



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

MANUAL DE ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL OTOMI TEPEHUA SAN BARTOLO TUTOTEPEC, HGO.

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN ENFERMERIA  
P R E S E N T A :  
MARIA DOLORES GABRIELA POZOS ACOSTA

No. DE CUENTA 9871165-9

*Bertha Camacho Villicaña*

ASESOR ACADEMICO LIC. BERTHA CAMACHO VILLICAÑA



MEXICO, D. F.

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA



SECRETARIA DE ASUNTOS ESCOLARES

2005

m341954



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACION

### II.- MARCO TEORICO

- ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION
- PROCESO ADMINISTRATIVO
- LA ADMINISTRACION Y LA ENFERMERÍA
- LOS MANUALES

### III.- MARCO JURIDICO

- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- LEY GENERAL DE SALUD
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO
- LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE).
- LEY DE PROFESIONES
- LEGISLACION UNAM

### IV.- OBJETIVOS DE LA INSTITUCION.

- GENERAL
- ESPECIFICOS

### V.- ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA INSTITUCIÓN

### VI.- ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

- OBJETIVO
- POLÍTICAS
- MISIÓN DE LA INSTITUCION
- MISION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
- VISION DE LA INSTITUCION
- VISION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMRIA
- PLANTILLA DEL PERSONAL POR TURNOS
- ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
- DESCRIPCIÓN DE PUESTOS
  - JEFE DE ENFERMERAS
  - SUBJEFE DE ENFERMERAS
  - SUBJEFE DE ENFERMERAS DE ENSEÑANZA
  - JEFE DE PISO
  - ENFERMERA GENERAL
  - AUXILIAR DE ENFERMERIA

## INTRODUCCION.

En el Hospital Regional Otomí Tepehua, dada su localización geográfica, atienden a usuarios de 114 municipios de San Bartolo Tutotepec, así como también a usuarios de los estados de Puebla y Veracruz. Es una institución de segundo nivel que cuenta con cuatro especialidades básicas, además Traumatología y Ortopedia. su capacidad instalada es de veinticuatro camas. Esta institución cuenta con una plantilla de 114 trabajadores de base y contrato, la estructura organizacional la integran diferentes departamentos con sus respectivos servicios.

El núcleo de esta institución de salud lo constituye el departamento de enfermería, cabe mencionar que el número de su personal significa el 40% aproximadamente del total de la plantilla de trabajadores de cualquier institución de salud. Este departamento se dedica a planear, organizar, dirigir y evaluar los recursos humanos, materiales y técnicos, así como promover el desarrollo profesional a través de la continua capacitación e investigación en lo que se refiere a recursos humanos.

El departamento esta integrado por enfermeras(os) profesionales y no profesionales, con una estructura organizacional propia que a su vez debe coordinarse con el resto del equipo multidisciplinario, a través de diferentes líneas de coordinación con el propósito de alcanzar la racionalidad, ante la creciente demanda de más y mejores servicios, ya que enfermería se ha distinguido por ser pionera en la administración y en otorgar una atención de calidad a la población usuaria así como de el éxito laboral y humanitario.

Por ello es necesario contar con instrumentos técnicos normativos, como herramientas indispensables en el ejercicio diario de la profesión, que guíe las acciones del personal favoreciendo el sistema de trabajo, propiciando una adecuada coordinación con su correspondiente actualización, modificación ó en su caso generarlos conforme a las necesidades de cada departamento de la institución.

Al elaborar manuales, se debe tener en cuenta el apoyo legal ya que es importante sustentar lo que esta descrito, ya que será de aplicación general para el personal de enfermería, su aplicación permite la realización ordenada y eficiente de las funciones y actividades del departamento de enfermería.

Desde esta perspectiva es responsabilidad del directivo en enfermería, reconocer la tendencia de su organización y decidir el curso de acciones necesarias que permita el desarrollo humano y profesional que conlleve a la mejora continua de la calidad de atención en los servicios que brinda el personal de enfermería y plasmarla en un documento de aplicación o normativos.

El diseño de este manual incluye el objetivo general y los específicos de la institución, así como los del departamento de enfermería, se describen sus políticas, misión, visión, su estructura orgánica, descripción de la plantilla numérica, con distribución del personal por categorías y turnos así como cada puesto jerárquico del departamento de enfermería.

## JUSTIFICACION

Es compleja la descripción de las diferentes actividades del departamento de enfermería que se realizan diariamente en la administración de los recursos humanos, para ello debe contar con una excelente organización basada en la integración de las enfermeras(os) que realmente deseen trabajar en equipo, alcanzando la máxima productividad, esto se logra si conoce que lugar y que papel desempeña cada miembro de la institución a la que pertenece.

Por la naturaleza de las funciones del departamento de enfermería se atiende a los usuarios las 24 horas del día y los 365 días del año, a través de diferentes actividades, para lo cual debe contar con una buena organización, basada en los principios de la administración, teniendo en cuenta la satisfacción de los recursos humanos ya que de ello depende el éxito.

En toda institución, si se utiliza el proceso administrativo su tarea organizacional será más ágil y productiva ya que este proceso permite planear, organizar, controlar e implementar el desarrollo de su trabajo.

Como herramientas fundamentales para la realización de sus actividades se cuenta con documentos técnico-administrativos de los que destacan los manuales; El uso de estas herramientas permiten la estandarización de procesos, lo que implica para cualquier tipo de organización, el hablar en un mismo lenguaje administrativo, el resultado o gran beneficio para la institución será la optimización de recursos humanos, materiales, etc.

El manual de manuales es el de organización, su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos

Tomando en cuenta las aptitudes y actitudes de la enfermera(o) se podrá lograr un desempeño armónico, sensibilizado y humanístico con su entorno, que es el equipo multidisciplinario, el usuario y la comunidad, de esta forma se simplifica el proceso administrativo, alcanzando su objetivo, con el máximo aprovechamiento de los recursos materiales, financieros y administrativos, asignados al departamento de enfermería.

Es importante mencionar que este documento se encontrara accesible para consulta del personal que se encuentra laborando en la institución, como capacitación del personal de enfermería de nuevo ingreso, para los pasantes en enfermería los estudiantes que realizan practica de campo clínico, así como para el personal multidisciplinario de la institución.

## II.- MARCO TEORICO

### II. 1.- ANTECEDENTES DE LA ADMINISTRACION

A través de la historia y la evolución de la sociedad industrial, se sabe que, al final del siglo XVII y principios del siglo XVIII se inician las manifestaciones administrativas con los primeros intentos con tendencia a integrar y sistematizar una serie de conocimientos que darían lugar al surgimiento administrativo.

La Revolución Industrial, marca el cambio paulatino de la fuerza muscular en el trabajo, por la fuerza de la máquina, sin embargo este cambio alcanzó otros ámbitos como el social, intelectual, político, económico y paso de una organización sustentada en la base operativa, a una estructura piramidal, en la que la cúspide le corresponde al pensamiento y la toma de decisiones.

#### LA CORRIENTE “ CIENTIFICA” DE TAYLOR

Por los trabajos que desarrollaron, Frederick Winslow Taylor y Henry Fayol, se les adjudica indistintamente el título de “ Padre de la Administración”, el estudio de estos autores dio origen al proceso administrativo que actualmente conocemos, la aportación de dichos autores representaron un avance extraordinario en los sistemas y métodos administrativos.

Frederick Winslow Taylor, estudioso del racionalismo del trabajo, afirmaba que para todo tipo de actividad laboral, podría y debería llevarse un procedimiento técnico estructurado que sustituyera a los métodos empíricos, esta reestructuración comprende la estandarización de los tiempos necesarios para su realización y los movimientos inherentes, así mismo influye la selección, la aportación económica y la organización funcional, el concepto más importante en la administración científica de Taylor es la eficiencia, que se preocupa por los medios y los métodos más indicados que deben tenerse en cuenta durante la planeación para asegurar la optimización de los recursos disponibles.

Según Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por cuatro principios a saber.

#### 1.- Principio de Planeación.

Sustituir la improvisación por la ciencia mediante la planeación del método.

#### 2.- Principio de Preparación.

Selección científica de los recursos humanos para su capacitación y la selección de recursos materiales.

#### 3.- Principio de Control

Controlar el trabajo para cerciorarse de que esta ejecutándose de acuerdo con las normas establecidas.

#### 4.- Principio de Ejecución.

Distribuir diferencialmente las atribuciones y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Antología, Reingeniería en la Admón. de los Servicios de Enfermería, p.p.67, 68

Henry Fayol, fundador de la teoría clásica, se percató que era necesario integrar un cuerpo doctrinal en el manejo de las organizaciones establecidas técnicamente, por lo que propone un método científico que estructurará la disciplina de la administración, estableciendo etapas y definiéndolas en el siguiente orden:

- Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
- Organizar: construir las estructuras materiales y sociales de la empresa
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.
- Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Para Fayol, estos elementos de la administración, constituyen el llamado **proceso administrativo**, se hallan presentes en cualquier actividad de la empresa distribuidas jerárquicamente de manera proporcional.

La administración, como toda ciencia debe basarse en leyes o principios, Fayol intento definir estos principios generales, sistematizándolos y adaptándolos a cualquier circunstancia, tiempo o lugar.

- División del trabajo: Especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y Responsabilidad: Autoridad es el derecho de dar ordenes y el poder esperar obediencia, la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad, e implica el rendir cuentas, ambas deben estar equilibradas entre sí.
- Disciplina: Depende de la obediencia, la dedicación, la energía, el comportamiento y el respeto de las normas establecidas.
- Unidad de Mando: Cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior.
- Unidad de Dirección: Establecimiento de un jefe y un plan para cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación: De los intereses individuales a los intereses generales
- Remuneración del Personal: Debe haber una satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización, en términos de retribución.
- Centralización: Concentración de la autoridad en la cúpula de la jerarquía de la organización.
- Jerarquía: Línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo.
- Orden: Debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar, es el orden material y humano.
- Equidad: Amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.
- Estabilidad del Personal: La rotación tiene un impacto negativo en la eficiencia de la organización, cuanto mas tiempo permanezca una persona en un cargo, tanto mejor.
- Iniciativa: Capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
- Espíritu de Equipo: La armonía y la unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Antología, Reingeniería en la Admón. de los Servicios de Enfermería, p.p. 94, 95

Tal proposición de principios que realizó Fayol denota la experiencia y sensibilidad que le hacían ver en la administración, fundamentalmente como un fenómeno social, con sensibilidad y un gran espíritu científico, además estos principios son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades.<sup>3</sup>

## **II. 2.- PROCESO ADMINISTRATIVO.**

### **CONCEPTO.**

Conjunto de procesos universales, estrechamente relacionados y unificados, aplicables en cualquier tipo de organización o empresa.

La organización es la clave para una administración efectiva, la estructura organizativa proporciona el marco formal dentro del cual se verifica el proceso administrativo, ya hemos mencionado que este, es único e inseparable cada parte, cada etapa, esta indisolublemente unida a la de las demás, en todo momento de la vida de una empresa se dan simultáneamente las etapas de este proceso, que se divide en dos fases.

FASE MECÁNICA: Es la parte teórica del proceso y se divide en Planeación y Organización

A) Planeación: se encarga de los recursos técnicos como, objetivos, políticas, programas, manuales administrativos, clasificados por su contenido, o por su función específica.

B) Organización: se llevan a cabo los planes por medio de la división de trabajo, jerarquía, funciones y obligaciones.

FASE DINÁMICA: En esta fase se ejecuta lo planeado es la parte operativa del proceso y se divide en Dirección y Control.

A) Dirección: Consiste en la expedición de instrucciones, como motivación, comunicación y supervisión.

B) Control: Se realiza por medio de estándares, medición, comparación, corrección y retroalimentación.<sup>4</sup>

## **II. 3.- LA ADMINISTRACIÓN Y LA ENFERMERÍA.**

La administración posee características de universalidad, ya que para enfermería no es la excepción, por estar inmersa en una sociedad y ser la pionera en el uso de esta práctica administrativa, dentro de una organización hospitalaria.

En lo que concierne a Alemania en la Época Moderna, la enfermería se manifiesta formalmente con la fundación de la primera escuela para enfermeras, por Teodoro Fliedner en 1836, mencionaremos que había dos grupos de mujeres dedicadas al cuidado enfermero, las DIACONESAS, viudas o esposas de los Diáconos, mujeres adultas maduras, católicas al servicio de la iglesia, sin preparación técnica alguna, actuando por sus buenos sentimientos prestaron servicios de enfermería.

---

<sup>3</sup> Ríos S. A., Orígenes y Perspectivas de la Administración, p.p.93

<sup>4</sup> Lara A. S., Principios de Administración, p.p. 9-11



El otro grupo lo formaron mujeres preparadas profesionalmente en la Escuela para Enfermeras Kaiserswert, la integraban jóvenes, sujetas a normas y reglamentos, de filiación protestante, fueron llamadas DIACONISAS, prestaron su servicio en diferentes hospitales, algunos al servicio de la iglesia, para 1864 ya se habían graduado aproximadamente 1600 estudiantes, de las cuales destaco una de ellas, siendo FLORENCIA NIGHTINGALE, mujer culta, abnegada, hermosa, de una posición económica acomodada, con vocación de enfermera, sentó las bases técnicas, científicas y administrativas para enfermería, en el año 1854, fue nombrada Superintendente de Enfermeras en Hospitales de Inglaterra en Turquía, por Sidney Herbert, secretario de estado en asuntos de guerra, después, se embarco con 38 enfermeras, de las cuales 24 eran hermanas de la caridad, para el puerto de Scutari, que quedo bajo su custodia, además supervisaba las hermanas de la misericordia ubicadas en Kulali (Crimea), dos años después de firmar la paz en 1856 se quedo en este puerto 4 meses mas, regresando a Inglaterra con el propósito de formar enfermeras, lo cual logro en 1860, inaugurando en el Hospital de Santo Tomás, en Londres la “Escuela de Enfermeras Laicas” actualmente se considera a Florencia Nightingale, como la mas grande y mejor impulsora de la enfermería moderna.<sup>5</sup>

#### LA ENFERMERIA EN MEXICO.

Durante la Colonia, el cuidado enfermero, fue asumido por los religiosos que arribaron a México con fines de evangelización, que ante las necesidades de la población fundaron hospitales, donde se integraron numerosas ordenes religiosas dedicadas al cuidado enfermero, con el propósito de brindar una labor altruista, por parte de la iglesia.

Posteriormente cuando es decretado la separación de la iglesia y el estado, las ordenes religiosas abandonaron los hospitales en su totalidad hasta 1874, quedando los hospitales como propiedad de la asistencia pública a partir de 1877, lo cual agudizo el cuidado enfermero, quedando como responsables personas sin preparación especifica, simplemente porque era remunerada su función.

Con los avances científicos en el campo de la salud, se hizo evidente la necesidad de mejorar los servicios hospitalarios, por lo que en 1904 fue contratada la enfermera Maude Dato de origen Alemán, como profesora de la Escuela de Enfermeras teórico-práctica, improvisada en el Hospital de San Andrés, hasta la inauguración de la Escuela de Enfermeras en el Hospital General en 1907, (primera escuela formal en nuestro país), posteriormente fue nombrada jefe de enfermeras del departamento de enfermería del Hospital General y su compatriota Gertrudis Friedrich, como subjefe de enfermeras, las enfermeras que asistieron a la escuela fueron nombradas enfermeras primeras y segundas en la misma institución, las funciones que desempeñaban en los servicios incluian, procedimientos técnicos y administrativos, con lo que se inicia la elaboración de reglamentos, normas y programas, formalizando la administración como tal, de las primeras se nombraron 30 jefes de servicio y de las segundas se nombraron 20.

Posteriormente se retiran las enfermeras Alemanas, substituyéndolas Mary J. MacClaud, como jefe de enfermeras y Ana A. Hambury, subjefe de enfermeras, ambas de origen norteamericano, continuaron con la labor administrativa hasta su retirada en 1910.

Una enfermera mexicana, egresada de la escuela de enfermería del Hospital General, fue Eulalia Ruiz Sandoval, la cual ocupa el cargo de jefe de enfermeras.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Bravo P. F., Nociones de Historia de Enfermería, p.p. 39-46

<sup>6</sup> Diaz K. M., Historia del Hospital General de México, p.p. 108-112

En los años veinte se reconoce la participación de enfermería en la organización de los servicios de salud pública, para los años treinta y cuarenta se fortalece la función de enfermería en el campo administrativo, como el control de recursos humanos, materiales y tecnológicos que se generaron en los hospitales, durante las últimas décadas la evolución administrativa alcanza niveles de carácter técnico profesional, con lo que se logra un estatus insustituible dentro de las estructuras hospitalarias.<sup>7</sup>

Enfocado al cuidado de los individuos, que formamos parte de una sociedad y la base de ésta, es la familia, donde las personas aprenden a satisfacer sus necesidades básicas mediante diversas interacciones como miembros de un grupo, con un objetivo a cumplir, el propósito de enfermería es, ayudar a que los individuos conserven su salud para que puedan desempeñar sus roles, para alcanzar esta meta se necesita de conocimientos enfermeros seleccionados a partir de su concepción como realidad histórica y en base a su relevancia y pertenencia, para la mejora de la práctica de cuidados.<sup>8</sup>

La meta en enfermería se obtiene con la interacción entre la enfermera y el usuario, para mantener su salud, desde 1836, enfermería genera documentos técnicos administrativos, los cuales sirven como plataforma para cualquier institución de salud, por ello mencionaremos su importancia para esta profesión.

## II. 4.- LOS MANUALES.

### ANTECEDENTES

En México los manuales son una técnica relativamente nueva, aunque el profesional de enfermería goza de una experiencia formidable en administración, y a través de los años se ha mejorado el proceso administrativo, ya que la percepción humana de toda empresa es sin duda, salvaguardar la eficiencia de la unidad, por lo que se contempla a la administración como una disciplina específica de estudio, uno de los instrumentos técnicos en los que se apoyan el que hacer enfermero son los manuales.

Los manuales son una herramienta en la administración, la necesidad de tener personal capacitado en una empresa dio lugar a que se formaran los manuales de organización entre los años 1939 a 1945, durante la segunda guerra mundial, con lo cual fue posible llevar un control del personal así como de las políticas estructura funcional, procedimientos y otras prácticas, de una empresa, con el paso del tiempo fue necesario hacerlos más técnicos, claros, concisos y prácticos.<sup>9</sup>

En la época actual, se debe establecer por escrito la coordinación y sucesión de las operaciones que conforman el trabajo, ya que es la forma correcta de estandarizar normas, programas, procedimientos, estructura organizacional, objetivos, políticas y otras actividades, es por esto que los principios de la administración son amplios así como universales.

---

<sup>7</sup> Arroyo C. G., Modernización de la Estructura de Enfermería en Unidades Hospitalarias, p.p. 10

<sup>8</sup> Rubio D. S., Compilación, Teorías y Modelos para la Atención de Enfermería, p.p. 117

<sup>9</sup> Rodríguez V. J., Como elaborar y usar Manuales Administrativos, p.p. 231

Un manual correctamente redactado, puede ser un valioso instrumento técnico para cualquier empresa no importa su dimensión. ya que establecen las rutas de operación. es decir, es la manifestación concreta de una mentalidad directiva orientada a la sistematización de actividades y funciones propias, existe una gran variedad de tipos de manuales. se clasifican por su contenido o por su función específica.

### CONCEPTO.

El manual, según Duhalt Kraus Miguel, “ Es un documento que contiene, en una forma ordenada, así como sistemática información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”, de tal manera y de acuerdo con el concepto, estos instrumentos son muy usados en la organización de enfermería donde también le sirven a la institución como medio de control así como la evaluación sobre la actuación del personal.

Un manual nos sirve también como medio de comunicación en todo el equipo multidisciplinario, es un enlace permanente los trescientos sesenta y cinco días del año, pero se debe tomar en cuenta que el personal responsable de dicha actividad debe mantenerlos actualizados, oportunamente para evitar el traslape de funciones entre el mismo equipo, muestra a cada uno de los empleados como encaja su puesto en el total de la organización y les indica la manera en que pueden contribuir en el proceso administrativo, así mismo se deberá capacitar al personal de nuevo ingreso, para integrar el departamento o empresa

## CLASIFICACION DE MANUALES

### **POR CONTENIDO.**

#### MANUAL DE HISTORIA

Su objetivo es proporcionar información histórica sobre el organismo, sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.

#### MANUAL DE POLITICAS

Se propone describir en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Su objetivo es expresar en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo, es una guía que explica al personal como hacer las cosas, principalmente al personal de nuevo ingreso.

#### MANUAL DE CONTENIDO MULTIPLE

Cuando el volumen de actividades, del personal o de la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de diferentes manuales, puede ser conveniente que se elabore uno de este tipo.

## MANUAL DE ORGANIZACION.

Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los diferentes puestos.

## **POR SU FUNCIÓN ESPECIFICA**

### MANUAL DE PRODUCCION

Su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación, es decir, la inspección, ingeniería industrial y el control de producción.

### MANUAL DE COMPRAS

Su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, es una útil fuente de referencias para los compradores.

### MANUAL DE VENTAS

Su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas, con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones.<sup>10</sup>

Para que un manual satisfaga las necesidades de los usuarios y justifique el tiempo y dinero que invierte una empresa, es necesario planear con cuidado la elaboración del mismo, debemos determinar el área a quien le corresponde hacer los manuales administrativos ya que se corre el riesgo de que lo elaboren personas que no tengan la menor idea del contenido de dichos documentos.

En cada empresa debe existir un departamento de Organización, Métodos de Sistemas, Procedimientos de Servicios Administrativos, Planeación, etc., esta debe estar situada en el mas elevado nivel jerárquico posible, debe determinar las políticas, la estructura organizacional, la racionalización y simplificación del trabajo.<sup>11</sup>

En caso de que el presupuesto de la empresa sea corto y no pueda tener este departamento, se puede tomar la alternativa de contratar servicios de esta especie fuera de la institución o empresa o mandar al profesional con dicho perfil a capacitarse fuera de la empresa el tiempo necesario.

---

<sup>10</sup> Rodríguez V. J., Como elaborar y usar Manuales Administrativos, p.p 233 - 235

<sup>11</sup> *Ibidem*, p.p. 238

### **III .- MARCO JURIDICO**

#### **III .1.- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

Artículo 4 to

Establece el derecho a la protección de la salud así como la igualdad de los mexicanos ante la ley, de allí que para garantizar estos derechos constitucionales, el estado ha creado las instituciones de salud.

#### **III . 2 .- LEY GENERAL DE SALUD.**

##### **CAPITULO I**

**ARTICULO 1** Reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4to., Constitucional y establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, toda normatividad en materia de Salud Publica.

##### **ARTICULO 2**

El derecho a la protección de la salud, tiene las siguientes finalidades .

I.- El bienestar físico y mental del hombre para contribuir al ejercicio pleno de sus capacidades.

VI.- El conocimiento para el adecuado aprovechamiento y utilización de los servicios de salud.

##### **ARTICULO 3**

En los términos de esta ley, es materia de salubridad general.

VII.- La organización, coordinación y vigilancia del ejercicio de las actividades Profesionales, técnicas y auxiliares para la salud.

VIII.- La promoción de la formación de Recursos Humanos para la salud

##### **CAPITULO II**

**ATENCIÓN MEDICA.**

##### **ARTICULO 32**

Se entiende por atención medica al conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de proteger, promover y restaurar la salud.

##### **CAPITULO III**

**RECURSOS HUMANOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD.**

Formación, capacitación y actualización del personal.

##### **ARTICULO 94**

Cada institución de salud, con base en las normas oficiales mexicanas que emita la Secretaría de Salud, establecerá las bases para la actualización de sus instalaciones y servicios en la formación de recursos humanos y la salud.

### **III . 3.- LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**

Se deriva del artículo 123 Constitucional y establece las normas que rigen la relación entre patrones y trabajadores.

#### **TITULO SÉPTIMO**

#### **RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO**

#### **ARTICULO 487**

Los trabajadores que sufran un riesgo de trabajo tendrán derecho a asistencia médica y quirúrgica, medicamentos y material de curación.

### **III . 4.- LEY DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO (ISSSTE), DERIVADO DEL ART. 123 APARTADO B**

Establece fortalecer la Salud y Seguridad Social de los servidores públicos y sus familias a través del otorgamiento eficiente, oportuno y equitativo de los servicios, seguros y prestaciones de mayor incidencia en el bienestar de los habitantes, respondiendo así a las legítimas demandas y a la satisfacción de los derechos que corresponden a los trabajadores al servicio del estado.

#### **TÍTULO PRIMERO**

#### **ARTICULO 1**

#### **FRACCIÓN III**

A las dependencias y entidades de la administración pública en los estados y municipios y a sus trabajadores en los términos de los convenios que el Instituto celebre de acuerdo con esta ley y las disposiciones de las demás legislaturas locales.

#### **TÍTULO CUARTO**

#### **ARTICULO 150**

#### **FRACCIÓN I**

Cumplir con los programas aprobados para otorgar las prestaciones y servicios a su cargo.

**FRACCIÓN VI.** Establecer la estructura y funcionamiento de sus unidades administrativas

**FRACCIÓN VII.** Administrar las prestaciones y servicios sociales, así como desarrollar las promociones señaladas en el artículo 3ro de esta ley, fracciones XI, XII, XVIII y XIX.

**FRACCIÓN VIII .** Difundir conocimientos y prácticas de prevención social.

**FRACCIÓN IX.** Expedir los reglamentos para la debida prestación de sus servicios y de organización interna.

### **III . 5.- LEGISLACIÓN UNIVERSITARIA.**

#### **REGLAMENTO GENERAL DE ESTUDIO TÉCNICOS Y PROFESIONALES DE LA UNAM**

##### CAPITULO I

###### **ARTICULO 4**

Se otorgara titulo profesional a quienes hayan cubierto de 300-450 créditos, después del bachillerato de acuerdo con el plan correspondiente.

##### CAPITULO IV

###### **ARTICULO 21**

De acuerdo con lo dispuesto por la ley reglamentaria de los Artículos 4- - 5 constitucionales para obtener el titulo profesional el candidato deberá cumplir con el Servicio Social que apruebe el Consejo Técnico de cada facultad

##### CAPITULO V

###### **CONSTANCIA DE DIPLOMAS, GRADOS Y DISTINCIONES.**

###### **ARTICULO 46**

Cuando para obtener un diploma de especialización o un grado se requiera la presentación de una tesis o cualquier otro trabajo escrito, previamente a la presentación del examen respectivo, los sinodales deberán aprobar por escrito la tesis o trabajo

### **III . 6.- LEY DE PROFESIONES**

##### CAPITULO I

###### **ARTICULO 2**

Las leyes que regulen campos de acción relacionados con alguna rama o especialidad profesional, determinaran cuales son las actividades profesionales que necesitan titulo y cédula para su ejercicio.

###### **ARTICULO 3**

Toda persona a quien legalmente se le haya expedido titulo profesional o grado académico equivalente, podrá obtener cédula de ejercicio con efectos de patente, previo registro de dicho titulo o grado.

##### CAPITULO II

###### **ARTICULO 8**

Para obtener titulo profesional es indispensable acreditar que se ha cumplido los requisitos académicos previstos para las leyes aplicables.

##### CAPITULO V

###### **ARTICULO 33**

El profesionista está obligado a poner todos sus conocimientos científicos y recursos técnicos al servicio de su cliente, así como al desempeño del trabajo convenido.

**ARTICULO 36**

Todo profesionista estará obligado a guardar estrictamente el secreto de los asuntos que se le confieren por sus clientes, salvo los informes que obligatoriamente establezcan las leyes respectivas.

**ARTICULO 37**

Los profesionistas que ejerzan su profesión en calidad de asalariados, quedan sujetos por lo que a su contrato se refiere, a los preceptos de la ley federal del trabajo y al estatuto de los trabajadores al servicio de los Poderes de la Unión.



## **IV.- OBJETIVOS.**

### **GENERAL.**

Contar con un documento administrativo que marque acciones integradoras encaminadas a resolver las áreas de oportunidad, estableciendo las funciones y actividades que debe realizar el personal de enfermería, a nivel directivo así como operativo.

### **ESPECIFICOS.**

- Disponer de Instrumentos técnicos-administrativos que faciliten el desarrollo directivo, para la distribución de los recursos humanos.
  
- Lograr la integración de un manual de organización de enfermería como requisito establecido por la Legislación Universitaria, como opción de titulación.

## **ANTECEDENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL REGIONAL OTOMÍ TEPEHUA.**

En el año de 1996 estando como autoridad en la Presidencia de la República el Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, como secretario de Salud Juan Ramón de la Fuente, como Gobernador del Estado de Hidalgo el Lic. Jesús Murillo Karam, como jefe de los Servicios de Salud de Hidalgo, la Dra. Irma Eugenia Gutiérrez Mejía y el Presidente Municipal de San Bartolo Tutotepec, el Lic. Uriel Islas Trejo.

Como respuesta a los problemas de salud tanto locales como regionales y analizando su complejidad y sumando su alta marginalidad y dispersión geográfica de la Región Otomí Tepehua surge la idea del proyecto y realización de la construcción de la unidad en el terreno que se localiza en San Bartolo Tutotepec Hgo.

Cuenta con una superficie de ocho mil metros cuadrados dentro de la cual tres mil doscientos cincuenta y cuatro metros cuadrados son de construcción, dividida esta en cuatro módulos y dos anexos, obedeciendo dicha construcción a las características propias de la topografía de la región

Se cuenta ya con la entrega recepción del bien así como su equipamiento, por parte del IMSS hacia los servicios de Salud de Hidalgo; La Unidad Médica inicia funciones operativas a partir del 12 de Febrero de 1997 la cual fue inaugurada por el presidente de la República, el Secretario de Salud, el jefe de los Servicios de Salud en el Estado, Gobernador del Estado y las autoridades Municipales competentes.

En el año de 1998 se construyo el anexo de un almacén temporal de residuos peligrosos biológicos infecciosos, realizado en una área independiente y a las orillas del proyecto inicial.

En el año de 1999 se reubica el almacén de insumos( en el mismo nivel), en donde se adecua el área de Alojamiento Conjunto, también se realizan las adaptaciones de los módulos de Banco de Sangre, Estadística, Nutriología, Epidemiología.

Inicia con 12 camas censables y una plantilla de 50 trabajadores de base, en la actualidad se censan 20 camas y la plantilla aumento a 114 trabajadores de base y contrato.

En el año 2004, se integra en el segundo nivel, el área de Ultrasonografía General , el cual da servicio los día lunes, miércoles y domingo.

## VI.- ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.

### CONCEPTO

Es la **unidad** administrativa de la unidad asistencial, en donde labora el personal de enfermería para proporcionar la atención requerida por los usuarios, de acuerdo con su área específica, también planea, organiza, integra, dirige y evalúa los recursos humanos y materiales para el cumplimiento de sus funciones.

### CARACTERISTICAS

:

- **Prestar** servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año.
- **Concentrar** al personal que representa la mayoría del total de la institución.
- **Integrar** las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al usuario.
- **Establece** coordinación con otros departamentos las 24 horas y tiene organización propia.
- **Asume** la responsabilidad del control de la mayor parte del equipo médico, así como de su conservación.
- **Realiza** una diversidad de funciones y actividades que le son propias y otras como parte del sistema administrativo de la institución.

El **departamento** de enfermería del Hospital Regional Otomí Tepehua, proporciona servicios **eficientes** y oportunos a la población abierta con proyección a la comunidad dentro de un marco de cortesía y humanismo.

Cuenta con una plantilla de 28 enfermeras profesionales y no profesionales, que otorgan **servicios** con calidad y espíritu de servicio.

## **VI .1.- OBJETIVOS**

### **GENERAL.**

Administrar las actividades del departamento de enfermería, mediante la planeación, organización, dirección y control del personal de enfermería, para que realice las actividades asistenciales, docentes, administrativas y de investigación inherentes a su cargo y así proporcionar atención de calidad y humanismo al usuario del Hospital Regional Otomí Tepehua.

### **ESPECIFICOS**

- Disponer de bases normativas para supervisar y controlar las actividades y funciones del personal de enfermería, inherentes a su cargo, así como su cumplimiento.
  
- Evaluar las funciones y actividades del personal de enfermería a través del proceso de enfermería, estrategias didácticas, anecdotario personal, etc.

## **VI. 2.- POLÍTICAS.**

Los usuarios, sus familiares y público en general serán objeto de la misma atención por parte del personal de enfermería independientemente de su posición económica, credo, religión, raza o padecimiento.

El personal administrativo de enfermería planificará y asegurará los recursos específicos, humanos, técnicos y docentes para poder brindar a todos los usuarios una atención de alta calidad.

La atención de enfermería se proporcionará en los cuatro turnos con iguales características de cantidad y calidad.

El personal de enfermería deberá realizar investigaciones y mantenerse al tanto de los descubrimientos que beneficien el tratamiento de los usuarios del Hospital regional Otomí Tepehua.

Se mantendrá un sistema de orientación y educación al usuario, que logre incrementar la aceptación de servicios y promueva la participación activa de la población en el auto cuidado de su salud.

Se fomentará el desarrollo integral del personal de enfermería a través de diferentes procedimientos, entre los cuales figure la participación en eventos científicos y culturales.

El personal de enfermería ejecutará los programas nacionales, en forma y tiempo para alcanzar los objetivos y elevar las metas

Se administrarán los recursos dentro de un marco de racionalidad y disciplina presupuestal, que coadyuven a elevar la calidad de atención y optimización de los recursos.

### **VI . 3.- MISIÓN DE LA INSTITUCION.**

El Hospital Regional Otomí Tepehua, es un grupo de profesionales que proporciona al usuario atención en forma oportuna, humanitaria con sentido ético y holístico fortaleciendo la coordinación con el equipo multidisciplinario, para elevar la calidad de atención.

### **VI . 4.- MISION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA.**

El personal de enfermería otorga cuidados enfermeros al usuario en forma integral, con base en modelos de atención de enfermería, para promover el autocuidado a través de la educación y protección específica.

## **VI . 5.- VISION DE LA INSTITUCIÓN.**

Esta Institución médica pretende ser una unidad resolutive al 100 % para las localidades a las cuales brinda sus servicios, a corto plazo, estableciendo planes estratégicos y programas, cuyo objetivo principal, es ofrecer servicios con responsabilidad, calidad y humanismo, a cada individuo de la comunidad.

## **VI . 6.- VISION DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA.**

Que las enfermeras(os) de esta institución para el año 2007, sean en su totalidad profesionales, para poder proporcionar al usuario, cuidados de enfermería de alta calidad, transformando al equipo de trabajo, para satisfacer las necesidades de los individuos que lo demanden.

## VI . 8.- PLANTILLA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

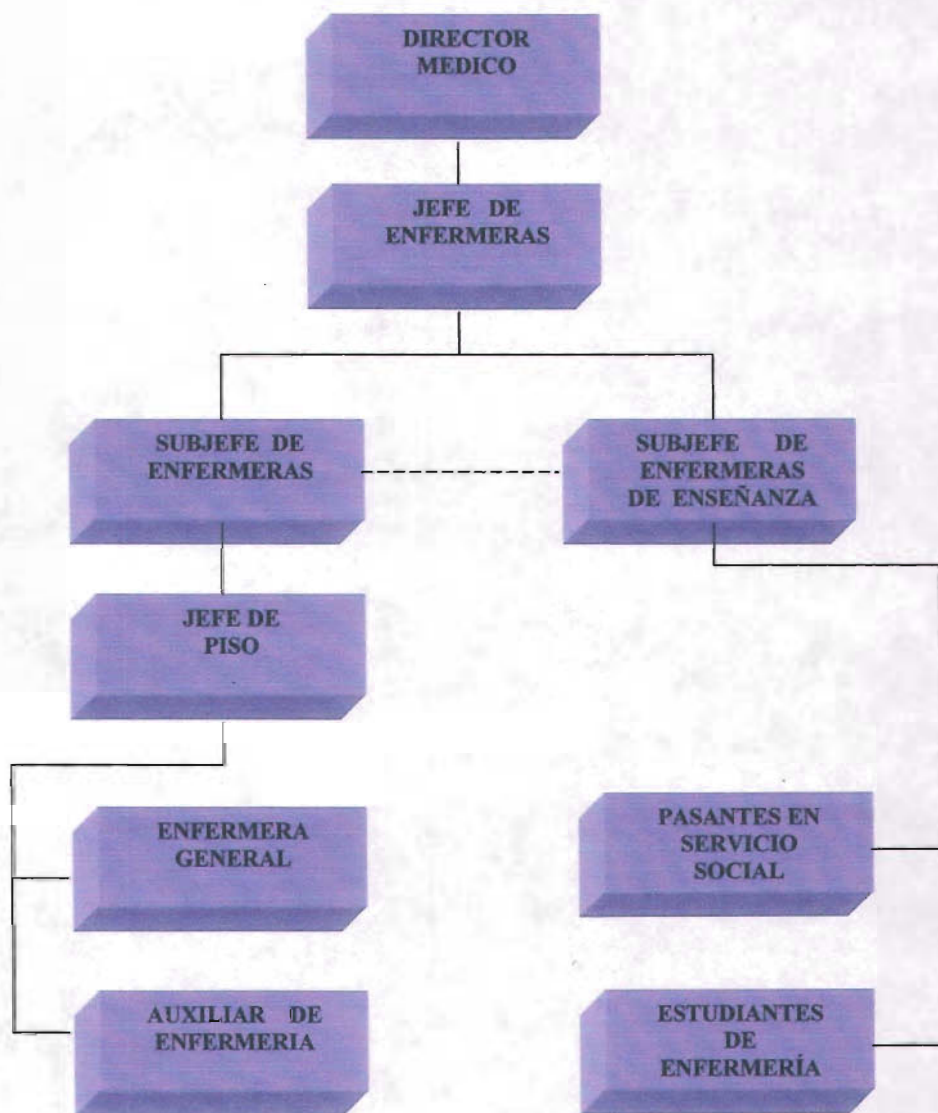
### RECURSOS HUMANOS

ROL DEL PERSONAL DE HOSPITALIZACION					
SERVICIO	Turno matutino	Turno vespertino	Turno Nocturno A	Turno Nocturno B	Turno especial
M. PREV.	1 Enf. Gr.				
CONSULTA EXTERNA	1 Aux. de Enf.				
URGENCIAS	2 Enf.Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf Gr.
QUIROFANO	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.			1 Enf. Gr.
CEYE	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.
HOSPITAL	2 Enf. Gr. + 1 Aux. de Enf.	1 Aux. de Enf	1 Enf. Gr.	1 Enf. Gr.	1 Enf Gr.
CUBRE VAC	2 Aux. de Enf + 1Enf. Gr.				
INCIDENCIAS	1 Aux de Enf. 1 Enf. Gr.				
Fuente: jefatura de enfermeras					



## VI. 7. ORGANIGRAMA

### ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL OTOMI TEPEHUA.



## **VI . 9.- DESCRIPCION DE PUESTOS**

### **JEFE DE ENFERMERAS.**

DATOS GENERALES:

NOMBRE DEL PUESTO

Jefe de enfermeras

CONCEPTO DEL PUESTO

Es el puesto en el departamento de enfermería, es responsable de la organización y administración de los servicios de enfermería.

JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Director Medico.

TRAMO DE CONTROL

Subjefe de Enfermeras

Jefe de piso

Enfermera general

Auxiliar de enfermería

COORDINACIÓN

Con el jefe de los servicios de otros departamentos paramédicos y afines, director médico, subdirector médico y administrativo, enseñanza, recursos humanos, materiales y financieros.

DESCRIPCIÓN.

**FUNCION GENÉRICA:** Responsable ante la dirección de que se cumplan las políticas, normas, reglamentos y programas así como coordinar y evaluar la atención de enfermería que se otorga en la institución.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

- Determina la organización del departamento de enfermería utilizando el proceso administrativo.
- Difundir e implementar normas, políticas y programas institucionales.
- Dirige y participa en la elaboración de diagnostico situacional del departamento de enfermería y de la institución.
- Elabora, organiza , dirige, evalúa y controla el desarrollo del programa general de trabajo anual del departamento de Enfermería.
- Participa en los diferentes comités técnicos administrativos de la institución.
- Analiza y evalúa la calidad de atención de enfermería en el proceso de atención.
- Analiza las necesidades de los servicios para determinar número y tipo de recursos humanos, materiales, acordes con la demanda de atención.
- Organiza y establece controles de recursos materiales, físicos y tecnológicos asignados a enfermería para su optimo aprovechamiento.

- Coordina el funcionamiento del servicio de enfermería con el de otros departamentos y servicios de la institución para la atención de los usuarios .
- Asesora a las subjefes de enfermeras u otro personal que requiera en las funciones, actividades y procedimientos relacionados con el ejercicio del puesto.
- Recibe analiza y propone alternativas de solución en relación con quejas de usuarios y/o familiares.
- Evalúa periódicamente la operación y oportunidad en el cumplimiento de normas, políticas y programas.
- Promueve y dirige reuniones de trabajo con el personal dirigente de enfermería.
- Asiste a los acuerdos y reuniones de trabajo que indiquen las autoridades de la institución y/o secretaria.
- Asesora a las autoridades de la institución en relación con las situaciones específicas del servicio de enfermería.
- Informa al director de la institución y secretaria sobre la productividad de las actividades realizadas en los diferentes servicios de enfermería
- Establece el programa de reconocimiento y estimulaos al personal.
- Estandariza instrumentos de medición de la calidad de atención de los servicios de enfermería.
- Establece programas de inducción al puesto del personal de enfermería.
- Promueve y evalúa el establecimiento de manuales de organización y procedimientos al personal directivo.
- Trabaja en equipo.
- Promueve y participa en la mejoría continua.
- Establece coordinación con las instituciones o servicios asistenciales de la comunidad, conoce los problemas específicos y participar en la solución de los mismos.
- Determina en coordinación con la subjefta de enseñanza las necesidades, programas y modalidades de capacitación y adiestramiento del personal de enfermería de la institución
- Determinar la impartición y desarrollo de los programas de capacitación.
- Asiste a cursos y conferencias para mejorar el desempeño del puesto y para su superación personal.
- Coordinar acciones con los centros formadores de recursos humanos para la practica clínica.
- Determinar las líneas de investigación con base en el diagnostico situacional para mejorar la calidad de atención de enfermería.
- Participar en el comité de investigación.
- Promover la investigación en el personal de enfermería.
- Desarrollar y publicar trabajos de investigación en enfermería.
- Participar en la atención directa al paciente y comunidad en situaciones de desastre, siniestro y de asesoria.

## **ESPECIFICACIONES.**

### **REQUISITOS DE OCUPACIÓN.**

#### **ACADEMICO.**

Tener título de Licenciada en Enfermería, otorgado por institución educativa reconocida por la S E P, U N A M, otras universidades y autorizado por la Dirección General de Profesiones., haber realizado dos cursos posttécnicos, uno de ellos en administración o docencia y el otro en cualquier especialidad aceptada por el instituto.

#### **VALORES.**

Autoridad formal y moral, identificación Institucional, proactiva, capacidad de liderazgo, justa, responsable, organizada, veraz, eficiente, discreta, creativa, activa, innovadora, disposición para escuchar, capacidad para propiciar buenas relaciones humanas, capacidad de gestión, agradable.

#### **EXPERIENCIA.**

Tener experiencia mínima de seis meses en el puesto inmediato inferior.

#### **UBICACIÓN DEL PUESTO.**

Jefatura de Enfermeras, en el área de gobierno, nivel gerencial.

## **SUBJEFE DE ENFERMERAS**

### **NOMBRE DEL PUESTO.**

Subjefe de Enfermeras.

### **JEFE INMEDIATO SUPERIOR**

Jefe de Enfermeras

### **CONCEPTO DEL PUESTO**

Segundo puesto jerárquico dentro del departamento de enfermería, que se encarga de auxiliar, suplir y colaborar en la jefatura de enfermeras.

### **TRAMO DE CONTROL**

Jefe de piso

Enfermera General

Auxiliar de Enfermería

### **COORDINACIÓN**

Jefe de los servicios de otros departamentos paramédicos y afines, Jefes de servicios de apoyo, Subjefe de enseñanza.

### **DESCRIPCIÓN.**

#### **FUNCIÓN GENÉRICA.**

Realiza supervisión, evaluación y análisis de resultados del cumplimiento de normas, políticas, reglamentos, programas institucionales y procesos de atención de enfermería

## FUNCIONES ESPECIFICAS

- Evalúa el funcionamiento de su(s) servicio(s), utilizando el proceso administrativo.
- Difunde y supervisa el cumplimiento de normas, políticas y programas institucionales.
- Dirige y participa en la elaboración del diagnóstico situacional y programa de trabajo de su(s) asignado(s).
- Supervisa y evalúa el desarrollo del programa anual de trabajo.
- Supervisa y analiza los resultados de la calidad de atención de enfermería en el proceso de atención médica.
- Analiza y propone al jefe inmediato número y tipo de recursos humanos, materiales y físicos necesarios para su área.
- Supervisa el cumplimiento de los controles establecidos de recursos materiales, físicos tecnológicos, asignados al personal de enfermería para su óptimo aprovechamiento.
- Coordina el funcionamiento de su(s) servicio(s) con el de otros departamento y servicio(s) de apoyo para la atención de los usuarios.
- Coordina la planeación sobre la capacitación de los recursos humanos con el departamento de enseñanza.
- Asesora a la jefe de piso u otra persona que lo requiera en las funciones, actividades y procedimientos relacionados con el ejercicio de su puesto.
- Realiza la investigación de quejas de los usuarios y sus familiares e informa los resultados y propone alternativas de solución.
- Evalúa la aplicación y operatividad de normas, políticas y programas.
- Promueve y dirige reuniones de trabajo con la jefe de piso y el personal de enfermería asignado a su(s) servicio(s).
- Asiste a acuerdos y reuniones que indique su jefe inmediato.
- Informa a la jefe de enfermeras sobre la(s) situación(es) específica(s) de su(s) servicio(s) asignado(s) y análisis de los resultados de la atención de enfermería.
- Evalúa el cumplimiento del programa de estímulos y reconocimiento(s) para el personal de enfermería.
- Evalúa los resultados de la aplicación de los instrumentos de medición de la calidad de atención de enfermería.
- Aplica y supervisa el desarrollo del programa de inducción al puesto.
- Elabora y actualiza en coordinación con la jefe de piso, manuales de organización y procedimientos.
- Promueve la mejora continua y trabajo en equipo.
- Elabora y participa en los programas de capacitación y adiestramiento del personal que se lleven a cabo en los servicios que le asigne su jefe inmediato.
- Programa y participa en adiestramiento relacionado con el manejo de equipo, aparatos y material de nueva adquisición.
- Asiste a cursos y conferencias para efecto de mejorar su puesto y para su superación personal.
- Colabora en la formación de profesionales de enfermería de las diferentes escuelas, que acuden a prácticas de campo clínico de la unidad
- Desarrolla y participa en las investigaciones médico-operativas, epidemiológicas relacionadas con enfermería.
- Propone a su jefe inmediato las líneas de investigación en base al diagnóstico situacional de su área, para mejorar la calidad de atención de enfermera.

- Promueve la investigación con su personal.
- Colabora en la atención directa a usuarios en caso de emergencia que se requiera y en situaciones de desastre o siniestro.
- Colabora en la atención directa a los usuarios con fines de asesoría.

## **ESPECIFICACIONES.**

### REQUISITOS DE OCUPACIÓN:

#### ESCOLARES.

Tener título de licenciada en enfermería otorgado por institución educativa reconocida por la SEP, UNAM, u otras universidades y autorizado por la Dirección General de Profesiones, haber realizado dos cursos Posttécnicos, uno en administración o docencia y el otro en cualquier especialidad.

#### VALORES:

Autoridad formal y moral, responsable, organizada, líder, justa, veraz, discreta, creativa, activa, disposición para escuchar, capacidad para buenas relaciones humanas, identificación institucional.

**EXPERIENCIA:** Tener experiencia mínima de seis meses en el puesto inmediato inferior.

#### UBICACIÓN DEL PUESTO

Intramuros en las diferentes áreas del hospital.

Extramuros en las diferentes unidades de la Secretaría de Salud, por comisión a sus funciones.

## **SUBJEFE DE ENSEÑANZA.**

### DATOS GENERALES

#### NOMBRE DEL PUESTO.

Subjefe de Enfermeras de Enseñanza.

#### JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Jefe de Enfermeras

#### CONCEPTO DEL PUESTO

Segundo puesto jerárquico dentro del departamento de enfermería, que se encarga de coordinar con la jefatura de enfermeras, las actividades docentes y de investigación del personal profesional así como el personal en campo clínico.

#### TRAMO DE CONTROL

Jefe de piso

Enfermera General

Auxiliar de Enfermería

Pasantes en Servicio Social

Personal en prácticas de campo clínico

Estudiantes

## COORDINACIÓN

Jefe del departamento de enfermería. subjefe de enfermeras del hospital, jefes de piso. personal de enfermería. jefes de departamento clínico. coordinador médico de enseñanza.

## DESCRIPCIÓN.

### FUNCIÓN GENÉRICA.

Coordina y elabora programas de enseñanza en sus respectivas modalidades para el desarrollo profesional de los recursos humanos, en las diferentes categorías del personal de enfermería

### FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- Establece coordinación con la subjefe de enfermeras, para determinar con base en un diagnóstico de necesidades, de capacitación y desarrollo, el programa anual de educación de enfermería.
- Participa en la selección de recursos humanos y otros profesionales para integrar el catálogo de docentes.
- Participa en la selección y asignación de campos clínicos, idóneos para el proceso de enseñanza, aprendizaje para el personal de enfermería.
- Participa en la elaboración de informes de las actividades de enseñanza, que se generan en el departamento de enfermería.
- Verifica el instructivo y la aplicación de la evaluación vigente para los alumnos en proceso de formación.
- Evalúa periódicamente el cumplimiento de programas anual de trabajo.
- Trabaja en equipo.
- Participa en la mejora continua.
- Participa en la detección y análisis de necesidades de formación y capacitación.
- Participa como profesor o ponente.
- Asiste a cursos y conferencias para efectos de mejor desempeño del puesto y para su superación personal.
- Asesora a los profesores titulares y adjuntos, en la elaboración de programas académicos, operativos y material didáctico para el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Detecta y analiza con oportunidad las desviaciones del proceso educativo.
- Supervisa y asesora a pasantes en servicio social.
- Propone a la jefe de enfermeras las líneas de investigación con base en el diagnóstico situacional.
- Participa en el comité de investigación de la unidad.
- Promueve la investigación científica en las diferentes categorías de enfermería.
- Tutor de tesis.
- Recibe y analiza los trabajos de investigación, para ser enviados al comité editorial de las revistas de enfermería.
- Participa en la atención directa a los usuarios, en situaciones de desastre o urgencia.
- Participa en la atención directa al usuario en caso de asesoría.

## **ESPECIFICACIONES.**

### **REQUISITOS DE OCUPACIÓN.**

#### **ESCOLARES.**

Tener título de licenciada en enfermería otorgado por institución educativa reconocida por la SEP, UNAM, u otras Universidades y autorizado por la Dirección General de Profesiones, haber realizado dos cursos postécnicos, uno en administración o docencia y el otro en cualquier especialidad.

#### **VALORES:**

Autoridad formal y moral, responsable, organizada, líder, justa, veraz, discreta, creativa, activa, disposición para escuchar, capacidad para buenas relaciones humanas, identificación institucional.

**EXPERIENCIA:** Tener experiencia mínima de seis meses en el puesto inmediato inferior.

#### **UBICACIÓN DEL PUESTO**

Intramuros en las diferentes áreas del hospital.

Extramuros en las diferentes unidades de la Secretaría de Salud, por comisión a sus funciones.

## **ENFERMERA JEFE DE PISO.**

#### **NOMBRE DEL PUESTO**

Enfermera Jefe de Piso

#### **CONCEPTO DEL PUESTO.**

La mayor responsabilidad de este puesto es administrativo, supervisa y coordina las actividades clínicas en cada departamento asignado.

#### **JEFE INMEDIATO SUPERIOR**

Subjefe de Enfermeras

#### **TRAMO DE CONTROL**

Enfermera Especialista

Enfermera General

Auxiliar de Enfermería

#### **COORDINACIÓN**

Jefes de piso de otros servicios, jefe de servicios de apoyo, jefe de servicios administrativos.

#### **FUNCION GENÉRICA.**

Coordina, supervisa, asesora y evalúa las actividades asistenciales, administrativas, docentes y de investigación de los servicios de enfermera del área de su responsabilidad.



## FUNCIONES ESPECIFICAS.

- Verifica el funcionamiento de su servicio utilizando el proceso administrativo.
- Cumple y hace cumplir las normas, políticas y programas institucionales.
- Elabora el diagnostico situacional y programa de trabajo de su servicio.
- Participa en el desarrollo del programa de trabajo.
- Propone al jefe inmediato necesidades de recursos humanos, materiales y físicos necesarios de su servicio para el proceso de atención.
- Supervisa la calidad de atención de enfermería, en el proceso de atención medica del personal a su cargo.
- Supervisa diariamente la aplicación de los sistemas de control establecidos para los recursos materiales, físicos y tecnológicos, asignados al personal de enfermería de su servicio para su optimo aprovechamiento.
- Coordina el funcionamiento de su área, con otros departamentos y servicios para la atención de los usuarios.
- Supervisa al personal a su cargo en la realización de las actividades y procedimientos relacionados con el ejercicio de su puesto.
- Promueve y dirige reuniones de trabajo con el personal de su servicio.
- Asiste a reuniones de trabajo que indique su jefe inmediato.
- Informa productividad de las actividades de enfermería de su servicio a su jefe inmediato..
- Propone a su jefe inmediato candidatos para reconocimiento formal.
- Aplica los instrumentos de medición para estandarización y evaluación de la calidad de atención a su servicio.
- Aplica programa de inducción al puesto, al personal de enfermería de nuevo ingreso.
- Valora y actualiza manuales de organización y procedimientos a su servicio.
- Distribuye actividades al personal de enfermería con base en las demandas de atención de los usuarios.
- Supervisa la calidad de los registros clinicos de enfermería.
- Solicita la participación de otros profesionales de la salud para la atención integral del usuario.
- Comunica a su jefe inmediato el ausentismo del personal generado en su servicio para su cobertura
- Supervisa y verifica la elaboración y ejecución del proceso de atención de enfermería.
- Elabora y participa en los programas de capacitación y adiestramiento del personal en su servicio.
- Participa en los adiestramientos relacionados con el manejo de equipos, aparatos y materiales de nueva adquisición.
- Participa en la difusión de los programas prioritarios con el personal de enfermería.
- Colabora en la formación de profesionales de enfermería de los diferentes centros de estudio que acuden a practicas de campo clínico en el servicio.
- Participa en el desarrollo de trabajos de investigación medica, operativa y epidemiológica para mejorar la calidad de atención de enfermería.
- Desarrolla y publica trabajos de investigación de enfermería.
- Promueve y coordina la participación de su grupo de trabajo en investigación del servicio.
- Participa en el ingreso y egreso de los usuarios, deriva al usuario de nuevo ingreso a la enfermera responsable de la atención.
- Supervisa el cumplimiento de indicaciones medicas.

- Participa en el equipo multidisciplinario de la visita médica.
- Participa en la atención directa del usuario en caso de asesoría.
- Participa en la atención del usuario y comunidad en situaciones de desastre y siniestro.

## **ESPECIFICACIONES.**

### REQUISITOS DE OCUPACIÓN.

#### ACADEMICO.

Tener título de enfermera(o) General otorgado por institución educativa reconocida por la SEP, UNAM, u otras Universidades y autorizado por la Dirección General de Profesiones, haber realizado dos cursos Postécnicos, uno en administración o docencia y el otro en cualquier especialidad.

#### VALORES.

Autoridad formal y moral, responsable, organizada, líder, justa, veraz, discreta, creativa, activa, disposición para escuchar, capacidad para buenas relaciones humanas, identificación institucional.

#### EXPERIENCIA.

Tener experiencia mínima de dos años en el puesto inmediato inferior.

#### UBICACIÓN DEL PUESTO.

Intramuros, en diferentes servicios hospitalarios.

Extramuros, lugar donde se comisione fuera de la institución para el mejor desempeño de sus funciones y mejoramiento de los servicios

## **ENFERMERA GENERAL.**

### DATOS GENERALES.

#### NOMBRE DEL PUESTO.

Enfermera General

#### CONCEPTO DEL PUESTO.

Este puesto ocupa el 60 % de los recursos humanos, para ser responsable de la función asistencial directa al usuario, es un elemento decisivo en el logro de los objetivos del departamento de enfermería.

#### JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Jefe de piso o

Enfermera Especialista

#### TRAMO DE CONTROL.

Auxiliar de Enfermería

#### COORDINACIÓN.

Personal médico, Enfermería, Servicios administrativos y de apoyo, auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

## DESCRIPCIÓN.

### FUNCION GENÉRICA.

Realiza la aplicación directa del proceso de atención de enfermería al usuario. auxilia y orienta al familiar en unidades de atención médica.

### FUNCIONES ESPECIFICAS.

- Cumple normas y procedimientos específicos del servicio.
- Realiza tramites administrativos al ingreso y egreso del usuario.
- Solicita, recibe, conserva así como controla productos biológicos y medicamentos.
- Proporciona atención de enfermería conforme a un diagnostico fundamentado en la problemática de salud de los usuarios.
- Colabora en los exámenes de diagnostico y tratamiento.
- Efectúa acciones específicas de protección a grupos susceptibles.
- Interesa a los usuarios y familiares para que desarrollen un grado aceptable de autodirección en el cuidado de su salud.
- Participa en la instalación, ejecución, evaluación de las medidas de vigilancia y control epidemiológico intra hospitalario.
- Integra las acciones del equipo de salud.
- Contribuye con trabajo social en las visitas medicas
- Supervisa la atención que proporciona el personal auxiliar o en adiestramiento.
- Integra y maneja el expediente clínico.
- Maneja, elabora diversas formas, así como registros estadísticos.
- Participa en reuniones multidisciplinarias para estudio de casos.
- Solicita material y equipo necesario para la atención de los usuarios.
- Maneja y controla el material, equipo a su cargo.
- Detecta e informa de las fallas encontradas en la capacidad instalada de los servicios.
- Evalúa la atención prestada a los usuarios.
- Participa en los programas de enseñanza en servicio para desarrollo del personal
- Participa en la enseñanza clínica de estudiantes de enfermería.
- Cumple con las comisiones especiales asignadas por el personal de mayor jerarquía.
- Recibe y entrega turno.
- Presta sus servicios en forma especial cuando exista siniestro, riesgo inminente y otros de extrema urgencia.
- Cumple con las funciones delegadas.
- Trabaja en equipo.
- Participa y asiste a cursos de educación continua, eventos científicos y culturales.
- Participa en proyectos de investigación inherentes a la práctica de enfermería.
- Verifica datos de identificación de los usuarios al ingreso y egreso.
- Interpreta los parámetros vitales y la respuesta al tratamiento.
- Realiza y registra el control de líquidos.
- Participa en las actividades posmortem.
- Participa en la terapia de apoyo emocional, ocupacional y recreativa.
- Acompaña a los usuarios a la realización de estudios especializados.

- Prepara, dosifica y aplica medicamentos controlados y no controlados así como soluciones parenterales.
- Aplica medidas de control y seguridad para el usuario .

## **ESPECIFICACIONES.**

### **REQUISITOS DE OCUPACIÓN.**

#### **ACADEMICO.**

Tener título de enfermera(o) General otorgado por institución educativa reconocida por la SEP, UNAM, u otras Universidades y autorizado por la Dirección General de Profesiones.

#### **VALORES.**

Tener experiencia mínima de dos años en el puesto de enfermera(o) general, o especialista dentro de la institución.

#### **EXPERIENCIA.**

Tener como mínimo seis meses como Enfermera(o) General, dentro de la institución.

#### **UBICACIÓN DEL PUESTO.**

Intramuros, en el área hospitalaria y en unidades de medicina familiar.

## **AUXILIAR DE ENFERMERIA.**

### **DATOS GENERALES.**

#### **NOMBRE DEL PUESTO.**

Auxiliar de enfermería.

#### **CONCEPTO DEL PUESTO.**

Puesto ocupado por personal no profesional, que interviene en las actividades del cuidado para cubrir las necesidades de comodidad del usuario.

#### **JEFE INMEDIATO SUPERIOR.**

Enfermera(o) general.

#### **COORDINACIÓN.**

Personal profesional de enfermería, personal médico.

#### **DESCRIPCIÓN.**

#### **FUNCIÓN GENÉRICA.**

Colabora con la enfermera(o) general, en la atención de enfermería, para lograr el autocuidado, limitación del daño, rehabilitación y la salud del usuario.

#### **FUNCIONES ESPECIFICAS.**

- Recibe, procesa, controla y entrega material de canje, consumo, equipo e instrumental.
- Atiende necesidades del usuario.

- Cumple indicaciones de la enfermera(o) general.
- Prepara físicamente al usuario.
- Cuida la higiene y comodidad del usuario.
- Realiza el tendido de cama abierta, cerrada y ocupada.
- Proporciona medidas de seguridad al usuario.
- Se coordina con otros departamentos para la atención del usuario.
- Informa a la enfermera(o) general de las situaciones especiales, que se presenten con el usuario.
- Efectúa registro de las actividades que realiza.
- Practica y promueve buenas relaciones humanas con el personal, el usuario, su familia o el familiar acompañante.
- Auxilia a la enfermera(o) general en los procedimientos, que requieran de su ayuda.
- Mantiene el orden del área física donde se encuentre laborando.
- Prepara material y equipo así como su funcionamiento antes de su uso.
- Toma signos vitales y somatometría.
- Controla y hace uso razonable de los recursos materiales.
- Participa en los cuidados posmortem
- Participa en el baño diario de los usuarios.
- Acompaña a los usuarios a la realización de estudios especiales.
- Participa y asiste a cursos de educación continua o eventos científicos y culturales.
- Realiza actividades de educación para la salud encaminadas a la prevención, protección específica y limitación del daño.
- Colabora en la enseñanza a pacientes y familiares en programas institucionales de salud.
- Participa en el desarrollo de programas de educación para el usuario y su familia

## **ESPECIFICACIONES.**

### **REQUISITOS DE OCUPACIÓN**

#### **ACADÉMICOS.**

Boleta de calificaciones y/o certificado de dos años de la carrera de enfermería de escuela reconocida por la SEP.

#### **VALORES.**

Responsable, organizada, veraz, discreta, activa, trabajar en equipo, disposición para escuchar.

#### **EXPERIENCIA.**

Tener experiencia mínima de seis meses como auxiliar de enfermería dentro de la institución.

#### **UBICACIÓN DEL PUESTO.**

Intramuros, En el área hospitalaria y en unidades de medicina familiar.

## VII.- BIBLIOGRAFIA

Bravo P. F., Nociones de la Historia de Enfermería  
Ed. San Carlos, México, 1967.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Ed. Gómez – Gómez, México, 2004.

Arroyo C. G., Modernización de la Estructura de Enfermería en Unidades Hospitalarias  
Secretaría de Salud , México, 2004.

Chiavenato I., Introducción a la Teoría Gnal. de la Admón.  
Traductor Makron Books, 4 ed., Ed. Mc Graw-Hill Interamericana.  
México, 1992.

Díaz O. S., Manual de Organización del Departamento de Enfermería.  
México, 2003.

Díaz K. M., Historia del Hospital General de México  
Ed. Terminados Selectos S. A. De C.V., México, 1994.

Lara A. S. Principios de Administración  
Antología UNAM-ENEO-SUA, 4 ed., México, 1992.

León M. Z. Administración en Instituciones de Salud  
Antología UNAM-ENEO-SUA, México, 1997.

Ley General de Salud, 12 ed., Ed. Purrua, México, 1995.

Reingeniería en la Administración de los servicios de Enfermería, Antología.  
México,1993.

Ríos S. A., Orígenes y Perspectivas de la Administración, 2 ed., Ed. Trillas  
México, 1995

Rodríguez V. J., Como Elaborar y usar Manuales Administrativos, 2ed., Ed. Ecasa México, 1995.

Siles G. J., Historia de la Enfermería, Ed. Aguaclara México, 1999.

Teorías y Modelos para la atención de Enfermería, Antología UNAM-ENEO-SUA México, 2003.

Terry F., Principios de Administración, Ed. Continental México, 1995.

ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA