

**UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA
DEL ESTADO DE PUEBLA**

ESCUELA DE ENFERMERIA

**INFLUENCIA DE LOS CURSOS DEL CEDAC EN EL
COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES ISSSTEP**

**TESIS PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADAS DE ENFERMERIA EN GINECO-OBSTETRICIA POR
HOMOLOGACIÓN DE ESTUDIOS**

PRESENTAN:

**MARÍA DE LOS ANGELES MERCADO HERNÁNDEZ
MARÍA MAGDALENA MARTÍNEZ CAMPOS
YOLANDA CASTILLO CEDEÑO**



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyla**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

El uso de textos, imágenes, gráficas, 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 de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

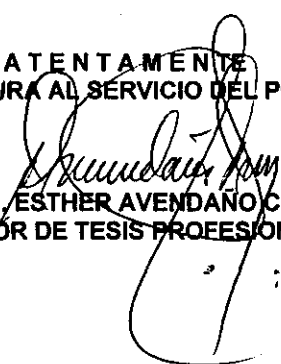
Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Puebla, Pue. 10 de Junio del 2004.

L. E. FLORENTINA SALAZAR MENDOZA
COORDINADORA DE LA ESCUELA DE
ENFERMERIA UPAEP AC.
P R E S E N T E:

La que suscribe M. E. S. ESTHER AVENDAÑO CRUZ, asesor de Tesis Profesional de la Escuela de Enfermería UPAEP, por medio de la presente hace constar que el trabajo de Investigación titulado "Influencia de los cursos del CEDAC en el comportamiento del personal de Enfermería del Hospital de Especialidades I. S. S. S. T. E. P." presentado por las alumnas Ma. De los Ángeles Mercado Hernández, Ma. Magdalena Martínez Campos y Yolanda Castillo Cedeño, ha sido concluido para su presentación como Examen Profesional, única opción de titulación.

ATENTAMENTE
"LA CULTURA AL SERVICIO DEL PUEBLO"


M. E. S. ESTHER AVENDAÑO CRUZ
ASESOR DE TESIS PROFESIONAL



Puebla, Pue. 10 de Junio del 2004.

**ASUNTO: ACEPTACION DE PROTOCOLO
DE INVESTIGACION.**

La que suscribe L. E. Florentina Salazar Mendoza, Coordinadora de la Escuela de Enfermería de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, establece la **ACEPTACION** del protocolo de Investigación Titulado "Influencia de los cursos del CEDAC en el comportamiento del personal de Enfermería del Hospital de Especialidades I. S. S. S. T. E. P." presentado por Maria de los Ángeles Mercado Hernández, Ma. Magdalena Martínez Campos y Yolanda Castillo Cedeño alumnas de la Licenciatura en Enfermería, continuando así con su investigación para sustentar examen profesional como requisito de titulación que establece el reglamento General de Titulación de la Universidad y la Escuela de Enfermería.

ATENTAMENTE
"LA CULTURA AL SERVICIO DEL PUEBLO"

L. E. FLORENTINA SALAZAR MENDOZA
COORDINADORA DE LA ESCUELA DE ENFERMERIA



AGRADECIMIENTO

A la MC Esther Avendaño Cruz que se ha preocupado de manera desinteresada y con el entusiasmo que en ocasiones nos hizo falta para culminar satisfactoriamente con esta meta tan deseada.

Así mismo reconocer el gran apoyo de nuestros familiares y amigos los cuales de manera permanente nos permitieron de su tiempo para nuestra constante superación.

Ángeles, Magda y Yola

ÍNDICE

Presentación del Tema.....	1
Marco Teórico.....	4
Hipótesis, Marco Muestral, Ubicación.....	9
Metodología de la Investigación.....	10
Cronograma de Actividades.....	15
Recursos.....	16
Análisis de Resultados.....	17
Conclusiones.....	31
Sugerencias.....	32
Anexos.....	33
Bibliografía.....	38

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DEL TEMA

INTRODUCCION.

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla y el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla realizaron un convenio en 1995 para proporcionar a los trabajadores cursos de educación continua mediante un programa dirigido a incrementar la calidad de atención al usuario.

El presente trabajo es dedicado a éste tema; en una primera parte se plantea el problema estudiado, fundamentado por un marco teórico para finalizar con la metodología, que vierte al ser aplicada una serie de observaciones y propuestas.

Consideramos la importancia del poder de la educación que se otorga al trabajador a través de los cursos de educación continua que se imparte intra y extramuros por parte del ISSSTEP, motivo de la presente investigación.

A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuál es la influencia de los cursos del CEDAC en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital de Especialidades ISSSTEP?

B. OBJETIVO GENERAL

Detectar si los cursos del CEDAC han influido en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital de Especialidades ISSSTEP.

C. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Las pasantes de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia detectarán si el personal de enfermería del Hospital de Especialidades ISSSTEP:

- ♦ Se ha concientizado y sensibilizado hacia el cambio.
- ♦ Si tiene las herramientas necesarias para la mejora de los servicios y procesos.
- ♦ Si su trabajo está orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ♦ Si se ha impulsado en él una cultura de servicio y prevención.
- ♦ Si trabaja en equipo.

D. JUSTIFICACION

Las enfermeras de hoy desean ser reconocidas como profesionales, que se les reconozcan sus contribuciones al cuidado de los pacientes y también el derecho a controlar su práctica profesional.

La sola adquisición de la habilidad técnica no proporciona la base para el pensamiento independiente y la acción, que en la actualidad es esencial para la práctica de enfermería. El ser humano tiene gran cantidad de potencial que ofrecer y descubrirlo en el personal puede ser una de las experiencias más estimulantes dentro de la enfermería.

Howard Mc Clusky creía de manera apasionada en el poder de la educación para mejorar la condición de vida de las personas. El aprendizaje durante toda la vida y la realización de las necesidades de crecimiento, son en verdad herramientas poderosas para hacer atractivo el potencial humano.

El estudio, el aprendizaje y la aventura intelectual deben convertirse en parte de nuestra propia vida, tanto en el trabajo como en los ambientes sociales.

Dentro de la capacitación continua a que tiene derecho el personal de enfermería del Hospital de Especialidades ISSSTEP, se encuentran los cursos impartidos por el Centro de Capacitación en Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC) cuyos temas son de un gran contenido e interés.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

A. MARCO TEORICO

I. Antecedentes Generales.

Dentro de los programas actuales de educación tenemos el de capacitación y desarrollo del personal, el cual busca mejorar las habilidades manuales y de comportamiento.

Los programas de capacitación que se llevan a cabo dentro de una organización tienen las siguientes metas: aumentar el conocimiento, las habilidades y cambiar las actitudes para lograr un mejor desempeño del empleado.

El objetivo fundamental es hacer que cambie el comportamiento del trabajador. La educación, la capacitación y el desarrollo son continuos y se diseñaron para colaborar al máximo progreso de los individuos, para mantenerlos al día en cuanto a nueva información y tecnología, para permitirles realizar mejor sus labores actuales y para ayudarlos a prepararse hacia futuras oportunidades si estas llegan a presentarse dentro o fuera de su trabajo.¹

En cumplimiento de la fracción XIII del apartado A del artículo 123 de La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda institución se obliga a organizar permanentemente cursos de capacitación y adiestramiento para sus trabajadores.²

Según lo consigna su reglamento con bases legales y contractuales, la capacitación es: la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo.

En la educación del trabajador se comprenden 3 aspectos distintos y complementarios.

- 1º La **capacitación**, de carácter más bien teórico, de amplitud mayor y para trabajos calificados.
- 2º El **adiestramiento**, de carácter más práctico y para un puesto concreto; es necesario en toda clase de trabajos e indispensable, aun suponiendo una capacitación previa.
- 3º Además de la "capacitación teórica" y del "adiestramiento práctico", que proporcionan respectivamente ideas y hábitos, es necesaria la **formación** que se requiere para crear o desarrollar en el empleado, pero sobre todo en el jefe, hábitos morales, sociales, de trabajo, etc. que no pueden darse en la mera

¹ Administración de los Servicios de la Salud en Enfermería, CIESS, pág. 126

² Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

capacitación o adiestramiento y que sin embargo, son indispensables para que el trabajo sea leal, sereno, ordenado y decidido.³

La educación en un sentido pleno debe significar apertura y libertad en el pensamiento y en la acción. La premisa básica de la educación es que no es una actividad que esté confinada a las aulas, sino que el proceso educativo es una actividad de transmitir conocimientos y de formación del individuo tanto en el aspecto psicológico, social, intelectual, moral y cultural.

Una de las alternativas para contribuir a un nuevo ordenamiento mental y de personalidad que capacite a los sujetos para hacer frente, tanto a los problemas que plantea el desarrollo, como a sus problemas cotidianos, es impulsar amplios procesos de aprendizaje permanente.

En la práctica clínica las enfermeras pierden credibilidad sino mantienen su nivel de preparación mediante la educación continua y la utilización de la investigación. La motivación del trabajador es un factor clave que tiene influencia sobre la productividad y la calidad del desempeño del empleado.

Un ambiente que no motiva produce desilusión, descontento con el puesto y conflicto con la función desempeñada. Enseñar también es inspirar, alentar el esfuerzo creativo y fomentar el potencial completo del individuo. Un aprendizaje continuo es la piedra angular del desarrollo y el reconocimiento de las habilidades de aprendizaje y de los intereses en la educación de los miembros del personal.⁴

El potencial de aprendizaje permanece intacto durante toda la vida.

"La educación no produce el cambio por sí misma, pero ningún cambio se produce sin educación" Carmen Sacristán.⁵

II. Antecedentes Específicos.

1. Hospital de Especialidades ISSSTEP.

El ISSSTEP presta atención médica integral a servidores públicos de diversas dependencias y entidades que integran el Gobierno del Estado de Puebla.

El Hospital de Especialidades ISSSTEP es la unidad médica localizada en el área metropolitana encargada del segundo y tercer nivel de atención, que cuenta con 33 especialidades médicas y tecnología de punta y su función es la de otorgar servicios médicos especializados de calidad a la población usuaria.

Su misión es la de proporcionar atención médica especializada con oportunidad, calidad, calidez, eficacia y eficiencia, accesible, integral, equitativa, para procurar el bienestar de los pacientes, restableciendo su estado de salud, reintegrarlos a su

³ Reyes, P. Agustín, Administración de Personal, pág. 103 y 104.

⁴ Simms, L.M., Administración de los Servicios de Enfermería, pág. 123

⁵ Mujer, cultura y sociedad, Memorias, Primer encuentro Nacional, pág. 112

núcleo familiar, a la sociedad y en los casos de enfermedades crónico degenerativas mejorando su calidad de vida.

Dentro de sus funciones se encuentran la de curar, enseñar, prevenir, investigar y rehabilitar.

Parte importante de la organización del hospital, es el Departamento de Enfermería ya que presta un servicio eficiente, eficaz y oportuno al paciente, familia y comunidad, es fuente de información y formación de profesionales de salud, es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los servicios.

El departamento está integrado por: 19 personas de confianza entre las que se incluye 1 Coordinadora de Enseñanza, 34 enfermeras especialistas, 95 enfermeras generales y 76 auxiliares de enfermería, siendo un total de 224 elementos.

De este equipo de trabajo la Coordinadora de Enseñanza en enfermería es quien dirige los programas de Capacitación del personal y es la responsable de supervisar y evaluar su cumplimiento en base al objetivo del Departamento de Enseñanza e Investigación el cual es proporcionar educación, actualización e investigación a todas las áreas afines a la medicina dentro de los programas de formación de recursos humanos para la salud, siendo su misión capacitar y actualizar al personal médico y paramédico.

Las acciones de la Coordinadora de Enseñanza se fundamentan en los mismos principios básicos de la administración como son: la planeación, organización, liderazgo y evaluación. Además este departamento se rige por el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del ISSSTEP del cual se mencionan algunos puntos importantes.

Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del ISSSTEP

Capacitación. Proceso educativo, activo y permanente que consiste en adquirir, mantener y reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y colectivo de los trabajadores.

Artículo 3. Inciso B. Capacitación continua en el trabajo. Comprende las enseñanzas para que el trabajador reciba, actualice y pueda incrementar sus conocimientos, destrezas y actitudes de las actividades que realiza, la cual demandan, previa detección de las necesidades de capacitación.

Capítulo VII Derechos y obligaciones de los trabajadores.

Artículo 25 de los derechos.

Recibir la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación que les permita elevar su calidad de vida y productividad de acuerdo con los planes y programas elaborados por las dependencias del instituto conforme a las normas establecidas por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.

Artículo 26 de las obligaciones.

- a) Presentarse con puntualidad a la hora y lugar que se le señale en los programas correspondientes debiendo asistir y permanecer el tiempo completo de su realización.
- b) Atender a las indicaciones de los instructores que impartan la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación y cumplir con los programas respectivos.
- c) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia todas las actividades que implique el desarrollo de los cursos de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación.⁶

2. Centro de Capacitación en Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC).

Las organizaciones de todas partes del mundo se enfrentan al reto de competir en un mercado mundial por efectos de la globalización, por lo que, al enfrentar ésta competencia requiere de que las organizaciones se enfoquen a satisfacer las necesidades de sus clientes. El concepto mismo de calidad ha cambiado, orientándose en la dimensión de la satisfacción del cliente mediante la Calidad del producto y la Calidad en el servicio.

Cualquier tipo de organización, industrial o comercial, enfocan a la Calidad en el Servicio como estrategia y las empresas de servicio la consideran como alternativa de diversificación.

Así pues, la Calidad en el Servicio vista como valor agregado ha pasado a formar parte de las prácticas cotidianas y un factor clave para el éxito de la organización siendo su ventaja competitiva.

En ese sentido, la participación entusiasta y comprometida del personal de la organización hace posible que cambie la manera tradicional de hacer las cosas, ya que la creatividad, la capacitación y el apoyo de todos los niveles de la organización son la base fundamental para que los servicios y productos tengan un enfoque orientado a la satisfacción de las necesidades del cliente.

A partir de las necesidades de promover el desarrollo de la ciencia administrativa y el mejoramiento de la función pública en el Estado de Puebla se crea en el mes de Julio de 1978 el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla A.C. (IAP) sus Principales servicios son: la investigación, la docencia, la capacitación y la consultoría en las áreas de: desarrollo administrativo, organizacional, administración pública, reingeniería y calidad; impartidos en; cursos, diplomados, seminarios y maestrías.

⁶ Reglamento Interior de Trabajo ISSSTEP 1997-1999 pág. 1,2 y 8.

Dentro de la estructura del IAP se encuentra el Centro de Capacitación en Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC), creado para desarrollar en las Organizaciones Públicas y Privadas, la comprensión de los conceptos de Desarrollo Administrativo y Calidad, así como las habilidades y actitudes, para servir con calidad a los clientes y para mejora continua de los servicios.

El CEDAC inicia sus operaciones el día 28 de Octubre de 1996.

La misión del CEDAC es “ser un agente de cambio”, que desarrolle e impulse el crecimiento profesional de la Administración Pública y Privada, proporcionándole al personal herramientas de calidad, a través, de procesos estandarizados de enseñanza aprendizaje; inculcando en ellos una cultura de Calidad, para mejora de los procesos y servicios.

Su filosofía “Hacer del aprendizaje una experiencia agradable”

Actualmente se imparten 16 cursos en materia de Desarrollo Administrativo y Calidad.

1. Calidad en el servicio.
2. Conceptos básicos de calidad.
3. Técnicas de atención al cliente.
4. Inducción a la Administración Pública.
5. Calidad en las relaciones interpersonales
6. Integración de equipos de mejora
7. La calidad aplicada a la productividad.
8. El servicio como estrategia competitiva.
9. Planeación estratégica.
10. Rediseño de servicios.
11. Administración de proyectos.
12. Taller de desarrollo y habilidades de la instrucción.
13. Calidad en el servicio para ejecutivos.
14. Liderazgo de calidad.
15. Desarrollo de habilidades ejecutivas.
16. Modelo de desarrollo administrativo.

Los cursos se encuentran estandarizados, lo cual garantiza que, sin importar que instructor imparta un curso determinado, los objetivos, contenidos y conducción de la enseñanza no varían.⁷

⁷ Currículum CEDAC.

CAPITULO III

A. HIPÓTESIS

B. MARCO MUESTRAL

C. UBICACIÓN

A. Hipótesis.

Los cursos del CEDAC influyen en el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital de Especialidades ISSSTEP.

B. Marco Muestral.

Población fuente o Universo de trabajo: * 224 enfermeras del Hospital de Especialidades ISSSTEP

Población elegible: * Personal de Enfermería de confianza y de base.

Población en estudio:

Criterios de selección.

Criterio de Inclusión: Personal de enfermería que haya tomado 5 a 16 cursos.

Criterio de exclusión: -Personal de enfermería que haya tomado menos de 5 cursos.

-Personal que se encuentre de vacaciones, o que tenga incapacidad o permiso por más de 3 meses.

-Personal que no desee participar.

C. Ubicación.

Temporal: El presente trabajo de investigación se realizó de Febrero a Agosto de 2002

Espacial: Hospital de Especialidades ISSSTEP

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA **INVESTIGACION**

Material y Método

1. Diseño del Estudio

Por su objetivo	→	Descriptivo
Por la participación del Investigador	→	Observacional
Por la direccionalidad	→	Transversal
Por la temporalidad	→	Retrospectivo
Por la obtención de la información	→	Retrolectivo
Por la ubicación del estudio	→	Unicéntrico
Por el tipo de población	→	Homodémico

Nota: El instrumento de trabajo es un cuestionario que se aplicó al personal de enfermería encuestado, se incluye en el anexo.

2. Variables.

Variable independiente.

Cursos del CEDAC

Definición Conceptual. Cursos creados para desarrollar en las Organizaciones Públicas y Privadas la comprensión de los conceptos de Desarrollo Administrativo y Calidad, así como las habilidades y actitudes, para servir con Calidad a los clientes y para la mejora continua de los servicios.

Definición Operacional. Cursos para analizar la calidad en los servicios, los factores que la promueven y la importancia de mejorar los servicios que actualmente proveemos.

VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	UNIDAD DE MAGNITUD
Cursos del CEDAC	Número de cursos tomados por el personal	Cuantitativa Discreta	5-8 9-12 13-16

Variable Dependiente.

Cambio de comportamiento del personal de enfermería.

Definición Conceptual. Reacción de las personas como resultado de su propia experiencia individual.

Definición Operacional. Personal que está al tanto de nuevos conceptos, aumenta sus conocimientos y aptitudes y desarrolla su capacidad para analizar problemas y trabajar con otros.

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO	ESCALA DE MEDICION	UNIDAD DE MAGNITUD
Cambio de comportamiento del personal de enfermería.	EDAD	Tiempo que transcurre desde el nacimiento de una persona hasta un momento determinado.	Cuantitativa Discreta	21-25 26-30 31-35 36-40 41-45 46-50 51-55
	SEXO	Condición orgánica, anatómica y fisiológica que distingue al macho de la hembra.	Cualitativa Nominal	Fem-Masc
	ESCOLARIDAD	Periodo de tiempo durante el cual se asiste a la escuela o a un centro de enseñanza.	Cualitativa Ordinal	Educ. Básica. Educ. Media. Educ. Sup.
	CATEGORIA	Denominación de puestos de base listados en el tabulador de sueldos.	Cualitativa Ordinal	Jefe de Enf. Subjefe Enf. Jefe de Piso. Enf. Esp. Enf. Gral. Aux. de Enf.
	ANTIGUEDAD	Tiempo transcurrido desde que se obtiene un empleo.	Cuantitativa Discreta	1-5 6-10 11-15 16-20 21-25 26-30 31-35

VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTO	ESCALA DE MEDICION	UNIDAD DE MAGNITUD
Cambio de comportamiento del personal de enfermería.	ENFOQUE AL CLIENTE	Identificación de las necesidades de los clientes, es decir, de las personas a las que está dirigido nuestro producto o servicio para que estos reúnan las características que solicitan.	Cualitativa Ordinal	Superior Igual Inferior
	PREVENCION	Ver antes de que las cosas sucedan	Cualitativa Nominal	Se aplica No se aplica
	MEDICION	Comparar entre los resultados que fueron planeados (esperados) y los que realmente sucedieron al ejecutar las actividades.	Cualitativa Nominal Cualitativa nominal Cualitativa Ordinal Cualitativa Nominal	Precisa Si-no Tiempo de respuesta +rápido +moderado +lento Resultado del trabajo durante el proceso Si-no Costos *Se elevan *Disminuyen
	TRABAJO EN EQUIPO	Grupo de personas que comparten organizadamente intereses y valores, persiguen un conjunto específico de metas y objetivos a plazo relativamente corto	Cualitativa Nominal	Disponibilidad *Si-no Participación *Si-no Comunicación *Si-no Cooperación e iniciativa *Si-no Amb. Agrad. *Si-no Presencia de un líder *Si-no

3. Diseño de la maniobra.

- a) Se elaboró un cuestionario.
- b) Se aplicó el cuestionario.
- c) Se obtuvieron y codificaron los datos.
- d) Se obtuvieron los análisis requeridos.
- e) Se interpretaron los análisis
- f) Se graficaron los resultados.
- g) Presentación del trabajo.
- h) Conclusiones.

CAPITULO V

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

AÑO 2002

ACTIVIDADES	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
Revaloración del cuestionario	x						
Asesoría	x						
Aplicación del cuestionario		x	x				
Asesoría			x				
Obtención y codificación de datos			x	x			
Asesoría				x			
Análisis de los resultados					x		
Asesoría					x		
Interpretación de resultados						x	
Asesoría						x	
Graficar resultados							x

CAPITULO VI

RECURSOS

VII. LOGISTICA.

Recursos Humanos: Pasantes de LEO

Recursos Materiales: Papeleria, equipo de computo, libros y material impreso

Recursos Financieros: Los proporcionados por la Institución y las
investigadoras.

ANEXOS.

1. Formato de Captura de datos.

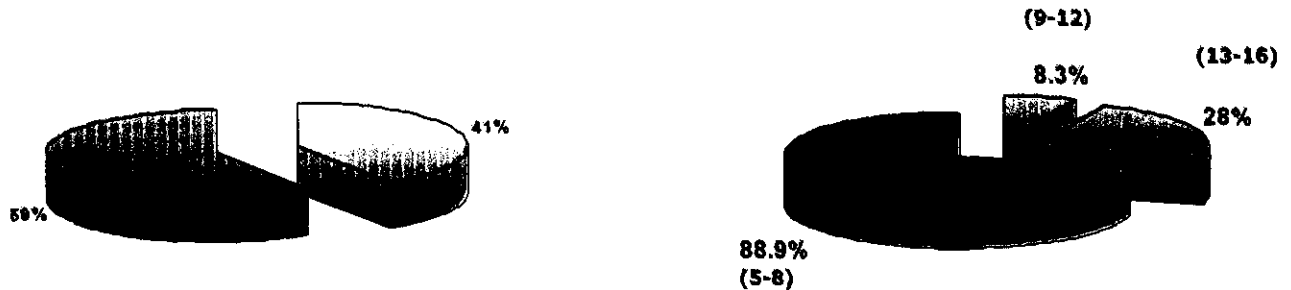
1.1 Cuestionario.

CAPITULO VII

ANÁLISIS DE RESULTADOS

GRAFICA NO. 1

NÚMERO DE CURSOS TOMADOS POR EL PERSONAL

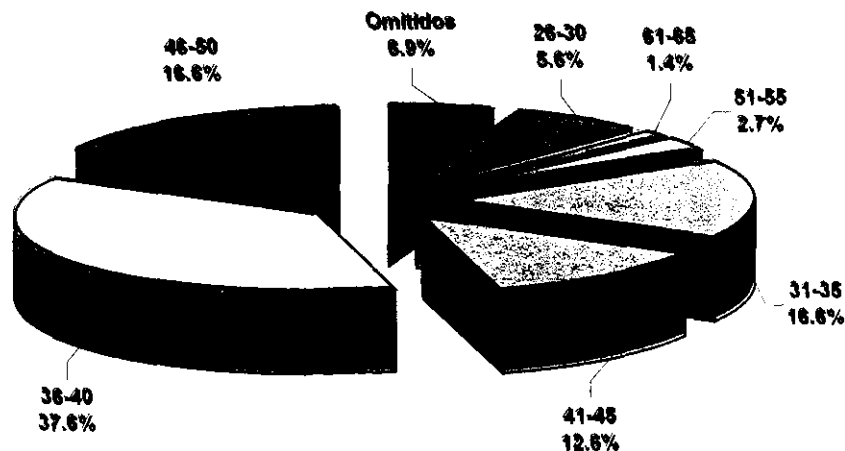


Del personal incluido en el estudio, se observa que el mayor porcentaje corresponde al rango de 5 a 8 cursos

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 2

EDAD DEL PERSONAL ENCUESTADO

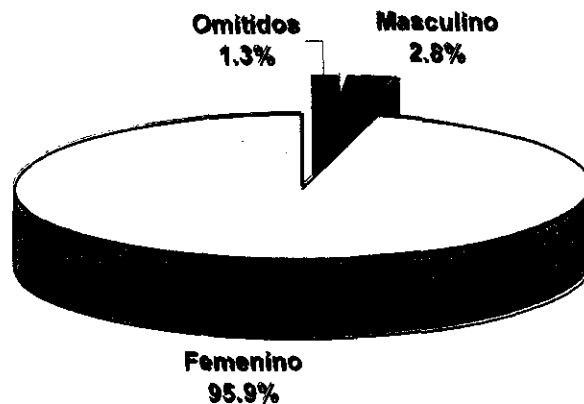


En cuanto a este indicador, resalta el personal con una edad de 31 a 45 años, siendo éste un período muy activo.

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 3

SEXO DEL PERSONAL ENCUESTADO

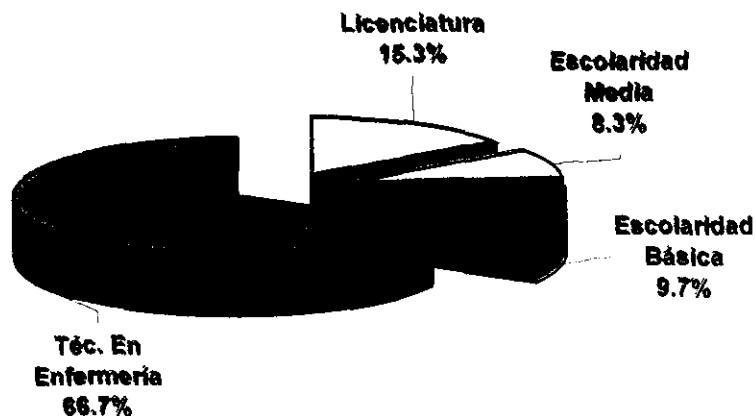


En la profesión de enfermería en el Instituto hay predominio del sexo femenino.

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 4

ESCOLARIDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

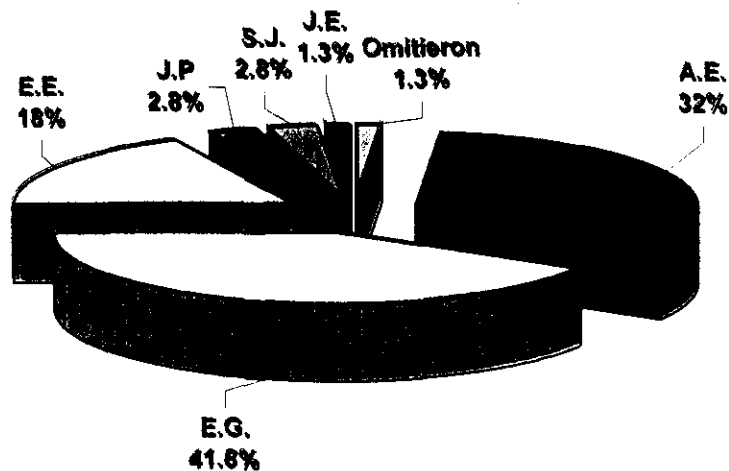


En éste indicador resalta el predominio del personal técnico en enfermería, sin embargo, es importante mencionar que el personal está buscando superarse, nivelando sus estudios a Licenciatura

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 5

CATEGORIA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

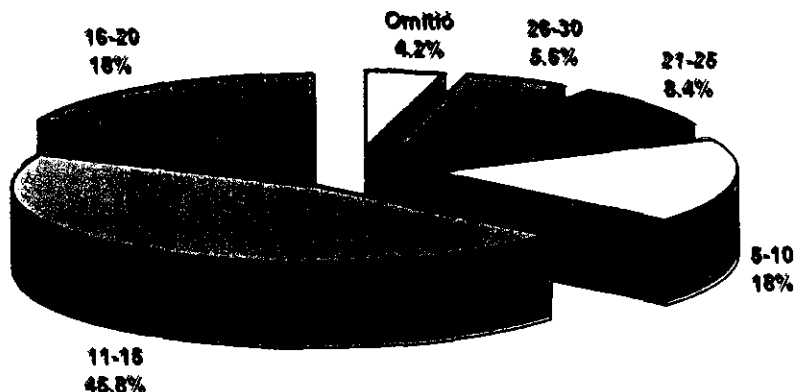


Es notorio observar que la base del personal del departamento de enfermería son las enfermeras generales y las auxiliares de enfermería

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 6

ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA



El porcentaje mayoritario referente a la antigüedad es de 11 a 15 años, personal que seguirá laborando de 10 a 15 años más

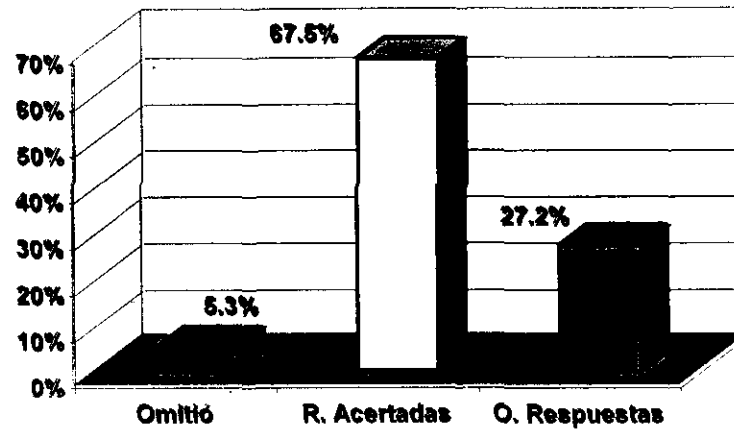
FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

Tabla N° 1

ENFOQUE AL CLIENTE		
Número de reactivos	Frecuencia	Porcentaje
2,3, 4, 6, 21,22,25,30,	• Respuestas acertadas 389	67.5%
	• Otras respuestas 157	27.2%
	• Omitieron 30	5.3%

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS.

GRAFICA NO. 7 ENFOQUE AL CLIENTE



El personal de enfermería identifica perfectamente quién es el cliente y sabe que el servicio que presta es importante para la satisfacción de sus necesidades

FUENTE: TABLA 1

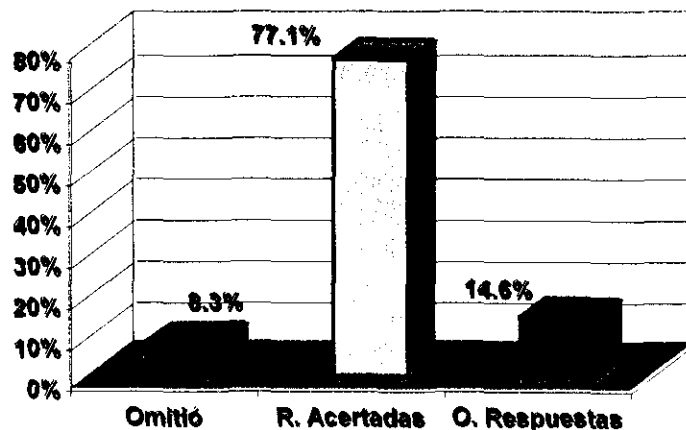
Tabla N°2

TRABAJO EN EQUIPO		
Número de reactivos	Frecuencia	Porcentaje
11,12,13,14,15,16,17,18,19, 20,23,24 y 29	• Respuestas acertadas	722 77.1%
	• Otras respuestas	137 14.6%
	• Omitieron	77 8.3%

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 8

OPINIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL Y TRABAJO EN EQUIPO



El personal de enfermería si trabaja en equipo, además de que aporta ideas y cumple metas y objetivos al término de su jornada

FUENTE: TABLA 2

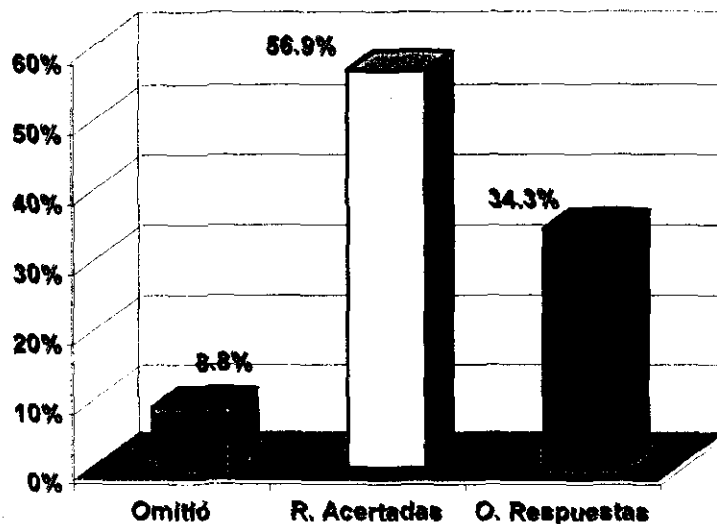
Tabla N°3

MEDICIÓN *		
Número de reactivos	Frecuencia	Porcentaje
8,9,10,26,27 y 28	• Respuestas acertadas 246	56.9%
	• Otras respuestas 148	34.3%
	• Omitieron 38	8.8%

FUENTE: CÉDULA DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 9

OPINIÓN DEL PERSONAL SOBRE MEDICIÓN



El personal de enfermería calendariza sus actividades y hace que éstas se apeguen al calendario, por lo que el tiempo de respuesta en la atención se mejora.

FUENTE: TABLA 3

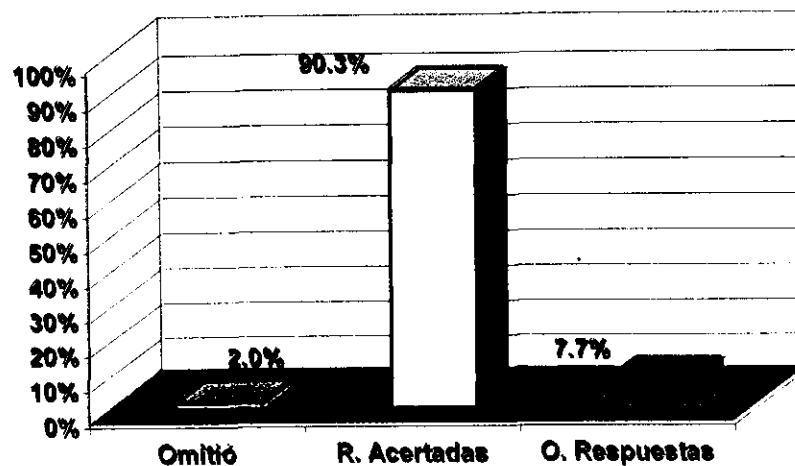
Tabla N° 4

PREVENCIÓN *		
Número de reactivos	Frecuencia	Porcentaje
5 Y 7	• Respuestas acertadas 130	90.3%
	• Otras respuestas 11	7.7%
	• Omitieron 3	2%

FUENTE: CEDULAS DE ENCUESTAS

GRAFICA NO. 10

OPINIÓN DEL PERSONAL SOBRE PREVENCIÓN



Sí se aplica la prevención, además de que se planean los servicios que se otorgan
FUENTE: TABLA 4.

CAPITULO VIII

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- ♦ Dentro del departamento de enfermería destaca el personal en una etapa muy productiva cuyas edades fluctúan de 31-45 años, siendo el mayor porcentaje técnicas en enfermería y cuya antigüedad predominante es de 11 a 15 años.

Este personal por consiguiente representa la base del departamento y es personal con mucho potencial y capacidad para continuar desempeñando sus actividades con calidad.

- ♦ En el indicador Enfoque al Cliente el personal destacó el trato amable y adecuado que se brinda al cliente tanto interno como externo, teniendo claros los conceptos de servicio, calidad, cliente y lo que significan.
- ♦ El personal de enfermería identificó perfectamente quién es el cliente y sabe que el servicio que presta es importante para la satisfacción de sus necesidades. Así mismo el personal de enfermería como cliente interno evaluó favorablemente la atención por parte de sus compañeras enfermeras.
- ♦ En el indicador Trabajo en Equipo el personal de enfermería sí trabaja en equipo, además de que aporta ideas y cumple metas y objetivos al término de su jornada, sin embargo, sólo el 54% opina que cuentan con un líder y el 48.6% que éste mantiene y refuerza la autoestima del equipo.
- ♦ En cuanto a la Medición el personal de enfermería calendariza sus actividades y hacen que éstas se apeguen al calendario, por lo que el tiempo de respuesta en la atención se mejora. Además de que tiene claros los conceptos de capacitación, productividad y proyecto.
- ♦ Referente al indicador Prevención, sí se aplica, además de que se planean los servicios que se otorgan.
- ♦ Por todo ello es importante indicar que la hipótesis de trabajo que se planteó en el presente trabajo de investigación se afirma ya que sí se logra un cambio en el mejoramiento del desempeño personal y profesional.

CAPITULO IX

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS

- ♦ Ya que el personal de enfermería cuenta con las herramientas necesarias para la mejora de los servicios y procesos, es necesario reforzar estos conocimientos con evaluaciones periódicas y/ o de ser posible con cursos intra hospitalarios.

- ♦ Plática con las autoridades para que se continúe con el convenio con el Centro de Capacitación en Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC) ya que actualmente se encuentra suspendido.

- ♦ Reforzar la permanencia de los cursos para garantizar la Certificación del Hospital en el Programa de Certificación en Calidad.

CAPITULO X

ANEXO

UNIVERSIDAD POPULAR AUTONOMA DEL ESTADO DE PUEBLA
ESCUELA DE ENFERMERÍA

LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO

Categoría: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Antigüedad: _____ Escolaridad: Básica ()
Media ()
Superior - Técnica ()
Licenciatura ()

Coloca una cruz en el inciso correcto o anota tu respuesta en las preguntas abiertas.

1. ¿A cuántos cursos del CEDAC has asistido?
0-4 () 9-12 ()
5-8 () 13-16 ()
2. ¿Al solicitar un servicio intra hospitalario con otras áreas de enfermería que has obtenido?
a) Trato amable.
b) Trato excelente
c) Trato indiferente
3. ¿Qué características ha tenido para que lo consideres de calidad?
a) Rápido y con cortesía.
b) Correcto y adecuado.
c) Preciso.
d) Todas las anteriores.
4. ¿Cómo evaluarías la rapidez con la que se te atendió?
a) Adecuada.
b) No adecuada.

5 ¿Cómo planeas los servicios que otorgas?

6 ¿Qué características debe tener el servicio que prestas?

7 ¿Aplicas la prevención durante el desarrollo de tus actividades?

Si () No ()

8 ¿Calendarizas tus actividades?

Si () No ()

9 ¿Tus actividades se apegan al calendario?

Si () No ()

10 ¿Qué aspectos implican aumento de costo en el servicio que das?

- a) Dar varias vueltas para resolver un asunto
- b) Desperdiciar material
- c) No cumplir con las actividades correspondientes
- d) Ser impuntual
- e) Todas las anteriores

11 ¿En tu servicio eres escuchado y tratado con respeto?

Si () No ()

12 ¿Aportas ideas y sugerencias?

Si () No ()

13 ¿Sabes escuchar y responder con comprensión?

Si () No ()

14 ¿Pides ayuda cuando es necesario?

Si ()

No ()

15 ¿Cuál es la razón de ser de tu equipo de trabajo?

16 ¿Cómo es el ambiente en tu equipo de trabajo?

17 ¿Hay un líder en tu equipo?

Si ()

No ()

18 ¿El líder mantiene y refuerza la autoestima de los miembros del equipo?

Si ()

No ()

19 ¿Cumples metas y objetivos propuestos al terminar tu jornada de trabajo?

Si ()

No ()

20 ¿Cómo contribuyes para mejorar en tu servicio?

21 Conjunto de cosas, interacciones personales y actitudes que diseñamos y entregamos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

- a) Desarrollo personal
- b) Servicio
- c) Departa mentalización
- d) Grupo de trabajo

22 Solicita, utiliza o se beneficia con los productos, servicios o actividades que realizamos.

- a) Cliente
- b) Directivo

c) Jefe inmediato superior

23 Conjunto de individuos que se integran en forma organizada para lograr un propósito común.

- a) Grupo profesional
- b) Área de gobierno
- c) Equipo
- d) Área médica

24 Poner algo en común es:

- a) Lenguaje
- b) Norma
- c) Comunicación

25 Preciso, completo y puntual son características de:

- a) Estándar
- b) Servicio
- c) Organización

26 La capacidad de hacer bien lo que se tiene que hacer es:

- a) Adiestramiento
- b) Capacitación
- c) Educación

27 Es la utilización sistemática y racional de los recursos para optimizar los resultados.

- a) Competitividad
- b) Efectividad
- c) Productividad

28 Conjunto de acciones encaminadas a cambiar significativamente el estado actual de las cosas.

- a) Modelo
- b) Proyecto
- c) Cronograma de trabajo

29 Capacidad de conducir con éxito a un grupo al logro de un objetivo común.

- a) Dirección
- b) Liderazgo
- c) Líder

30 hacer bien las cosas a la primera satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes es el concepto de:

- a) Servicio
- b) Motivación
- c) Calidad

CAPITULO XI

BIBLIOGRAFIA

XI. BIBLIOGRAFÍA

1. Administración de los Servicios de la Salud en Enfermería, Centro Interamericano de estudios de seguridad Social, Organización Panamericana de la Salud, 1992.
2. Constitución política de los estados Unidos Mexicanos, Ed, Alf, 9ª edición, México, 1999.
3. Reyes, Ponce, A., Administración de Personal, Relaciones Humanas, Primera parte, Limusa Noriega Editores, México, 1994.
4. Simms, L.M., Price, SA, Administración de los Servicios de Enfermería, Ed. Interamericana, México, 1986,
5. Mujer, cultura y sociedad, Memorias, Primer Encuentro Nacional, Puebla, México, 1992.
6. Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo ISSSTEP, 1997-1999, Puebla, México.
7. Curriculum, Centro de Capacitación en Desarrollo Administrativo y Calidad (CEDAC), Puebla, México, 1999.