se organizan las acciones de Enfermería y que se encuentra en todos los servicios de hospitalización, debe tener la sig. Distribución:

- Zona de Operación.
- Cuarto de Medicamentos.
- Cuarto de Tratamientos Especiales.
- Zona de Almacén.
- Sala de Estudio.
- Sala de Ropería.

**LA ATENCION DE ENFERMERIA.** Las teorías de Enfermería son nuestro marco conceptual para prestar el servicio con calidad. Sea cual sea la orientación de la práctica de Enfermería. Teoría de Patrones funcionales Teoría de Virginia Avenel Henderson Teoría del auto – cuidado. Teoría del Cuidado Transcultural.

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA SISTEMAS DE TRABAJO:** Para brindar la atención de enfermería se utilizan los siguientes sistemas:

- Sistema de trabajo por paciente.
- Sistema de trabajo por funciones
- Sistema de trabajo en equipo

**DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA LIDERAZGO EN ENFERMERIA:** Teoría del gran hombre

- Teoría del carisma
- Teoría de los rasgos.
- Teoría de poder y autoridad.

**ESTILOS DE LIDERAZGO. LIDERAZGO DIRECTIVO**

El líder inicia la acción, distribuye el trabajo, estructura actividades, motiva, delega, lleva el control y ejecuta las acciones para corregir las desviaciones.



**LIDERAZGO DE EQUIPO:** El líder es democrático, organiza discusiones para tomar decisiones, toma en cuenta las sugerencias y opiniones de su equipo, involucra a otros y logra que acepten responsabilidades por convencimiento o por consenso.

**TIPOS DE LÍDERES:** DEMOCRATA AUTOCRATA MATERNALISTA FOLCLORICO INDIFERENTE

**MANEJO DE CONFLICTOS:** El conflicto es la diferencia que existe entre las personas ante determinado hecho. Puede ser constructivo o destructivo.

**FUENTES DEL CONFLICTO:** La diferencia de información, La diferencia de interpretación, La percepción de la importancia de los hechos, Metas y objetivos diferentes, Diferencia de valores.

## **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.

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. Usualmente esto se representa como una pirámide u organigrama lineal.

Básicamente se puede decir que la jerarquía de una organización está conformada por tres niveles:

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. Usualmente está conformado por el o los dueños y los accionistas.



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. Este es el que responde de manera directa al nivel directivo. Está conformado usualmente por presidentes o gerentes generales.
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. 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 DEL PUESTO**

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. 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.

¿Qué finalidad y objetivos tiene el Análisis de Puesto?

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.

#### 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.

#### BENEFICIOS DEL USO DE ESTA TECNICA

- Evita repetir información, explicación e instrucciones similares.
- Permite a los empleados saber qué es lo que se espera de ellos, cuando y como.
- Muestra a cada uno de los empleados como encaja su puesto en el total de la organización.
- Facilita el entrenamiento del nuevo personal y reducen el periodo de capacitación.
- Permite asegurarse que se respeten las Políticas del organismo.
- Reduce errores operativos.
- Evita que los cambios del sistema sean decisiones precipitadas.
- Facilita el sostenimiento de un buen nivel organizacional.
- Complementar el manual de organización



## MÉTODOS Y SISTEMAS DE TRABAJO

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.

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.

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.

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.

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

Método inductivo: Como resultado de su ejecución, se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. Pueden distinguirse cuatro pasos esenciales:

- 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:** La aplicación de este tipo de método está asociado a la inferencia de juicios basados en postulados y teoremas aceptados en forma universal, que, aunque no expresan en forma tácita su relación con nuestro estudio, al analizar las características comunes podemos establecer un puente de unión entre ambas partes.

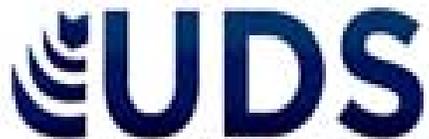
**Método analítico:** Es un proceso de carácter cognoscitivo, que usualmente considera en forma minuciosa, un objeto de estudio, considerando en forma separada cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. El método analítico se desarrolla con precisión y en forma atenta a los detalles.

**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. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional, (mediante la formación de hipótesis y deducciones), con la observación de la realidad, denominada como momento empírico.

**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 dialéctico:** 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. De manera más esquemática puede definirse la dialéctica como el discurso en el que se contraponen un concepto aceptado como real, entendido como tesis; y una muestra de los problemas y contradicciones, entendida como antítesis. De esta confrontación surge, en un tercer concepto síntesis, una resolución



o una nueva comprensión del problema. Se considera que, en este procedimiento, la tesis es puesta a prueba por los argumentos de naturaleza contradictoria, y como resultado de ello, se crea un nuevo paradigma en el que ambas partes estuvieron involucrados.

## **MANUALES DE ORGANIZACIÓN**

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

Principales funciones:

- Normar las actividades que involucran los sistemas administrativos e informáticos de la empresa.
- 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.
- Plantear el desarrollo informático de la empresa y dirigir su ejecución.
- Investigar sobre las innovaciones tecnológicas en materia informática y evaluar su aplicación en la empresa.
- Dirigir, elaborar e implantar los sistemas administrativos e informáticos de carácter institucional y coordinar los sistemas específicos de las áreas sustantivas y de apoyo.
- Promover la adquisición de los equipos de cómputo necesarios para soportar los sistemas.
- Promover la capacitación informática en las áreas usuarias de la empresa. 8. Administrar los recursos de cómputo con que cuenta la empresa.
- Representar al Empresa en los aspectos de informática ante los organismos externos.
- Analizar la factibilidad de adquirir o contratar servicios informáticos que requieran las áreas usuarias de la empresa.

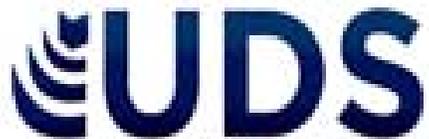


## SUBGERENCIA DE ORGANIZACIÓN

Objetivo: Proveer a las autoridades el respaldo técnico-funcional para la toma de decisiones relacionadas con las modificaciones a la estructura orgánica y puestos de la empresa, con base en la normatividad vigente y lineamientos en materia de Organización, a fin de mejorar el funcionamiento de las unidades administrativas y optimizar los recursos aplicados en las plazas con las que cuenta la Entidad.

### Funciones

- Realizar el análisis funcional de las estructuras organizacionales y plazas de las unidades administrativas de la empresa, para emitir una opinión técnica.
- Elaborar Diagnósticos administrativos de las unidades administrativas de la empresa que lo requieran, con el propósito de darlos a conocer a las autoridades, para la toma de decisiones.
- Elaborar Estudios de Tiempos y Movimientos, así como Estudios de Cargas de Trabajo, con el fin de emitir una opinión técnica.
- Proponer a las autoridades, con base en los análisis técnicos realizados, posibilidades de solución a los asuntos relacionados con la estructura orgánica y puestos de la empresa, para su toma de decisiones.
- Preparar el Registro ante la Unidad de Servicio Civil, de las modificaciones a la estructura orgánica de la empresa, para autorización del Titular de la Dirección de Administración y Sistemas.
- Elaborar el Manual de Organización de la empresa correspondiente a la estructura orgánica registrada en la Unidad de Servicio Civil, para mantener actualizada la información de los objetivos y funciones de las unidades administrativas de la empresa.
- Obtener la Descripción de los Puestos de la empresa a fin integrar el Manual respectivo, para consulta específica de las áreas de la empresa
- Realizar la valuación de los puestos de la Entidad, como integrante del Comité de Valuación de Puestos, con el propósito de asignar a los puestos el valor que les corresponde dentro de la estructura organizacional de la empresa.
- Emitir los Dictámenes y Opiniones Técnicas de los Contratos de Honorarios, para respaldar funcionalmente la contratación del área de Recursos Humanos.



## SUBGERENCIA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Objetivos: Revisar y mantener actualizados los procedimientos y políticas institucionales que regulan, cada unidad administrativa de la empresa a los esquemas de operación que demanda su dinámica de operación, optimizando el uso de los recursos materiales y tecnológicos y la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las actividades.

### FUNCIONES:

- Determinar técnicamente en coordinación con los usuarios, la posibilidad de automatizar los procedimientos, indicando claramente las prioridades reales de acuerdo a los volúmenes de trabajo y manejo de información.
- Elaborar los sistemas administrativos, políticas y procedimientos de las unidades administrativas de la empresa.
- Analizar los sistemas integrales de operación de las unidades administrativas existentes para determinar el grado de eficiencia y optimización de tareas.
- Implantar los sistemas administrativos y procedimientos de nueva estructuración y realizar las pruebas y ajustes de operación necesarias para su desarrollo.
- Elaborar y actualizar los manuales de políticas y procedimientos de las unidades administrativas de la empresa y darlos a conocer en la página institucional publicada por medio de Intranet de la empresa.
- Autorizar la elaboración del diseño de las formas continuas institucionales para su posterior reproducción.
- Contribuir a la modernización de la operación de los procesos a través del diseño de métodos y de sistemas integrales de administración.

## GERENCIA DE SOPORTE TÉCNICO

Objetivo: Proporcionar y asegurar la operación de los recursos informáticos, así como el apoyo para su uso y la búsqueda de la calidad total a través de la capacitación, la automatización de oficinas y el mantenimiento de los sistemas y redes de comunicación, de acuerdo a los lineamientos relacionados con la normatividad y procedimientos internos, para proporcionar al personal de la empresa las herramientas y facilidades para el desarrollo automatizado de sus actividades. FUNCIONES:



- Definir y desarrollar el Programa Institucional de Desarrollo Informático para la planeación estratégica en materia de tecnologías de cómputo y de información.
- Coordinar la planeación de requerimientos técnicos necesarios para cubrir las necesidades de sistematización de información de las áreas usuarias.
- Ejecutar un plan de investigación de mercado de nuevos productos y tecnología con miras a adquirir el hardware y el software con más ventajas para satisfacer los requerimientos de información.
- Determinar el plan presupuestal y el programa para la adquisición de equipos, programas y paquetes de cómputo, desarrollo de sistemas con apoyo externo, contratación de asesorías y gastos de mantenimiento y soporte a la base instalada, para garantizar la operación informática.



## **CONCLUSION**

Llegamos a la conclusión que la administración en enfermería es la aplicación del método científico en la gestión y administración de los servicios de Enfermería, así también es un proceo importante y como estudiante en el proceso de la licenciatura se logra entender el estudio de las operaciones fundamentales que se utilizan en la planificación, organización, ejecución y evaluación de los cuidados, es decir la administración de los mismos.

Como personal de enfermería en una institución a diario se pone en práctica los siguientes puntos: Asumir responsabilidades, Determinar y elevar la calidad asistencial, Favorecer el trabajo en equipo, Promover cambios en la organización laboral, Resolver problemas, Satisfacer las necesidades del usuario, Tomar decisiones, Utilizar recursos organizadamente.

Las funciones que encierra el proceso administrativo nos llevan a un entendimiento formal del mismo en el desempeño de actividades de enfermería, preparándonos para una tarea profesional basada en unos principios organizacionales de planificación, responsabilidad y control.

Es así entonces que se da entender que la administración en enfermería siempre será indispensable en toda área de salud, pero sobre todo que el personal de enfermería cumpla con el orden, organización de esta para lograr un buen equipo de trajo. Es decir, de cada proceso dentro de la organización se espera siempre en resultado satisfactorio.

## **BIBLIOGRAFIA**

ANTOLOGÍA UDS LC- LEN902