



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 144

“RELACIONES HUMANAS EN EL ÁMBITO LABORAL”

PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO

PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADA EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA

PRESENTA

LIZETT AHUMADA GUZMÁN
CAROLINA CASTELLANOS VIZCAÍNO
MARÍA FÁTIMA FIGUEROA GARCÍA

DIRECTOR DE TESIS
MTRO. EZEQUIEL RAMÍREZ LIRA

CD. GUZMÁN, MUNICIPIO DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JALISCO,
JUNIO DE 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al Instituto Mexicano del Seguro Social, especialmente al Departamento de Calidad y Normatividad por permitirnos realizar las prácticas profesionales y su apoyo para desarrollar el Taller de Relaciones Humanas, así mismo al Servicios Básicos por su participación dentro del mismo.

Agradecemos a nuestro Director de Tesis por su paciencia, disposición, dedicación y ayuda brindada en el trabajo realizado. A los maestros, quienes aportaron herramientas que nos sirvieron de base para emplearlas en el proyecto y en otras áreas de la vida.

Agradecemos al personal Administrativo de UPN por los servicios y recomendaciones que nos brindaron durante nuestra estadía en la Institución.

Gracias por todo!

A mis padres, me dieron dos grandes regalos el primero la vida; y el segundo la libertad para vivirla. A mis amigos y hermanos, con ellos aprendí que el amor, el trabajo deben ser manantiales de mi existencia y el reflejo fiel del ejercicio de mi decisión. A mis maestros que me enseñaron a combatir la mediocridad con los conocimientos transmitidos, haciendo de esto la batalla más difícil y la victoria mas hermosa que se logra en lo que soy, puedo y hago. A mi director de tesis, por su paciencia y enseñanzas. A mi hijo permaneció presente a mi lado tanto en mis deseos y acciones para superarme y consolidarme como ser humano. Y a todas las personas que estuvieron de alguna forma en mi vida, todo mi agradecimiento, respeto, Gracias.

Lizett Ahumada Guzmán

Este proyecto esta dedicado a mis seres queridos a quienes agradezco de todo corazón por su amor, cariño, apoyo y comprensión, en los momentos difíciles quienes me fortalecieron hasta el último momento de mi carrera, que me enseñaron que el conocimiento se trasmite en la carrera de la vida...

Por muchas cosas más, mi agradecimiento respeto y amor.

Agradezco al ser más amado y querido por mí, pues me enseñaste que en la vida se debe luchar por alcanzar una meta, sonreír a las dificultades que se presentan ya que de ellas aprendemos, todo mi amor y respeto por siempre y para siempre.

Agradezco Infinitamente a Fatty y Liz por su confianza, apoyo y amistad por todos los momentos vividos en las prácticas profesionales, especialmente en la elaboración y desarrollo de nuestro proyecto, por las horas compartidas, las horas de trabajo que a través de su entrega estuvieron presentes en mi vida y de esa manera ser un mejor ser humano.

Carolina Castellanos Vizcaíno

Primero que nada doy gracias a Dios por permitirme llegar a este momento, que para mi es muy importante, con mucha salud y acompañada de todas las personas a las que quiero y que siempre están ahí para apoyarme.

A mis papás y a mi hermana, ustedes saben por todo lo que pase para llegar a este momento, han sido el camino y la luz que me guía hacia donde quiero ir.

Gracias por su apoyo, paciencia, enseñanzas y por no dejar que me de por vencida, simplemente... ¡Los amo!

A mis amig@s de siempre y a l@s que fueron apareciendo en este trayecto de mi vida para mostrarme que todo vale la pena. Gracias por confiar y por ser luces importantes en mi vida... ¡Los quiero muchísimo!

A mis compañeras y amigas Caro y Liz, sin ustedes este trabajo no habría salido adelante, gracias por hacer más ameno el trabajo en equipo a pesar de los desacuerdos que a veces teníamos... ¡Las quiero mucho!

Y por fin... ¡lo logramos!

A mis compañeros LIE, gracias por cada momento, les deseo mucha luz para su vida y éxito en todos sus proyectos.

María Fátima Figueroa García

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	4
1.1 Origen del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).....	4
1.2 Antecedentes históricos.....	5
1.3 Descripción de la entidad.....	7
1.4 Infraestructura.....	11
1.5 Organigrama IMSS.....	15
1.6 Ubicación geográfica.....	15
2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.....	17
2.1 Descripción de la población del IMSS.....	17
2.2 Desarrollo del diagnóstico.....	27
2.3 Resultados del diagnóstico.....	29
2.4 Interpretación del diagnóstico.....	38
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	38
3.1 Concepto de Relaciones Humanas.....	38
3.2 Factores que intervienen en las relaciones humanas.....	38
3.3 Teoría de las Relaciones Humanas.....	39
3.4 Modelo de relaciones humanas.....	40
3.5 Teoría del campo de Kurt Lewin.....	40
3.6 Concepto de Motivación.....	42
3.7 Teoría de motivación de Abraham Maslow.....	43
3.8 Ciclo Motivacional.....	45
3.8.1 Frustración y Compensación.....	46
3.9 Dinámica de Grupo.....	46
4. PLAN DE INTERVENCIÓN.....	49
4.1 Justificación.....	49
4.2 Objetivo General.....	50
4.3 Objetivos específicos.....	50
4.4 Metodología.....	51
5. EVALUACIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	56
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	60
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	61
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El proyecto de desarrollo educativo que se presenta se llevó a cabo en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el cual se encuentra ubicado en Av. Cristóbal Colón No. 699 zona centro de Cd. Guzmán Jalisco.

El proyecto se realizó en el Centro de Seguridad Social del Instituto Mexicano del Seguro Social (Anexos 1 y 2), en el aula donde se imparte el “Taller de Corte y confección”, su propósito final fue el de mejorar la relación laboral entre los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, lugar en donde se realizaron las prácticas profesionales, a través de un taller de relaciones humanas en donde se abordaron temas como: autoestima, valores entre ellos respeto, tolerancia, humanidad, trabajo en equipo, compromiso laboral, empatía, confiabilidad, honradez, etc., así como la comunicación verbal y no verbal, manejo de conflictos y relaciones humanas.

Mediante esta propuesta de intervención, se proporcionaron alternativas tales como: saber escuchar, saber convivir, cómo ser asertivos, cómo resolver un conflicto, conocerse así mismos, que ayudan en la relación laboral entre el personal de servicios básicos Intendencia con: enfermeras, doctores, secretarias y derechohabientes del IMSS, y con la intención de que ésta se vea reflejada dentro y fuera de la institución.

Este taller fue diseñado para favorecer a los asistentes, invitándolos a la reflexión sobre su desarrollo personal y profesional. Su participación fue continua, motivando en ellos el interés de aplicar los conceptos adquiridos dentro del taller, tanto en su vida personal como laboral.

Primeramente se analizó el contexto del IMSS, el cual cuenta con una infraestructura amplia, divididas en área técnica, administrativa y médica, se realizaron cuestionarios para la detección de necesidades, la cual se basó en el contrato colectivo de la institución, las esferas de dominio y preguntas abiertas de interés para el objetivo planteado. Se planearon las actividades que se realizaron para iniciar la intervención, las personas encargadas de los departamentos en los que se estuvo apoyando estuvieron supervisando en

todo momento y se involucraron en la planeación y la puesta en marcha del proyecto.

El proyecto esta enfocado en el área técnica de la institución principalmente en el departamento de Servicios Básicos, pues fue ahí en donde se realizó la detección de necesidades en su totalidad y sobre la cual se comenzó a elaborar el taller de “Relaciones humanas”.

Para la detección de necesidades se consultó el contrato colectivo del IMSS y las esferas de dominio: saber ser, saber hacer y saber convivir, para diseñar un cuestionario en el cual se pidió a los trabajadores, especificaran en qué actividades consideran que necesitan capacitación de acuerdo a su área de trabajo; fue así como se observó que el clima laboral que se vive entre ellos no es muy bueno, pues existen conflictos que no permite que el trabajo se desarrolle como debería y los afectados de estos conflictos son los derechohabientes que reciben su servicio.

El plan de intervención está compuesto de la siguiente forma:

Justificación, se da a conocer la problemática, el lugar y hacia quién va dirigido nuestro proyecto, de igual forma mencionamos el porqué se eligió el tema de “Relaciones humanas” y qué se tomó como base para la detección de necesidades.

Análisis del contexto, se describe de una manera amplia la institución en la que se llevó a cabo el taller de “Relaciones humanas”.

Identificación de necesidades, a partir del diagnóstico que desarrollamos se detectaron las necesidades principales de los trabajadores entre ellas, temas sobre las relaciones humanas.

En la fundamentación teórica del proyecto de intervención, mostramos algunas teorías, conceptos principales a cerca de relaciones humanas, su importancia, sus objetivos y sus procesos, entre otros.

La formulación de los objetivos que se realizaron realizó a partir de las necesidades previamente detectadas en el análisis de necesidades.

La metodología describe la forma en que se pretende lograr los objetivos planeados en la propuesta de intervención en el IMSS y los destinatarios, a quién va dirigido el taller de “Relaciones humanas”, y cómo se llevó a cabo la evaluación de cada sesión.

Las cartas descriptivas son una parte fundamental del proyecto pues en ellas se plasman las actividades y estrategias que se utilizaron al momento de la aplicación del mismo.

Por último hace mención de las conclusiones a las que se llegaron al final de la aplicación del taller, las bibliografías que se consultaron para fundamentar el proyecto y los anexos que comprueban las actividades que se efectuaron.

1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

1.1 Origen del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

Las reivindicaciones para la clase trabajadora se plasmaron desde la Constitución Política de 1917, el Artículo 123 establece, entre otras medidas, responsabilidades de los patrones en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como también la obligación de observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad.

Sin embargo, no fue sino 26 años después cuando bajo el gobierno del Presidente de la República Manuel Ávila Camacho se logró hacer realidad este mandato constitucional.

En su discurso de toma de posesión, el primero de diciembre de 1940, el Presidente Ávila Camacho anunció:

"...todos debemos asumir desde luego el propósito, que yo desplegaré con todas mis fuerzas, de que un día próximo las leyes de seguridad social protejan a todos los mexicanos en las horas de la adversidad, en la orfandad, en la viudez de las mujeres, en la enfermedad, en el desempleo, en la vejez, para sustituir este régimen secular que por la pobreza de la nación hemos tenido que vivir."

El 19 de enero de 1943 nació el Instituto Mexicano del Seguro Social, con una composición tripartita para su gobierno, integrado, de manera igualitaria, por representantes de los trabajadores, de los patrones y del Gobierno Federal. De inmediato comenzó a trabajar su Consejo Técnico. Entonces, al igual que hoy, sus integrantes han sabido anteponer a los legítimos intereses que representan el bien superior del Seguro Social, constituyéndose así en garantía de permanencia y desarrollo institucional.

Se recibió la primera aportación del Gobierno Federal por la cantidad de cien mil pesos; se afilió la primera empresa y se expidió la primera credencial de afiliación.

El 6 de abril de 1943 se funda el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), que hoy en día constituye la organización sindical más grande del apartado A del Artículo 123 Constitucional. El decreto de creación del IMSS preveía la puesta en marcha de los servicios para el 1° de enero de 1944.

1.2 Antecedentes históricos

El 2 de Febrero de 1945 el Ejecutivo federal expidió el Reglamento de Cajas Regionales y Locales del Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de agilizar el otorgamiento de las prestaciones a los asegurados y derechohabientes, lograr una reducción oportuna de las decisiones a los principales centros de producción, iniciándose con esto la desconcentración operativa del Instituto.

Posteriormente y por decreto publicado en el Diario Oficial de la federación el 31 de Diciembre de 1959, se modificó la Ley del Seguro Social en sus artículos 117 y 120, en virtud de lo cual desaparecieron las Cajas Regionales y Locales, y se establecieron en su lugar las Delegaciones Regionales, Estatales y Locales.

Es así que en el Reglamento de Delegaciones Estatales y Regionales, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 26 de Julio de 1967, se enseñaba que establecería en el ámbito del país, las Delegaciones Regionales y Estatales que estimara necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley del Seguro Social y determinaría su jurisdicción la que podría ser ampliada, disminuida o suprimida por acuerdos propios del Consejo.

Posteriormente, en 1967 las Delegaciones Locales son sustituidas por las subdelegaciones, precisándose la competencia de éstas y su dependencia de las respectivas Delegaciones Regionales o Estatales.

Para 1987, se crean las Subdelegaciones de Naucalpan, Tlalnepantla, Ecatepec, y los Reyes, la Paz; en tanto que en 1988, las Agencias Administrativas del Distrito Federal, se convierten en subdelegaciones.

Dadas las distintas características de las subdelegaciones en cuanto a diversos factores, se hizo necesario su clasificación; por lo que conforme al acuerdo 567/90 de H. Consejo Técnico, las subdelegaciones Generales de Finanzas, de Delegaciones y Administrativa, en oficio 4263 del 24 de Agosto de 1992 notifican la clasificación de las subdelegaciones por Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3, Tipo 4.

Derivado de la reorganización administrativa del Instituto, aprobada por el H. Congreso Técnico, en su acuerdo 5/95, del 11 de Enero de 1995, así como la incorporación de los nuevos servicios en la subdelegación y la entrada en vigor de la Nueva Ley del Seguro Social se crea el Departamento de Pensiones.

En el acuerdo 260/2001, dictado por el Consejo Técnico el 30 de Mayo del año 2001, la Dirección de Afiliación y Cobranza, dentro del marco de modernización de la Administración Pública Federal y la reestructuración institucional, llevo a cabo el análisis integral de los objetivos y funciones de las áreas que la conforman, como resultado de lo anterior, se sometió a consideración de la Dirección General y del Consejo Técnico, la reestructuración institucional, llevo a cabo el análisis integral de los objetivos y funciones de las áreas que la conforman, como resultado de lo anterior, se sometió a consideración de la Dirección General y de Consejo Técnico la reestructuración orgánico funcional que consideró la creación de la coordinación de subdelegaciones.

En el, mismo sentido, con fines de modernización y responder a los nuevos esquemas de operaciones de los servicios de incorporaciones de los servicios de incorporación, recaudación y fiscalización, se autorizó la reestructuración orgánica de la Dirección de Afiliación y Cobranza, denominándose Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social en cumplimiento a la disposición publica en el Diario Oficial de la Federación del 30 de Junio del 2003, en el cual se notificaron los cambios autorizados a la estructura organizacional del Instituto por el Consejo Técnico.

Al respecto de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social, solicito una nueva clasificación de subdelegaciones por lo que con fundamento en la “Norma para Autorizar y Registrar las Estructuras Orgánicas y Ocupacionales del Instituto Mexicano del Seguro Social”, la Dirección de Desarrollo de Personal y Organización con Oficio Número 0252 de fecha 8 de Octubre de 2003, dictaminó los Organigramas Estructurales de la subdelegación Tipo “A” y Tipo “B”

Asimismo, el 26 de Abril del 2005, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la fusión de las 4 Delegaciones del Distrito Federal, quedando las Delegaciones Norte y Sur, por lo que la Dirección de Desarrollo de personal y Organización, emitió el Dictamen Técnico Funcional correspondiente, mismo que hizo el conocimiento de la Dirección de Incorporación y Recaudación del Seguro Social, mediante Oficio Número 095417700/0778 de fecha 2 de Agosto del 2005.

1.3 Descripción de la entidad

El Instituto Mexicano del Seguro Social de Zapotlán el Grande Jalisco, se encuentra ubicado en la Av. Colón N° 699 zona Centro de la ciudad. Cuenta con servicios de agua y alcantarillado, electricidad, además con áreas recreativas como es el Centro de Seguridad Social, las instalaciones están adecuadas a las necesidades de los derechohabientes para brindar una mejor atención y servicio, las cuales están divididas en las siguientes áreas:

Técnica: cocineros, lavandería, intendencia, almacén, técnico polivalente, “conservación”, plomeros, chofer de ambulancia, mecánicos, técnico en sistemas, farmacia;

Medica: enfermeras, doctores, radiólogos, traumatólogos, nutriólogo, trabajo social, morgue;

Administrativa: Dirección General, Subdirección Turnos Matutino y Vespertino, Subdirección de (J. ACUM.), Jefe de Educación Medica, JDC Cirugía, JDC Medicina, JDC Medicina Familiar T/M y T/V, ENC. Salud en el Trabajo, Encargados de Medicina Preventiva, Representante de SNTSS (S.17), Jefe de Enfermeras, Jefe ARIMAC, Jefe de Laboratorio, Subdirección Administrativo, Jefe de Abastos, Jefe de Finanzas, Jefe de Personal Jefe de Conservación, entre otros.

El propósito que tiene el Instituto Mexicano del Seguro Social para la sociedad Mexicana dentro de la misión, visión, valores, objetivos y políticas son las siguientes:

Misión: Brindar diariamente a nuestros derechohabientes la mejor atención médica integral mediante acciones educativas, preventivas y curativas para el cuidado de su salud.

Visión: Llegar a modificar el estilo de vida de la población hacia una salud positiva, realizada a través de la sistematización de los modelos de atención, con profesionales informados y capacitados con tecnología de vanguardia.

Valores:

- Compromiso: Ofrecemos nuestros conocimientos y habilidades para garantizar el cumplimiento de las necesidades de los usuarios.
- Honestidad: Respondemos a la confianza que nuestros Usuarios y la Institución depositan en nosotros a través de la coherencia y la rectitud de nuestros actos, apegados a los deberes éticos.

- Humanismo: Nos interesan los derechohabientes como personas. Respetamos su dignidad y sus derechos.
- Lealtad: Somos fieles a nuestros Principios Éticos personales, familiares y sobre todo del trabajo.
- Vocación: Nos impulsa la vocación de servicio a los demás, a pesar de las limitaciones, sabiendo que es el camino donde se encuentran grandes satisfacciones personales.

Los objetivos principales del IMSS son:

- Dirigir las acciones para el cumplimiento de objetivos y metas asignadas y otorgar servicios con calidad.
- Proporcionar atención médica integral de verdadera calidad y con sentido humano, a los derechohabientes derivados a la unidad por las unidades de medicina familiar de la zona, y para aquellos que la soliciten directamente en el servicio de urgencias.
- Fungir como medio directo de concentración de la información relacionada con la detección geográfica de padecimientos y factores de riesgo a la salud; asimismo, conformar y vigilar la ejecución de acciones para la protección, recuperación y prevención.
- Promover eventos de educación e investigación médicas, con base en el diagnóstico situacional de la zona, para analizar las acciones procedentes que fomenten la prevención y abatimiento de riesgos para la salud.
- Formar profesionales de salud de alto nivel en las diferentes especialidades que se tratan en la unidad y promover el desarrollo de recursos humanos para la atención de la salud.
- Promover la participación de equipos multidisciplinarios para la identificación y solución de los problemas de salud pública de la zona.
- Brindar apoyo técnico y de recursos, necesarios para la operación de las unidades de medicina familiar ubicadas en la zona de conformidad con los principios del proceso de apoyo.

- Propiciar intercambio y aprovechamiento de recursos materiales y de infraestructura entre las Unidades de Medicina Familiar de la zona.

Sus políticas:

- El derechohabiente será el actor principal a quien se deberán dirigir las acciones coordinadas de esfuerzos de las unidades de atención médica de la zona.
- Se implantarán acciones que permitan fortalecer los niveles de operación y el sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes en la zona.
- Los procesos de atención a la salud deberán comprender los aspectos de promoción, fomento, prevención del riesgo, protección, recuperación y rehabilitación en términos generales y reforzar las medidas preventivas para abatir los riesgos reproductivos y obstétricos en particular, de la zona médica.
- Se promoverá el desarrollo de estudios demográficos, económicos, sociales y de salud en la zona, que permitan el desarrollo científico y técnico de la atención médica.
- Se propiciará la participación de equipos multidisciplinarios de salud, para la identificación y solución de problemas de salud pública en el ámbito de la zona.
- Se deberá fortalecer la difusión de acciones y procedimientos para reducir los factores de riesgo a la salud, a través de un proceso continuo de comunicación educativa e interpersonal.
- Se promoverá la realización de programas de investigación biomédica, tecnológica, clínica y epidemiológica a través de las unidades de investigación médica de la zona.
- Se fortalecerá la formación, capacitación y el desarrollo técnico y profesional del personal para la salud; asimismo, los programas determinados deberán ser dirigidos a equipos multidisciplinarios para la atención integral y tendrán que ser congruentes con las necesidades y demandas de la población derechohabiente.
- Se propiciará la evaluación técnica constante para detectar factores de riesgo en las unidades de servicio de la zona y se implantarán medidas

- Preventivas para el cuidado del medio ambiente laboral para favorecer la salud física, mental y social de los trabajadores.
- Los procesos de supervisión y evaluación así como las acciones de asesoría y apoyo a las áreas operativas de la unidad y unidades de medicina familiar dependientes, deberán efectuarse oportunamente.
- Los hospitales generales de zona, subzona o regionales en su caso, tendrán bajo su dependencia y responsabilidad, a las unidades de medicina familiar que correspondan a su zona médica y deberán brindar el apoyo técnico y los recursos necesarios para alcanzar las metas comprometidas por la zona.

1.4 Infraestructura

Las instalaciones del IMSS cuentan con tres áreas mencionadas anteriormente (médica, técnica y administrativa), cada una de ellas tienen a su cargo diferentes departamentos (anexo 3).

El área médica se divide en:

Consulta Interna: Pediatría, 2 salas para diálisis peritoneal, 5 salas para aislados, 3 sanitarios para mujeres, 5 área de aseo, CEUCONDI, 4 áreas de utilería, 20 salas de encamados, 4 sépticos, 4 centrales de enfermeras, 2 sanitario para enfermeras, 1 sanitario para hombres, trabajos médicos, jefatura de departamento clínico, departamento de cirugía, jefatura de enfermería, 2 subestaciones eléctricas, diálisis peritoneal continua, ambulatoria, área de utilería, 2 áreas de cirugía ambulatoria, 1 cuarto para ropa limpia, CEYE, quirófano, jefatura división de cirugía, vestidores, rayos x, 3 salas de radiación, cuarto oscuro, 1 sanitario general, urgencias, curaciones, descontaminación, observación de adultos, pediatría, sala de choque, área de yesos, laboratorio clínico servicios de transfusión, baños artesa, clínica de lactancia materna, sala de trabajo quirúrgico, tococirugía, quirófano, recuperaciones, cuarto valorativo, sala de altas, ropa sucia, neomatología, ginecología, nutrición.

Consulta Externa: Trabajo social, oficina de traslado de pacientes, archivo clínico, adscripción a médico familiar y expedición de expedientes, otorrinolaringólogo, odontología, subestación eléctrica, oftalmología, pediatría, ginecología, ginecología clínica displasias, 2 consultorios de traumatología, 2 consultorios de medicina interna, cirugía, medicina de trabajo, angiología, modulo de atención y orientación al derechohabiente, pago oficinas de traslados y estancias, cubículo para donadores, laboratorio clínico, laboratorio de análisis clínico y bacteriológicos, toma de muestras bacteriológicas.

El área técnica cuenta con: Comedor, departamento de nutrición y dietética, almacén, almacén de víveres, banco de leche, MANIFOULD: oxígeno gas y líquido, lavandería, servicios básicos de conservación, 1 cuarto para ropa sucia, casa de máquinas, conservación, oficina servicios generales y seguridad e higiene, abastecimientos y conservación de periféricos, caseta de vigilancia, jefatura de conservación, control de A.P.S.

El área administrativa está a cargo de: Dirección, medicina preventiva, jefatura de educación e investigación médica, coordinación de organización, calidad y normatividad, subdirección médica, subdirección administrativa, jefatura de personal, jefatura de finanzas y sistemas, administración, biblioteca, área de secretarías, consulta externa, archivo.

Recursos Humanos IMSS:

CANTIDAD	ESPECIALIDAD	CANTIDAD	ESPECIALIDAD
31	Asistentes Medicas	2	Coordinador de estadísticas
3	Auxiliar de almacén	1	Jefe de grupo de estado
3	Auxiliar de enfermera salud publica	3	Ayudante de farmacia
5	Auxiliar de enfermera General	1	Oficial de farmacia
1	Auxiliar Enfermera U.M.	1	Coordinador de farmacia
1	Auxiliar de Farmacia	12	Cocinero técnico
3	Auxiliar de Laboratorio	21	Cocinero técnico
50	Auxiliar de Servicios de Intendencia	13	Enfermera Especialista
1	Auxiliar de Servicios Generales	14	Enfermera Jefa de piso
1	Auxiliar Técnico	2	Técnico electricista
1	Servicios Dietética	1	Técnico plomero
33	Auxiliar Universal de oficinistas.	1	Técnico mecánico
1	Chofer	1	Técnico de aire acondicionado-refrigeración
5	Enfermeras de traslados pacientes de urgencias.	1	Técnico "A" Equipo medico
3	Mensajero	1	Técnico "B" Equipo medico
1	Nutricionista dietista	1	Técnico electricista medico de laboratorio
9	Operador de servicios de lavandería	5	Técnico "C" Fluidos ENE
5	Operador de ambulancia	1	Coordinador contabilidad
2	Operador Telefónico "A"	1	Coordinador de procesador de datos
1	Prom. De estomatología.	2	Oficial de almacén
6	Químico Clínico.	2	Oficial de personal
10	Técnico operador traslados de pacientes de urgencias.	1	Coordinador de asistente medico
4	Técnico polivalente	1	Oficial de servicios de lavandería
4	Técnico radiólogo	2	Técnico orientador e informador
1	Terapeuta físico	1	Cajero titular sub.
5	Trabajador Social	1	Jefe de oficina UMH
8	Anestesiólogo	1	Jefe de conservación
3	Cirugía	1	Analista responsable B
9	Gineco-obstreta	1	Analista responsable c
4	Medicina interna	4	Subjefe de enfermeras
2	Oftalmología	1	Jefe de trabajo social
2	Otorrinolaringólogo	1	Jefe de enfermeras
6	Pediatra	1	Analista de coordinación A
1	Angiólogo	1	Jefe de laboratorio
5	Urgenciologo	2	Líder de proyecto B
5	Radiodiagnóstico	7	Jefe de servicios UMH
2	Salud Ocupacional	3	Subdirector administrativo
1	Salud Publica	1	Director UMH
5	Traumatología		
1	Medico físico		

	Y rehabilitación
2	Ayudante de Servicios de intendencia
1	Oficial de servicios de intendencia
3	Oficial de estadísticas

1.5 Recursos materiales con los que cuenta la institución

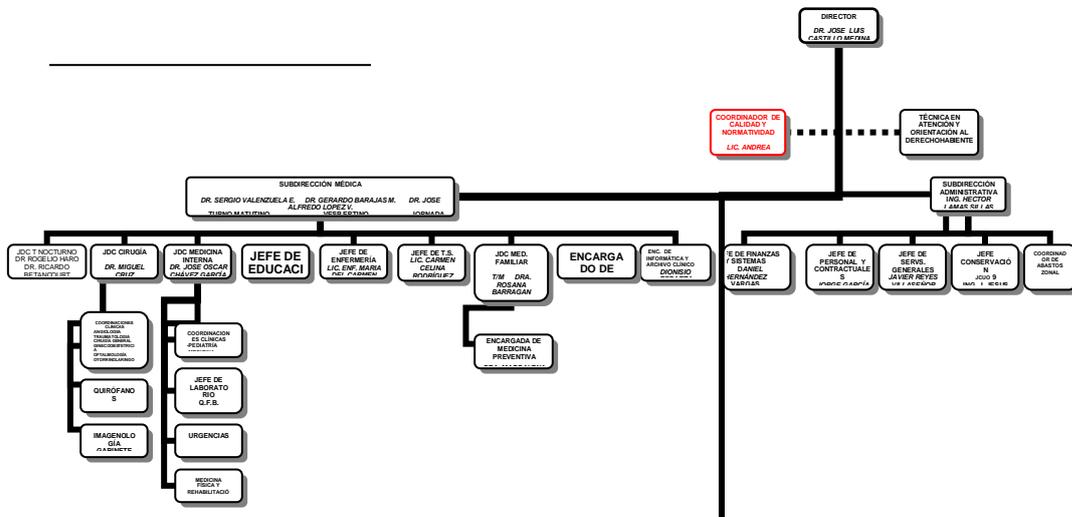
Los recursos materiales con los que se cuenta la institución son: Mesas, sillas, maquinas de escribir, computadoras, impresoras, copiadoras, papelería, biblioteca usos múltiples, equipo médico, etc. (No se cuenta con acceso a la cantidad exacta del material de la institución)

Los recursos financieros son otorgados por participaciones de los patrones y los trabajadores.

1.5 Organigrama IMSS



Organigrama del HGZ con MF No. 9 Ciudad Guzmán



Instituto Mexicano del Seguro Social
Delegación Estatal en Jalisco

1.6 Ubicación geográfica

La ciudad se encuentra en la cota de los 1,500 msnm, en un valle rodeado de montañas que superan los 2,000 msnm, al suroeste se encuentra el Nevado de Colima que con sus 4240 msnm representa la máxima altura del municipio y del estado de Jalisco, cabe mencionar que se encuentra en Jalisco y su nombre es "El Colima" siendo que mucha gente cree que es de colima porque la gente dice Nevado de colima.

Economía: La base principal de la economía en el municipio recae en el sector terciario (servicios), que representa aproximadamente el 58,2% de la población activa, seguida por el sector secundario (industria) que ocupa el 27,4% y el sector primario (agricultura, silvicultura, ganadería y pesca) con el 10,3%, restando una población desocupada de aproximadamente el 2,14%.

Educación: La ciudad cuenta con el Centro Universitario del Sur, de la red universitaria de la Universidad de Guadalajara, así como con el Instituto Tecnológico de Ciudad Guzmán, conocido familiarmente como "El TEC"

situado en la carretera de Ciudad Guzmán - El Grullo y a 3.5 kilómetros del centro urbano. Asimismo cuenta con el Centro Regional de Educación Normal (CREN), una de las primeras escuelas del país, cuna de grandes maestros, UNIVER y la Universidad Pedagógica Nacional.

Salud: La atención a la salud es atendida por la Secretaría de Salud del estado en el Hospital Regional de Ciudad Guzmán, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y la Cruz Roja; también existen hospitales privados como el hospital Santa Cecilia, Sanatorio San José, Sanatorio Santa Rosalía, Hospital San Vicente y médicos particulares. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) se encarga del bienestar social.

2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES

El día en que se acudió al Instituto Mexicano del Seguro Social por primera vez, se hizo la presentación formal del convenio y oficio de presentación de prácticas profesionales al Doctor Rafael Bustos, encargado del Departamento de Enseñanza, el cual expresó no tener conocimiento de que existía un convenio entre UPN-IMSS, él sugirió que se acudiera al departamento de calidad y normatividad, con la Licenciada Andrea Salcedo Mejía, quien se encarga de apoyar a practicantes y prestadores de servicio social de diferentes instituciones educativas (CUSur, ITCG., CBTis, UPN, etc.), se le proporcionó información sobre la Licenciatura en Intervención Educativa y se le mostró el oficio de presentación y el convenio, los cuales firmó para dar inicio a realizar la intervención en la institución.

Una vez firmado el convenio se prosiguió a realizar un plan de trabajo (anexo 4) para realizar el diagnóstico de necesidades, que la institución necesitaba para la mejora de la misma a través de capacitación al personal del área técnica y de enfermería del IMSS.

Se hizo un recorrido por las instalaciones del IMSS, para identificar la población a la que se realizó la identificación de necesidades de capacitación (enfermería, intendencia, etc.) Antes de elaboración los cuestionarios revisamos el manual de los trabajadores del IMSS y el perfil de contrataciones, ese mismo día se efectuó una lista de las áreas donde se aplicaría los cuestionarios y la cantidad a elaborar.

2.1 Descripción del área de intendencia del IMSS

La población con la que se trabajó fue con el personal de servicios básicos de intendencia del área técnica del IMSS pues fue con ellos con quienes se realizó la detección de necesidades en su totalidad, ya que al jefe del departamento le interesaba saber, que es lo que hacia falta para la mejora del personal.

Servicios Básicos son los encargados de dar el mantenimiento adecuado al Hospital, y están repartidos en las diferentes áreas con las que cuenta la institución.

Las funciones del departamento de servicios de conservación son las siguientes:

- Elaborar el Programa Anual de Operación (PAO) de la unidad y unidades operativas de la zona y someterlo a consideración de la Subdirección Administrativa.
- Coordinar y controlar los programas de conservación y de saneamiento ambiental de la unidad y unidades operativas de la zona y vigilar que en su ejecución, se cumpla con los ordenamientos de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente y sus Reglamentos.
- Supervisar la ejecución de los procesos de limpieza, clasificación y control de desechos, desinfección, fumigación y control de fauna nociva de la unidad y unidades operativas de la zona.
- Vigilar la correcta aplicación de los procedimientos para la clasificación y manejo de residuos biológico-infecciosos, tóxico-peligrosos y de basura común y establecer coordinación con el Departamento de Servicios Generales de la unidad, para efectuar su entrega y determinar su concentración.
- Efectuar recorridos de supervisión en la unidad y unidades operativas de la zona, para detectar la problemática de su competencia y definir su inclusión en el programa correspondiente.
- Efectuar evaluaciones técnico-operativas de equipos e instalaciones de la unidad y unidades operativas de la zona, para estructurar el programa de mantenimiento preventivo y/o adoptar acciones correctivas procedentes; asimismo, coordinar y controlar su ejecución.
- Atender las solicitudes de servicios de conservación y saneamiento ambiental de las áreas de servicio de la unidad y de las unidades operativas de la zona, determinar la prioridad de los trabajos a desarrollar,

evaluar los recursos materiales con que se cuenta para su solución y determinar el tipo de trabajo que se requiera subrogar.

- Efectuar el análisis de precios unitarios de los trabajos a contratar, con estricto apego al catálogo de factores (matrices), instructivos correspondientes y lineamientos emitidos por la Coordinación de Construcción, Conservación y Equipamiento.
- Vigilar el cumplimiento y calidad de los trabajos de conservación subrogados y de los contratos consolidados, de acuerdo con los programas y términos convenidos.
- Tramitar el pago de los trabajos subrogados, las órdenes de compra y los contratos menores de conservación, de acuerdo con las normas vigentes.
- Identificar las necesidades de remodelaciones o ampliaciones de las instalaciones de la unidad y unidades operativas de la zona y proponer a la Subdirección Administrativa su inclusión en el programa anual correspondiente, previo análisis de costos y disponibilidad presupuestal.
- Observar el cumplimiento de la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas en las acciones y ejecución de obras en la unidad y unidades operativas de la zona.
- Dictaminar sobre la baja de mobiliario y equipo de la unidad y unidades operativas de la zona y establecer coordinación con el Departamento de Servicios Generales de la unidad, para los trámites correspondientes.
- Coordinar, supervisar y controlar los resguardos, uso y funcionamiento de los equipos, instalaciones y materiales propios del servicio de conservación.
- Supervisar que el desarrollo de las funciones del personal de conservación y servicios básicos, se realicen de conformidad con los profesiogramas vigentes, funciones y responsabilidades conferidas.
- Identificar las necesidades de capacitación técnica para el personal de conservación y saneamiento ambiental adscrito a la unidad y unidades operativas de la zona, proponerlas a la Subdirección Administrativa y participar en los eventos autorizados.

- Proponer a la Subdirección Administrativa programas de capacitación y adiestramiento para el personal de otros servicios, que tenga la responsabilidad de la operación y cuidado de equipos especiales.
- Coordinar la integración y capacitación de brigadas así como el cumplimiento de programas del plan institucional para casos de siniestro (PICS).
- Aplicar los indicadores autorizados para la evaluación de la productividad, eficiencia y calidad de los servicios de conservación, analizar y evaluar los resultados obtenidos e informar a la Subdirección Administrativa.
- Evaluar el avance y/o cumplimiento de objetivos y metas asignadas al servicio e informar de los resultados a la Subdirección Administrativa.
- Integrar los informes de avance de programas, objetivos y metas para su entrega a la Subdirección Administrativa y al Departamento Delegacional de Construcción y Conservación.

El objetivo principal del departamento es, conservar en operación continua, constante y confiable y al menor costo posible, la totalidad de las instalaciones, mobiliario y equipo de las unidades.

Este departamento cuenta con oficiales, ayudantes y auxiliares de intendencia, cada uno con sus respectivas actividades según su categoría.

Descripción de las actividades de los intendentes según su categoría:

Oficial de Servicios de Intendencia

Ubicación: Departamento de Servicios Generales.

Número de plazas: 1

Tipo de contratación: Sindicalizado.

Clave: 23300080

Relaciones de Mando

- Directas del Jefe de la Dependencia
- Directas del Directos o Jefe de Unidad
- Indirectas del Instituto, Siempre a través del Jefe de la Dependencia o de la persona designada al efecto

Requisitos del Puesto

- Conocimiento especializado en las labores de la dependencia.
- Examen de capacidad y ejecución práctica de las labores a su cargo con las características que en cada caso requieran.
- Condiciones físicas normales.
- Haber aprobado un curso de capacitación sobre conocimientos, habilidades o destrezas y responsabilidades sobre la categoría, relativos a las actividades del área de adscripción a la plaza.

Descripción de las actividades.

- Programa, organiza, controla, verifica, evalúa y reporta la ejecución del trabajo del personal en actividades de limpieza y/o lavandería y/o vigilancia, conforme a las normas y procedimientos que el Instituto determine.
- Verifica el uso correcto de los equipos de limpieza, lavandería y elevadores y de sus accesorios, aditamentos, útiles y herramientas y su adecuada conservación, así como el aprovechamiento óptimo de materiales y de sustancias.
- Controla existencias, dotaciones, consumos y fórmula o tramita en su caso solicitudes de reposiciones.

- Capta y reporta deterioros, descomposturas o mal funcionamiento en las instalaciones físicas en mobiliario, equipos, accesorios, y útiles de oficina y/o médicos y los asignados para la ejecución de trabajos de limpieza, a lavandería, vigilancia, transportes y traslado de personas, equipos, mobiliario, materiales de todo tipo, en las instalaciones eléctricas, hidráulicas, sanitarias, drenajes, dispositivos de iluminación, seguridad y guarda de acceso y salida.
- Verifica el control de entrada y salida de ropa, su almacenamiento, separación y preparación para su entrega y la entrega misma.
- Verifica el control de la ropa dada de baja.

Ayudante de Servicios de Intendencia

Ubicación: Departamento Servicios Generales.

Número de plazas: 2

Tipo de contratación: Sindicalizado.

Clave: 22300080

Relaciones de Mando

- Directas del Jefe de la Dependencia
- Directas del Directos o Jefe de Unidad
- Directas del Responsable del Servicio
- Indirectas del Instituto, Siempre a través del Jefe de la Dependencia o de la persona designada al efecto

Requisitos del Puesto

- Conocimiento de la organización y funcionamiento del IMSS.
- Conocimiento de la Ley del seguro Social y sus reglamentos.
- Conocimientos del Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Especiales de Actividades; reglamentos de escalafón; Reglamento interior de Trabajo, requisitos, relaciones de mando, movimientos escalafonarios y actividades consignadas en el tabulador.
- Condiciones físicas normales.
- Haber aprobado un curso de capacitación sobre conocimientos, habilidades o destrezas y responsabilidades sobre la categoría, relativos a las actividades del área de adscripción a la plaza.

Descripción de las actividades.

- Programa, organiza, controla y ejecuta actividades de limpieza a las instalaciones físicas, mobiliario, equipos y accesorios de oficinas y/o médicos.
- Controla el uso de los equipos, artefactos, útiles y accesorios para la ejecución de la limpieza, así como detergentes, jabones, desinfectantes, pulimentadores, y otros materiales que el Instituto determine para su aplicación en las áreas de limpieza.

- Controla las dotaciones de material higiénico en los cuartos de baño y sanitarios.
- Reporta descomposturas, deterioros o mal funcionamiento según su caso en las Instalaciones Físicas, pisos, puertas, ventanas, persianas, escaleras, muebles, equipos y accesorios de oficina y/o médicos, en instalaciones eléctricas, lámparas y contactos, instalaciones hidráulicas y drenajes.
- Verifica el uso correcto y adecuada conservación de los equipos, accesorios y útiles de limpieza, así como el aprovechamiento óptimo de los materiales.
- Programa y verifica la custodia de las puestas de entrada y salida de personas y vehículos conforme a las normas que el Instituto establezca en los edificios.
- Fuera de los horarios de labores verifica que estén cerradas las puertas de acceso a los edificios y oficinas; suprime los servicios de iluminación que se determinen e impide el acceso de personas, exceptuando los casos autorizados o por necesidades de emergencia.
- Programa, Organiza, dirige y controla el trabajo del personal de menor categoría; les resuelve casos y problemas.

Auxiliar de Servicios de Intendencia

Ubicación: Departamento de Servicios Generales

Número de plazas: 50.

Tipo de contratación: Sindicalizado.

Jornada de 6.5 horas: 21300065

Jornada de 8 horas: 21300080

Relaciones de Mando

- Directas del Jefe de la Dependencia
- Directas del Directos o Jefe de Unidad
- Directas del Responsable del Servicio
- Indirectas del Instituto, Siempre a través del Jefe de la Dependencia o de la persona designada al efecto

Requisitos del Puesto

- Certificado de Instrucción Primaria.
- Conocimiento de la organización y funcionamiento del IMSS.
- Conocimiento de la Ley del seguro Social y sus reglamentos.
- Comprobación de buenos antecedentes.
- Condiciones físicas normales.
- Edad de 16 a 30 años.
- Haber tomado el curso de capacitación de ingreso.

Descripción de las actividades

- Sacude (desempolva), barre, trapea, friega, lava, encera, pule, y/o desinfecta: mobiliario, equipo y accesorios de oficina y/o médicos, alfombras, pisos, vestíbulos, corredores, muros, cancelas, puertas, columnas, ventanas interiores, cortinas, persianas, elevadores, montacargas y baños.
- Prepara y aplica soluciones detergentes, desinfectantes y para encerar.
- Recoge ropa, carga y descarga, la cuenta, la selecciona por tipos y en su caso la separa según su estado.
- La deposita en los mecanismos de alimentación de las máquinas lavadoras y secadoras no industriales.

- Opera las máquinas lavadoras no industriales de acuerdo a los procesos de lavado y secado, establecidos por el instituto, incluido el aprovisionamiento de sustancias removedoras, activantes, blanqueadoras y aderezos, en cantidades y formas que se establezcan.
- Vigila y controla los ciclos de operación de cada máquina.
- Transporta ropa, plancha, retoca y dobla la ropa.
- Acomoda ropa para entrega, asigna, controla y distribuye dotaciones individuales de ropa.
- Recoge ropa, la clasifica y registra.
- Traslada enfermos o cadáveres en camillas, camas de mano o manualmente en ambulancias o dispositivos hospitalarios.
- Carga, descarga; acarreo, reparto y entrega de artículos de los almacenes a las distintas unidades médicas o dependencias, pudiendo salir para este efecto, de su centro de trabajo.
- Traslado de muebles y equipos de oficina y hospitalarios y acomodo o reacomodo de los mismos.
- Controla la entrada y salida de personas, vehículos, artículos, objetos y materiales en la forma que el Instituto lo establezca, capta y reporta desperfectos de instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas.

Cada área del hospital esta clasificada según el mantenimiento que requiere, los intendentes están divididos en estas tres áreas (blanca, gris y negra) y las actividades que se realizan en ellas son:

Área Blanca esta compuesta por: Quirófanos, CEYE, Laboratorio: La labor de los ayudantes de intendencia es mantener esta zona libre de suciedad, la clasificación y manejo de residuos biológico-infecciosos, tóxico-peligrosos y de basura común como el material quirúrgico esterilizado, las sabanas, el bote de desechos R.P.B.I. (placentas, piernas, brazos, etc.), la vestimenta que utilizan es guantes, bata, cubre bocas, lentes, gorro y zapatos especiales

El área Gris la compone: Consulta interna y externa: La actividad que desarrollan es limpieza, clasificación y control de desechos, desinfección, fumigación y control de fauna, ejemplo: mantener los cuartos de los internos limpios y ordenados cambiando sábanas y cobijas, los baños limpios y esterilizados, los pasillos limpios y pulidos cada 4 semanas, es importante tomar en cuenta que esta área debe ser mopeada continuamente para mantener el piso limpio y dar un buen aspecto a los asistentes al seguro social como a los internados en el mismo.

Área Negra son los archivos: En esta zona las actividades son un poco más simples, limpieza, desinfección, fumigación como es el barrido, trapeado, sacudido y cambian en algunas ocasiones los archiveros que están defectuosos por nuevos, en este departamento pueden ingresar tanto médicos, enfermeras, secretarías y personal que desea acceso a su archivo clínico.

2.2 Desarrollo del diagnóstico

En las prácticas profesionales se auxilió a la Lic. Andrea Salcedo Mejía (Jefa del Departamento de Normatividad y Calidad). Las actividades que se llevaron a cabo en este departamento fue realizar el diagnóstico y diseñar un plan de intervención en el área de intendencia en los turnos matutino y vespertino, el departamento de calidad y normatividad es el comisionado de mejorar a través de capacitaciones las necesidades y funciones de los trabajadores del área técnica y administrativa, para brindar un mejor servicio de limpieza a los derechohabientes del IMSS.

Se realizó un análisis del manual de perfiles de la organización, del contrato colectivo y de las esferas de dominio: saber ser, saber hacer y saber convivir; de cada categoría con la que cuenta el IMSS para saber cuáles son las actividades que el personal debe realizar, cuáles son los valores que debe tener y a partir de ahí detectar sus necesidades de capacitación. Se diseñó un cuestionario (anexo 6 – 6.3) en el cual se pidió a los trabajadores, especificaran en qué actividades consideraban que necesitan capacitación de

acuerdo a su área de trabajo, y qué temas les interesaría conocer para mejorar las relaciones interpersonales en la institución, para ello se consultó los documentos mencionados anteriormente. Los cuestionarios se aplicaron a todo el personal de intendencia (anexo 11), Enfermería general, auxiliar de enfermería, especialidades, farmacia, técnico polivalente, trabajo social, nutrición, cocineros, almacén y manejador de alimentos de los turnos: matutino, vespertino.

Al momento de la aplicación pudimos darnos cuenta de que no hay buena relación entre los trabajadores, ya que se observó que están divididos en grupos; además de que no están conscientes de las obligaciones que se tienen como empleados, algunos de ellos ni siquiera conocen el contrato colectivo de la institución, lo cual ocasiona que no realicen un buen trabajo en su área correspondiente.

Durante esta etapa se presentaron una serie de dificultades ya que había poca disponibilidad de parte del personal en general (enfermeras, intendentes, etc.), la falta de seriedad al trabajo que se estaba realizando, algunos ignoraban los cuestionarios o los tiraban a la basura, no había mucho tiempo disponible por parte de los empleados y por cuestiones del área en la que se encuentran trabajando (blanca, gris o negra), especialmente los intendentes, los reuníamos en pequeños grupos y en horarios en los que ellos tenían, el Jefe del Departamento los asignó según el tiempo y área que les corresponde, pues su trabajo requiere mucha atención ya que es necesario que el hospital permanezca limpio todo el tiempo. Esto ocasionó que el proceso se hiciera más largo y tedioso, pues se tenía que aplicar los cuestionarios al personal del turno matutino y vespertino, para lo cual era necesario que acudir con los jefes de cada departamento para agilizar el trabajo pero no siempre se podía contar con su apoyo y se tenía que asistir directamente con el personal, esto algunas veces resultaba imprudente ya que al ser horas de trabajo se interrumpía la labor de los trabajadores.

Al terminar la aplicación de los cuestionarios se capturaron los resultados y se presentó un informe a la Lic. Andrea Leticia Salcedo Mejía (Jefa

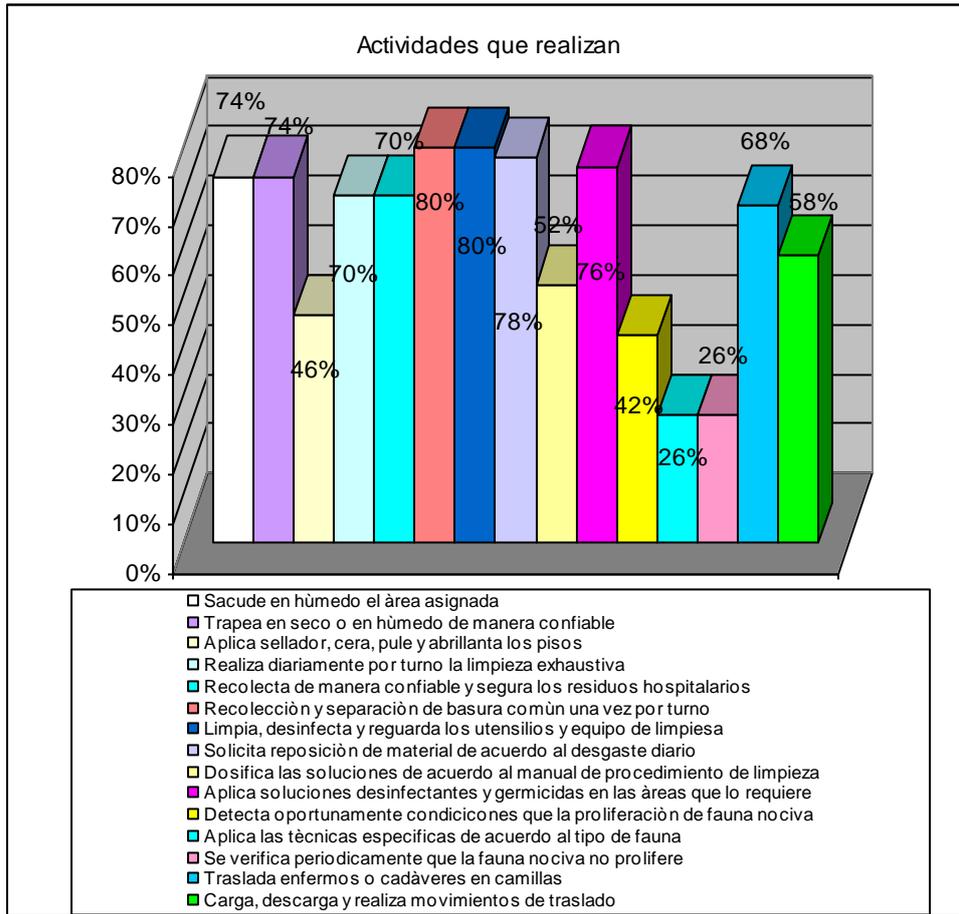
del Departamento de Calidad y Normatividad), de igual forma se le hizo entrega de los cuestionarios ya contestados, pues la institución requiere tener esa información para conocer las necesidades que presenta el personal.

2.3 Resultados del diagnóstico

Los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios aplicados y recopilación de resultados a demás de mostrar algunas necesidades en relación a las actividades que desempeñan cotidianamente, el 90% dijo necesitar temas sobre relaciones interpersonales, manejo de conflictos, comunicación, etc., por lo cual se elaboró un proyecto que atendiera las necesidades sobre relaciones humanas, donde se abordaron temas de autoestima, valores, comunicación, manejo de conflictos, trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Aplicando 54 cuestionarios con un porcentaje 100% de la aplicación, 46 con el 92% contestado por el Oficial, los ayudantes y los auxiliares de intendencia ,8 del 8% se negó a contestar el cuestionario rompiéndolo o tirándolo a la basura se puede observar en la página No. 33

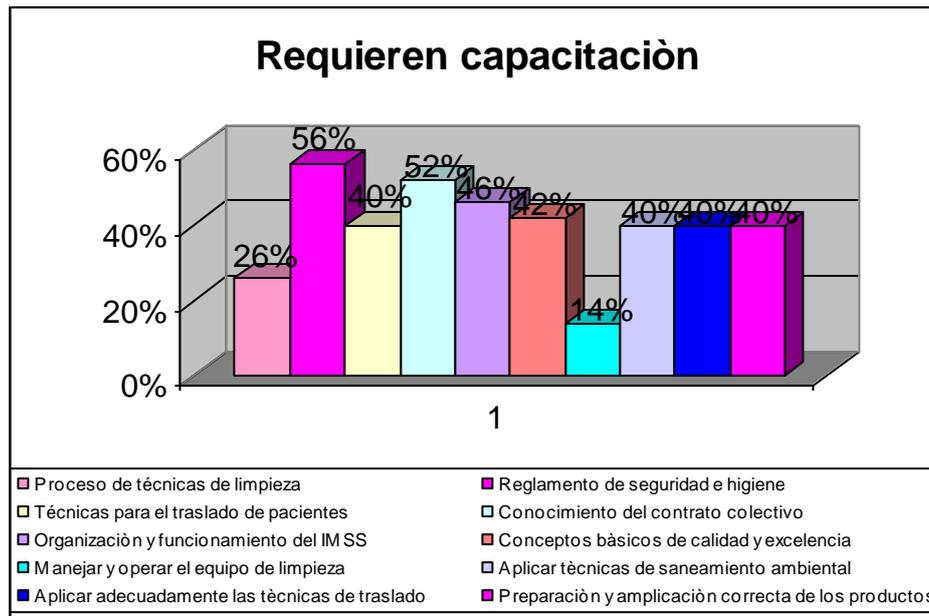
Graficas de los resultados de los cuestionarios aplicados (anexos 6 -

6.3)

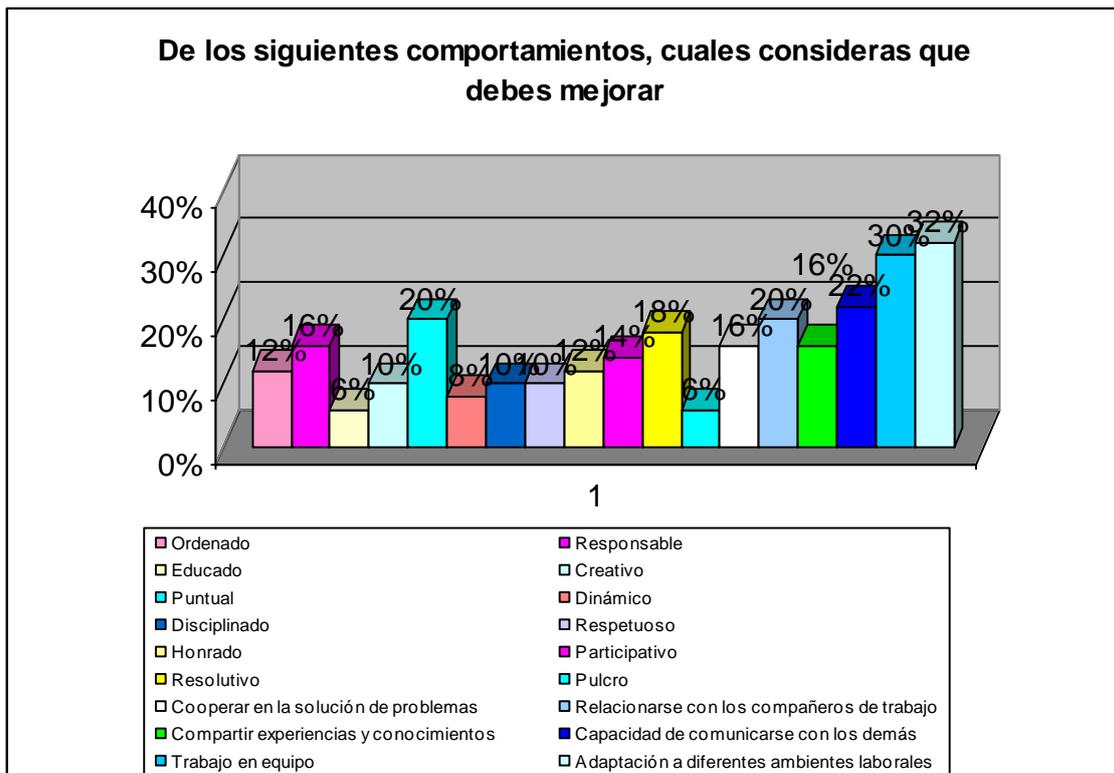


Esta grafica representa las actividades que se efectúan dentro del IMSS, durante una jornada de trabajo. El 74% de los trabajadores realiza el sacudido en húmedo en áreas asignadas y trapea en seco y en húmedo de manera confiable, 46% aplica sellador, cera, pule y abrillanta los pisos, 70% realiza diariamente por turno la limpieza exhaustiva, lavado de paredes, cristales, mobiliario de oficina, equipo medico, etc., y recolecta de manera confiable y segura los residuos hospitalarios biológico-infecciosos, 80% recolecta y separa la basura común una vez por turno o cuando las necesidades de las áreas lo requieran y limpia, desinfecta y resguarda los utensilios y equipo de limpieza en el lugar destinado, 78% solicita reposición de material de acuerdo al desgaste diario, 52 % dosifica las soluciones de acuerdo al manual de procedimientos de limpieza, 76% aplica soluciones desinfectantes y germicidas en las áreas que lo requieran de acuerdo al cuadro de productos germicidas, 42% detecta oportunamente condiciones que propicien la proliferación de fauna nociva, 26%

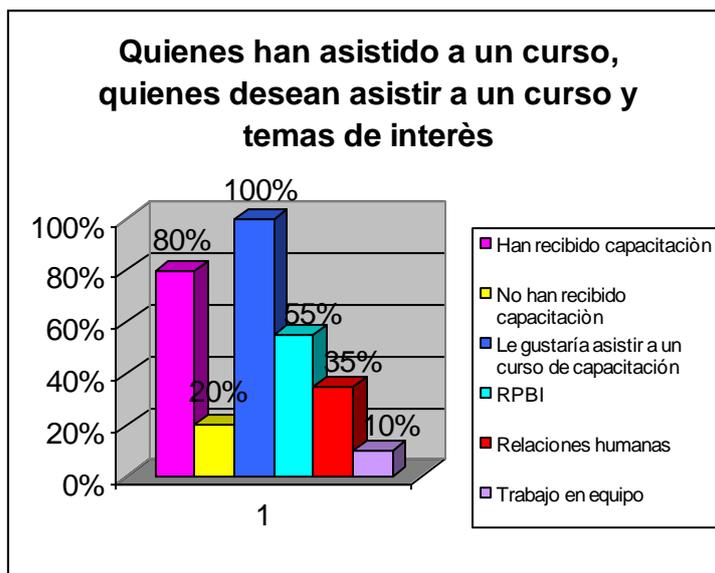
aplica las técnicas específicas de acuerdo al tipo de fauna detectada y verifica periódicamente que la fauna nociva no prolifere, 68% traslada enfermos o cadáveres en camillas, camas de mano, sillas de ruedas, ambulancias o dispositivos hospitalarios siguiendo de manera eficiente las normas de seguridad y 58% realiza carga, descarga y realiza movimientos de traslado de mobiliario, equipo médico y artículos diversos de manera confiable siguiendo las normas de seguridad e higiene en el trabajo.



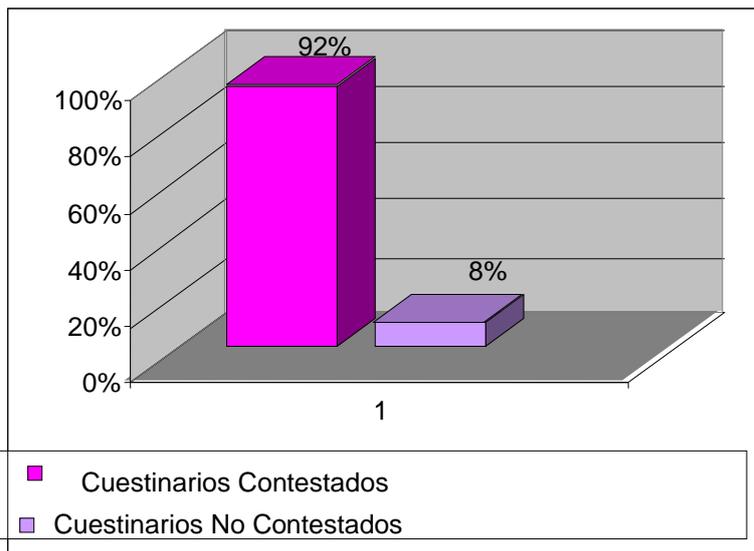
Esta grafica menciona las necesidades de capacitación en las actividades que realiza dentro de una jornada de trabajo, 26% requiere capacitación en procesos de técnicas de limpieza, 56% en el reglamento de seguridad e higiene y medio ambiente en el trabajo, 40% en técnicas para el traslado de pacientes, cadáveres, carga, descarga de mobiliario y equipo medico, aplicar técnicas de saneamiento ambiental en el trabajo, aplicar adecuadamente las técnicas de traslado de pacientes, carga y descarga de mobiliario, preparación y aplicación correcta de los productos químicos de limpieza, identificar la institución, los derechos y obligaciones, 52% del conocimiento de contrato colectivo de trabajo, 46% sobre la organización y funcionamiento del IMSS, 42% de los conceptos fundamentales de calidad y excelencia y 14% en manejar y operar el equipo y material de limpieza.



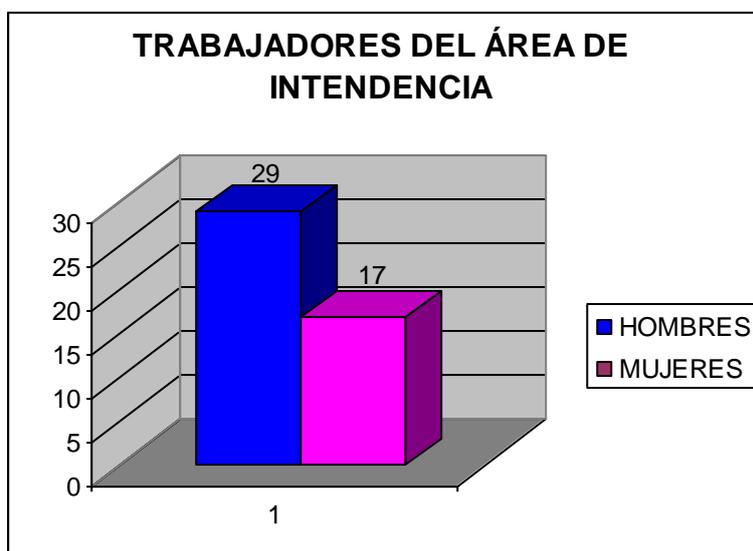
La grafica representa el interés del personal por mejorar algunos comportamientos y al mismo tiempo en cuales tienen dificultades para trabajar en equipo, 12% de la población mencionó el interés por mejorar los siguientes aspectos: ordenado y Honrado, 16% desea ser responsable, cooperar en la solución de problemas y compartir experiencias y conocimientos, 6% de la población desea ser más educado y Pulcro, 10% desea ser creativo, disciplinado y respetuoso con sus compañeros de trabajo, 8% de la población quiere ser dinámico, 14% quiere conocer formas para ser más participativo 18% manifestó que desea mejorar como ser más resolutivo, 20% manifestó tener interés por ser puntual y relación con los compañeros de trabajo, 22% quiere mejorar la capacidad de comunicarse con los demás, 30% mostró interés por trabajar en equipo 32% desea mejorar la adaptación a diferentes ambientes laborales,



Esta grafica manifiesta quienes han participado en un curso y quienes por motivos del área de trabajo no pueden asistir a ellos, de igual forma manifiestan quienes desean participar en un curso y los temas de su interés. El 80% de la población si ha recibido capacitación o asistido a un curso, 20% por motivos del área de trabajo no ha recibido o asistido a un curso, 100% manifestó querer asistir a un curso de capacitación, 55% desea saber más acerca de cómo recoger los desechos RPBI (brazos, placentas, etc.), 35% de relaciones humanas 10% como trabajar en equipo.



La grafica representa cuantos cuestionarios fueron aplicados dentro del departamento de servicios básicos obteniendo como resultado, 100% de la aplicación, 92% contestados por el Oficial, los ayudantes y los auxiliares de intendencia, 8% se negó a contestar el cuestionario rompiéndolo o tirándolo a la basura.



La grafica representa la cantidad con la que cuenta este departamento, cuantos hombres, mujeres y cuantos no se tiene acceso a la información, 29 hombres, 17 mujeres.

2.4 Interpretación del diagnóstico

A partir de los cuestionarios aplicados y el resultado de los mismos se observó que las relaciones interpersonales entre los trabajadores no es muy bueno, pues existen conflictos entre los mismos empleados que no permite que las actividades se desarrollen de manera apropiada, el hecho de estar en una misma área les causa conflicto no se relacionan y por lo tanto no se conocen, todo esto crea una mala comunicación, pues dependiendo del área podrían realizar trabajo en equipo y terminar mas pronto y sin discusiones. De esta forma se darían la oportunidad de aprender unos de otros y relacionarse, compartir y crecer respecto al trabajo que realiza cada quien con respeto y armonía.

Esto se puede observar en los resultados del diagnóstico, en el tercer apartado de los cuestionarios (anexos 6 - 6.2) en la que se menciona, de los siguientes comportamientos cuales consideras que debes perfeccionar y las preguntas abiertas como son ¿Has recibido algún tipo de capacitación?, ¿Te gustaría asistir a algún cursos de capacitación? De las cuales mencionaron que asistieron a un curso de capacitación de RPBI (el cuidado y manejo de los desechos piernas, brazos, placentas etc.), computación, primeros auxilios,

como utilizar los productos de limpieza. Los temas de interés de los intendentes fueron las siguientes: RPBI, valores, relaciones humanas, trabajo en equipo, comunicación, como tratar a los pacientes con discapacidades especialmente personal de camillería.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Concepto de Relaciones Humanas

Las Relaciones Humanas son las encargadas de crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana (Rodríguez, 1998).

Según Rodríguez, 1998, son aquellas en que a pesar de las diferencias entre las personas, hay un esfuerzo por lograr un ambiente de comprensión y sincero interés en el bien común, las relaciones humanas son la forma como tratamos a los demás y como los demás nos tratan a nosotros. No se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales.

Rodríguez, 1998, menciona que consisten en la relación o comunicación que tenemos con todas las personas en nuestro entorno. El comportamiento del factor humano incide directamente en la productividad de la organización. Por ello se han desarrollado estudios con miras a la mejora del ambiente laboral y la caracterización de sus potenciales empleados. La relación entre compañeros de la institución debe ser muy buena puesto a que todos necesitamos de todos para poder trabajar bien coordinados y poder tener más éxitos en la vida laboral y personal.

3.2 Factores que intervienen en las relaciones humanas

Los factores que intervienen en las relaciones humanas para que éstas se den de un manera más positiva son:

Respeto: Aún cuando no se comparta un punto de vista, conviene considerar las creencias y sentimientos de los demás.

Comprensión: Aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones, necesidades individuales, derechos, características especiales y

debilidades. La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas.

Cooperación: Es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Cortesía: Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás, permite trabajar juntos en armonía y lograr resultados. La cortesía cuesta poco y vale mucho.

3.3 Teoría de las Relaciones Humanas

Para realizar nuestra intervención de una forma más objetiva nos basamos en la teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, como consecuencia de los resultados obtenidos en la experiencia de Hawthorne (1923). Fue básicamente en reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.(UPN).

La teoría de las relaciones humanas, nació de corregir la tendencia a la deshumanización del trabajo, surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores deberían someterse forzosamente, esta se origina en:

- La necesidad de humanizar y democratizar la administración: Liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida del pueblo. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido hacia una democratización de los conceptos administrativos.
- El desarrollo de las llamadas ciencias humanas: Principalmente la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual.

Sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.

- Las ideas de la filosofía de John Dewey y Kurt Lewin (1890-1947): Fueron capitales para el humanismo en la administración. Elton Mayo, es considerado el fundador de la escuela; y Lewin, más directamente contribuyeron también enormemente a su concepción.
- Las conclusiones de la experiencia de Hawthorne: Desarrollada entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque los principales postulados de la teoría clásica de la administración.

3.4 Modelo de relaciones humanas

Camacaro, 2003, dice que este modelo fue desarrollado por la escuela de relaciones humanas cuyo creador es Elton Mayo. A través de la investigación, ellos demostraron que los sistemas formales de incentivación suelen no funcionar, ya sea porque pueden ser manipulados e incluso saboteados por los empleados, actuando individual o conjuntamente, o porque no responden a necesidades distintas de las fundamentales. Señalan que la productividad está directamente relacionada con la satisfacción laboral, la cual se deriva más de factores intrínsecos tales como el reconocimiento, una sensación de realización y la satisfacción de las necesidades sociales, que de factores extrínsecos tales como: “El pago y las condiciones de trabajo”

3.5 Teoría del campo de Kurt Lewin

En 1935 Kurt Lewin ya se refería, en sus investigaciones sobre el comportamiento social, al importante papel que cumple la motivación. Para explicar mejor la motivación del comportamiento, elaboro la teoría de campo, basada en dos supuestos:

1. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.

2. Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás partes.

El comportamiento humano no depende solo del pasado, o del futuro, sino del campo dinámico actual, que es “el espacio de vida de la persona y su ambiente psicológico.

Para explicar el comportamiento humano, Lewin propone la ecuación

$$C=f(P;M)$$

donde el comportamiento (C) es función (f) o resultado de la interacción entre la persona (P) y el ambiente o medio (M) que la rodea.

El ambiente psicológico (o ambiente de comportamiento) es el ambiente tal como es percibido e interpretado por la persona: aun más, es el ambiente relacionado con las actuales necesidades del individuo.

Según Lewin 1935, toda necesidad crea un estado de tensión en el individuo, una predisposición a la acción sin ninguna dirección específica. Cuando una tensión es excesiva (Por ejemplo, mucha hambre), puede entorpecer la percepción del ambiente y desorientar el comportamiento del individuo: si se presenta una barrera, nace la frustración por no alcanzar el objeto, aumenta la tensión y se desorienta aun más el comportamiento.

El cambio que sufra la entidad debe de ser una mejora continua, por que así irá teniendo más y más calidad; y en si todos los estudios y teorías que hizo Kurt Lewin son para la mejora ya sea de una empresa lucrativa o no lucrativa, o en la vida diaria de los seres humanos; es decir el con sus investigaciones y modelos nos da la oportunidad de adaptarnos y comprender mejor lo que estamos haciendo mal para así tener mas calidad en lo que estamos desarrollando en ese momento.

Para comprender que motiva el comportamiento, es necesario el conocimiento de las necesidades humanas. Dichas causas se denominan

necesidades o motivos: son fuerzas conscientes o inconscientes que determinan el comportamiento del individuo, se refiere al comportamiento causado por necesidades internas del individuo, el cual se orienta a lograr los objetivos que puedan satisfacer tales necesidades.

El hombre pasó, a ser considerado un animal lleno de necesidades que se alternan o que se presentan en conjunto o aisladas. Al satisfacer una, surge otra en su lugar, y así sucesiva, continua e indefinidamente. Las necesidades motivan el comportamiento humano, imprimiéndole dirección y contenido.

3.6 Concepto de Motivación

Según Camacaro 2003 describe a la motivación como todo aquello que produce que los individuos actúen y reaccionen de diferentes formas, de acuerdo a una inmensidad de intereses ya sean por voluntad propia o mediante cualquier otra estimulación

Considera que la motivación, la podemos asociar con el conocimiento del individuo que se explica que los actos del ser humano son guiados por su noción (lo que piensa, sabe y prevé). Sin embargo, preguntarse por qué actúa de ésta o aquella manera corresponde al campo de la motivación. Para responder qué es la motivación, debe apelarse a los conceptos de fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, status y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. (Camacaro, 2003)

La motivación es diferente para cada individuo ya que varían de uno a otro, lo cual produce diferentes formas de comportamiento que están ligados a sus valores sociales y a su capacidad para obtener los objetivos deseados y todo esto variará de acuerdo con el tiempo. Leavitt (1964) expone tres suposiciones sobre el comportamiento humano, que son iguales para todos los seres humanos:

- El comportamiento es causado por estímulos internos o externos.
- El comportamiento es motivado ya que siempre esta dirigido a alcanzar un objetivo.
- El comportamiento es orientado hacia metas implícitas o explícitas.

3.7 Teoría de motivación de Abraham Maslow



Figura Nº 1 Pirámide de la teoría de motivación de Maslow

Maslow (1991) elaboro una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano. Concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras mas elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. Las necesidades tienen la siguiente jerarquía.

- Necesidades fisiológicas: aire, comida, reposo, abrigo. etc.
- Necesidades de seguridad: protección contra el peligro y las privaciones
- Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupos etc.
- Necesidades de estima: reputación, reconocimiento, autorespeto, amor, etc.
- Necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.

En general, la teoría de Maslow (1991) presenta los aspectos siguientes:

1. Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.
2. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias. Al principio, su comportamiento gira en torno de la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, sueño, etc.)
3. A partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades. Surge la necesidad de seguridad enfocada hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y contra las privaciones. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias, y tienen que ver con su conservación personal.
4. En la medida que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen lenta y gradualmente necesidades más elevadas: sociales de estima y de autorrealización
5. Las necesidades más bajas (comer, dormir) requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo.

Los tres niveles o estados de motivación corresponden a las necesidades fisiológicas, psicológicas y de autorrealización.

1. Necesidades fisiológicas son las necesidades primarias se relacionan con la supervivencia del individuo, las necesidades fisiológicas pueden ser satisfechas por anticipado, esto permite que esas necesidades pasen a ser controladas por lo cotidiano (con horarios), sin que llegue a influir en el comportamiento.
2. Las necesidades psicológicas son secundarias son exclusivas del hombre, adquiridas y desarrolladas en el transcurso de la vida.
 - *Necesidad de seguridad íntima*: búsqueda de la protección contra el peligro, la amenaza o la privación potenciales.

- *Necesidad de participación:* Es la necesidad de formar parte de algo, de tener contacto humano, de participar con otras personas en alguna iniciativa.
- *Necesidad de autoconfianza:* Se refiere a la manera como cada persona se ve y se evalúa, a la autoestima y a la consideración que tiene consigo mismo.
- *Necesidad de afecto:* la necesidad de dar y recibir amor y cariño.

3. Necesidades de autorrealización, son las necesidades más elevadas, producto de la educación y cultura. Es la síntesis de las demás necesidades, es el impulso de cada individuo para realizar su propio potencial y estar en continuo autodesarrollo, en el sentido más elevado del término.

3.8 Ciclo Motivacional



Figura N°2. Etapas del ciclo motivacional que termina en frustración o compensación, cuando es imposible satisfacer la necesidad.

Según Camacaro, 2003, Todo comportamiento humano es motivado: la motivación, en sentido psicológico, es la tensión persistente que origina en el individuo alguna forma de comportamiento dirigido a la satisfacción de una o más necesidades.

Se explica de la siguiente manera: el organismo humano permanece en estado de equilibrio psicológico (equilibrio de fuerzas psicológicas; según Lewin) hasta que un estímulo lo rompa o cree una necesidad, la cual provoca un estado de tensión que sustituye el anterior estado de equilibrio. La tensión genera un comportamiento o acción capaz de alcanzar alguna forma de satisfacción de aquella necesidad. Si esta se satisface, el organismo retorna a estado de equilibrio inicial hasta que sobrevenga otro estímulo. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión, una descarga tensiona que permite el retorno al equilibrio anterior.

3.8.1 Frustración y Compensación

En ocasiones no se satisfacen las necesidades porque existe alguna barrera u obstáculo que impide la satisfacción de alguna de ellas. Cuando esto ocurre, surge la frustración, que no permite liberar la tensión y mantiene el estado de desequilibrio. (Camacaro, 2003)

El ciclo motivacional puede tener otro final diferente al de la satisfacción de la necesidad o de la frustración: la compensación o transferencia. La compensación (o transferencia) se presenta cuando el individuo intenta satisfacer alguna necesidad -imposible de ser satisfecha- mediante la satisfacción de otra, complementaria o sustitutiva. De este modo, la satisfacción de otra necesidad aplaca la más importante y reduce o evita la frustración. En consecuencia, toda necesidad humana puede ser satisfecha, frustrada o compensada. (Camacaro, 2003)

3.9 Dinámica de Grupo

Kurt Lewin, 1935, considerando el fundador de la escuela de la dinámica de grupo, introdujo el concepto de equilibrio "Cuasi estacionario" en los procesos grupales para señalar el campo de fuerzas existente en los grupos, las cuales generan procesos de autorregulación y mantenimiento de equilibrio. Los procesos grupales y los hábitos sociales, que no son estáticos sino vivos y dinámicos, se originan en una variedad de causas cuyo estudio es difícil y complejo.

La dinámica de grupo es la “suma de intereses” de sus integrantes, la cual puede ser “activada” mediante estímulos y motivaciones para lograr mayor armonía y acercamiento.

Como ser eminentemente social, el hombre tiene necesidad de establecer relaciones con otras relaciones. Los empleados tienen a encontrar desagradable, monótona y mecánica la tarea, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el trabajo. Esto puede reflejarse en baja producción y alta rotación de personal. Según la escuela de relaciones humanas, la producción tiende a incrementarse cuando hay contacto social entre los elementos que ejecutan determinada operación. Las personas no solo desean tener amigos, sino también formar parte de una organización o de un grupo y desempeñar un papel en ellos. La convivencia y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo son algunas de las fuentes más fuertes y significativas de satisfacción en el trabajo.(Lewin,1935).

El grupo formado por poca cantidad de personas tiende a gozar de una moral mas elevada que los grupos formados por gran cantidad de individuos, en los cuales todos ejecutan el mismo trabajo y hay dificultad de comunicarse e identificarse con los compañeros. El trabajo rutinario genera frustración, tensiones y experiencias desagradables; por ese motivo, el trabajador busca a los colegas que hayan tenido experiencias similares, para compartir con ellos sus dificultades y comprenderlas mejor.

La dinámica de grupo desarrolla la proposición general según la cual “el comportamiento, las actitudes, las creencias y los valores del individuo se originan en los grupos a los cuales pertenece. El grado de agresividad o de cooperación de una persona, su grado de autoestima, su energía y productividad en el trabajo, sus aspiraciones, su opinión sobre lo que es verdadero y bueno, sus amores u odios y sus creencias o prejuicios, son características determinadas en alto grado por el grupo al cual pertenece el individuo, Estas características son propias de grupos y de relaciones entre personas.

Es necesario cambiar el comportamiento de las personas en sus relaciones recíprocas, sin restringir su libertad ni limitar su potencial de desarrollo, para que se acepten y respeten recíprocamente, cualquiera sea su raza, religión, política o nacionalidad.

Los grupos pueden participar en el proceso de cambio en tres perspectivas diferentes, por lo menos: el grupo como instrumento de cambio, como meta de cambio y como agente de cambio.

4. PLAN DE INTERVENCIÓN

La intervención se realizó con la implementación del taller de “relaciones humanas”, en el Centro de Seguridad Social en el que se abordaron temas como: Autoestima, Valores Manejo de Conflictos entre otros, para mejorar las relaciones de trabajo de los empleados del IMSS y se brinde un mejor servicio de limpieza a los derechohabientes de la institución.

El taller tuvo como finalidad mejorar las relaciones interpersonales entre los auxiliares, ayudantes y oficiales de servicios básicos del IMSS para crear un ambiente propicio entre trabajadores.

Para la puesta en marcha del taller se contó con la participación de 20 trabajadores que laboran como auxiliares de intendencia en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Los permisos fueron proporcionados por el Director del IMSS Dr. José Luís Castillo Medina, la Licenciada Andrea Leticia Salcedo Mejía (Jefa del Departamento de Calidad y Normatividad), el Técnico Francisco Javier Salcedo (Encargado del Departamento de Servicios Básicos) y el Lic. Fernando Mundo Castillo (Director del Centro de Seguridad Social), este último fue quien proporcionó el aula en la que se llevó a cabo el taller.

4.1 Justificación

El proyecto se diseñó para mejorar la relación entre los intendentes y sus compañeros de otros departamentos. Se llevó a cabo por medio de un taller que tiene por objetivo motivar a los asistentes a realizar una serie de actividades encaminadas a la reflexión sobre su desarrollo laboral en la institución. Su participación será continua, se motivará en ellos el interés de poner en práctica los conceptos adquiridos en el taller, en su vida personal como laboral.

4.2 Objetivo General

Proporcionar al personal de servicios básicos de intendencia del área técnica del IMSS, herramientas que ayuden a su desarrollo personal, a través de temas sobre relaciones humanas, para crear un ambiente de trabajo favorable, donde el trabajador pueda desarrollar su labor, de una manera armónica, eficiente y de calidad.

4.3 Objetivos específicos

- Proporcionar al participante los principios básicos de la autoestima y su importancia en el mundo laboral. Apoyarlo en el proceso de reconocimiento y superación de sus limitaciones, a fin de que refleje una actitud positiva que favorezca su desempeño laboral.
- Promover los valores para que el clima institucional sea de calidad y de respeto entre compañeros.
- Proporcionar al participante, los principios y técnicas de una comunicación eficaz, y los elementos que le permitan detectar conscientemente, las estrategias comunicacionales adecuadas a cada circunstancia para alcanzar, los objetivos propuestos.
- Proporcionar los conocimientos, habilidades, destrezas necesarias que permitan la prevención y manejo adecuado de los conflictos, aprender a superar las frustraciones, canalizar adecuadamente el malestar derivado del trabajo y las relaciones interpersonales.
- Aumentar la motivación y hacer conciente a los trabajadores, del servicio que brindan a la sociedad, para crear un clima satisfactorio tanto para el personal que trabaja dentro de la institución y para los derechohabientes.

4.4 Metodología

La intervención se realizó por medio de un taller de “relaciones humanas” en el que se abordaron temas que estimularan el desarrollo personal y laboral de los trabajadores del IMSS, el cual se llevó a cabo dentro de la misma institución, Centro de Seguridad Social; se realizó con el fin de mejorar el desempeño los trabajadores del área técnica especialmente con el personal de servicios básicos de intendencia para mejorar su productividad y eficiencia.

La intervención tiene como base el logro de los objetivos planteados, organizando las actividades que se llevaron a cabo durante 10 sesiones con duración de 1 hora, dos veces a la semana, entre las actividades que se implementaron, se incluyeron aquellas que ayudan a desarrollar: el trabajo en equipo, la comunicación, la autoestima y valores los cuales ayudan a mejorar sus relaciones con otros compañeros. (anexos 7 – 7.9). El IMSS cuenta con un total de 51 Auxiliares, 2 Ayudantes y un oficial de servicios de Intendencia, de los cuales únicamente se trabajó con 10 auxiliares del turno matutino y 10 del turno vespertino; los días lunes y miércoles de 10:00am a 11:00am y de 2:00pm a 3:00 pm en el turno vespertino, esto debido a que el personal restante de intendencia no puede asistir a la capacitación, ya que se encuentran en áreas como: urgencias, quirófano, camillería y medicina interna; y no pueden abandonar su puesto.

Durante la puesta en marcha se evaluaron las circunstancias del ambiente, asistencia (anexo 8), participación, dinámicas (anexo 11.1), temas acordes al personal, evaluación de las sesiones y taller. Se realizaron cuestionarios, mismos que se aplicaron al término de cada sesión con el fin de saber las mejoras que se debían realizar para las sesiones siguientes, tanto de las dinámicas, materiales y participación de los mismos trabajadores; como de las coordinadoras del taller. Al final se realizaron cuestionarios para evaluar el taller en general y saber el impacto que éste tuvo entre los empleados de la institución (anexo 8)

Las preguntas claves para saber si los temas, las actividades y la participación de las coordinadoras como interventoras, estaban cumpliendo con el objetivo fueron: ¿Cómo te pareció el tema de hoy? ¿Cómo te pareció la dinámica

del taller? ¿Crees que pueda mejorar? ¿Tienes alguna observación para las coordinadoras del taller? ¿Te gustaría seguir participando en el taller?, realizadas al finalizar cada sesión, de igual manera se tomo en cuenta la retroalimentación de las sesiones anteriores, dudas de los temas, la participación de los asistentes en los temas a través de las lluvias de ideas ver cartas descriptivas (anexos 7 – 7.9) y por ultimo para evaluar el taller algunas preguntas como: ¿Qué has descubierto en ti a través del curso? ¿Qué cosas nuevas aprendiste en el curso? ¿Crees que el curso le dio un nuevo significado a tu vida? ¿Ha cambiado tu manera de pensar después del curso? ¿Han mejorado tus relaciones interpersonales después del curso? ¿Por qué es importante la autoestima en tu vida? (Anexo 9)

Para la evaluación de resultados de las sesiones se tomaron en cuenta los siguientes aspectos: los objetivos para ver si eran acordes a los temas que se abordaron durante las sesiones que se especifican en las cartas descriptivas, la asistencia y permanencia del personal de intendencia, la participación de los asistentes en los temas a través de las lluvias de ideas, opiniones personales y la retroalimentación de los temas impartidos las sesiones anteriores.

Los Recursos Materiales utilizados son:

- Hojas de papel, para la evaluación final
- Lápiz, para realizar la contestación de la evaluación
- Carpetas, para hacer entrega de las actividades que los participantes realizaron por escrito.
- Copias fotostáticas, para la aplicación de algunas dinámicas
- Cd's de Música variada, para ambientar y realizar ejercicios de relajación
- Cañón, para proyectar las diapositivas del tema a ver
- Laptop, para capturar información necesaria sobre los temas que se expondrán en cada sesión, según el Autores Chaea Money, Alonso, Rita y Kenneth Dunn, aprendemos de diferentes formas (visual, auditivo, etc)
- Cámara fotográfica: Se tomaran fotos de los asistentes realizando las actividades que se planearon para cada sesión.

Participantes

* Coordinadoras del Taller Relaciones Humanas, pasantes de la Licenciatura en Intervención Educativa

- Lizett Ahumada Guzmán
- Carolina Castellanos Vizcaíno
- Maria Fátima Figueroa García

* Personal de Intendencia del área técnica del IMSS

Los recursos financieros fueron otorgados por la Lic. Andrea Salcedo Mejía (Jefa del Departamento de Calidad y Normatividad) y el Técnico Francisco Javier Salcedo, (Encargado del Departamento de Servicios Básicos).

5. EVALUACIÓN

Con el fin de llevar a cabo un análisis sobre la puesta en marcha del proyecto de intervención y realización de las actividades planeadas, se utilizó el modelo de STUFFLEBEAM-MODELO C.I.P.P (Contexto-Insumos-Procesos-Producto), ya que contempla cada una de las partes del proyecto para identificar población y definir contexto, objeto de estudio, valorar sus necesidades y darles solución.

Se eligió este modelo para verificar si los objetivos y las estrategias que se plantearon son congruentes con las necesidades detectadas en el diagnóstico, y evaluar con el mismo nuestra participación en el desarrollo del taller de “Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral”.

Se realizó una evaluación diagnóstica antes de iniciar a desarrollar las actividades, para estar al tanto de los conocimientos que se tenían acerca del tema, conocer el estado físico, emocional, problemas, capacidades, intereses y limitaciones de los participantes del taller, además permitió realizar una planeación acorde a sus necesidades.

También se realizó una evaluación procesual, con la finalidad de evaluar la participación de las coordinadoras en el desarrollo del taller de “Relaciones Humanas en el Ámbito Laboral” y el logro de objetivos de cada tema visto. Mediante cada actividad se detectaron dificultades que ayudaron a realizar modificaciones y mejorar la metodología.

La evaluación final, se realizó para saber cual fue el impacto que tuvo el taller en los asistentes del mismo, para ello se tomó en cuenta los cuestionarios que se realizaban al final de cada sesión y el cuestionario que se realizó al final del taller.

Al momento de llevar a cabo la aplicación del proyecto surgieron algunos imprevistos como: falta de energía eléctrica, inasistencia de algunos miembros del personal al cual se estaba capacitando; lo cual alteraba el proceso y las actividades planeadas en un primer momento tenían que ser modificadas. Otras dificultades que se tuvieron al momento de implementar el proyecto,

fueron que las personas que nos apoyaban (Lic. Jefa del Departamento de Calidad y Normatividad el Técnico Encargado de Servicios Básicos), constantemente supervisaban las actividades que pretendíamos implementar y realizaban modificaciones a las mismas, lo cual no permitía avanzar de la forma en que se deseaba. A pesar de algunas modificaciones que se presentaron de último momento se realizaron las actividades, siempre manifestando interés de mejora de cada participante.

CONCLUSIONES

Las prácticas profesionales son de gran importancia pues gracias a ellas logramos tener mayor conocimiento y relacionar la teoría con la práctica, además nos dio la oportunidad de conocer un ámbito (laboral) diferente al que estábamos acostumbradas a intervenir como es el educativo.

Realizar este proyecto fue un reto muy grande para nosotras, ya que trabajar en una institución como el IMSS no es algo sencillo, hay un gran número de trabajadores, las instalaciones son muy extensas y es muy poca la disposición de los empleados, se encuentran en constante trabajo de limpieza, como para realizar actividades extras en horas de trabajo.

Consideramos que las relaciones humanas son una parte fundamental en el ser humano, no puede estar aislado, es un ser social por naturaleza, aunque cada persona es diferente y como tal tienen diferentes ideologías. Conforme vamos creciendo nos relacionamos con otras personas lo cual permite que se vayan adquiriendo ciertos valores y normas en el trabajo y en la sociedad, donde a pesar de las diferencias entre las personas hay un esfuerzo por lograr un ambiente de comprensión y sincero interés en el bien común, podemos establecer buenas relaciones interpersonales que abran la posibilidad de crear nuevas y mejores posibilidades de desarrollo tanto personal como de la misma institución.

Como orientadoras educativas el aporte que tuvimos fue, al utilizar herramientas para realizar diagnósticos y actuar en base a las necesidades de la institución, realizar un plan de intervención que ayude a remediar las necesidades, además de dar capacitación a los trabajadores para que mejore su relación de trabajo.

Dentro de la puesta en marcha notamos que la participación del personal fue favorable, pues fueron participativos en las dinámicas y en los temas, dentro de las sesiones consideramos que los objetivos se lograron, ya que aunque no eran constantes las asistencias del personal dentro de la retroalimentación participaban, mostraban el interés por conocer más acerca de la autoestima, los valores,

comunicación, manejo de conflicto, entre otros. Esto les permitió relacionarse y conocerse, mas a ellos mismos, cómo pueden mejorar su forma de ser, con sus compañeros, familiares y amigos, participar en las tomas de decisiones dentro del ambiente laboral, tener mas comunicación con sus compañeros entre otros aspectos de su vida. Consideramos que faltó profundizar en algunos temas, aunque se cubrió el total de las sesiones que se tenían planeadas, lo cual podría mejorar si se tuviera en cuenta la puntualidad y si hubiera más participación por parte de algunos de los asistentes pues la retroalimentación es de suma importancia para aclarar dudas, confirmar creencias, etc.

A la vez es un ámbito muy interesante, pues haber estado en la institución nos permitió darnos cuenta de los alcances que tenemos como interventoras, se pudo llevar a la práctica las competencias adquiridas durante la formación fueron:

- Realizar diagnósticos educacionales en los ámbitos, escolar familiar, laboral, institucional y social a través de aplicar técnicas e instrumentos propios de la valoración psicopedagógica y de la orientación educativa con una actitud de tolerancia, respeto y responsabilidad. Con la realización de los cuestionarios y aplicación de los mismos con los que se llegó a obtener el diagnostico.
- Diseñar planes, programas y proyectos de Orientación Educacional para los ámbitos escolar, familiar, laboral, institucional y social a partir de enfoques de diseño participativo, con la finalidad de contribuir a la intervención de las problemáticas identificadas, con una actitud crítica colaborativa, dinámica y respetuosa. Con la realización del proyecto de intervención e investigación de teorías, modelos de intervención y evaluación.
- Aplicar planes, programas y proyectos de orientación educacional dirigidos a los ámbitos escolar, familiar, laboral, institucional y social con la finalidad de intervenir en las problemáticas detectadas con una actitud de respeto, diálogo y colaboración. Puesta en marcha del proyecto a través del curso-taller

- Evaluar planes, programas y proyectos de orientación educacional en los ámbitos escolares, familiares, laborales, institucionales y sociales con la finalidad de validar y valorar acciones para la toma de decisiones frente a problemas concretos, con una actitud de juicio crítico, objetividad, colaboración y apertura. La investigación de los diferentes modelos de evaluación del proyecto y evaluación del mismo.
- Asesorar y capacitar a los agentes educativos, padres de familia, empleados y empleadores en relación con algunas problemáticas específicas a través de diversas estrategias de asesoría con la finalidad de contribuir a la superación y comunicación entre las personas con una actitud dinámica, colaborativa y respetuosa. Con el curso-taller se les dio capacitación para mejorar la relación con los demás trabajadores, atendió a la identificación de necesidades.
- Crear ambientes y condiciones favorables para la prevención, abordaje e intervención de problemáticas identificadas en el campo de la orientación educacional a través de modelos, técnicas y estrategias de intervención psicopedagógica con un enfoque participativo y con actitudes de colaboración y respeto. Con la gestión que se realizó con la Lic. Andrea y Director de Centro de Seguridad Social, con el permiso para realizar el taller en una de las aulas de las instalaciones, previendo bancas, mesas, Lap-top, Proyector, material para las dinámicas, además de que el lugar tuviera la iluminación adecuada para llevar a cabo las actividades y que estuviera apartado del lugar de trabajo para evitar distracciones.

La psicología dentro del proyecto nos ayudo a conocer a cada persona con los que se trabajaría y conocer sus necesidades personales de autoconocimiento. La pedagogía nos proporcionó el como aplicar métodos de enseñanza a través del curso para que la intervención en cada una de las sesiones fuera de mayor comprensión, con la aclaración dudas y dando a conocer como puede mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, pues consideramos que todos necesitamos de todos para poder trabajar bien coordinados y poder tener mas éxitos en la vida laboral y personal.

Para finalizar solo nos queda mencionar que el aprendizaje que obtuvimos a partir de la realización de este proyecto fue de gran experiencia para nosotras, adquirimos más conocimiento como interventoras y se pudo llevar a la práctica la teoría que durante la LIE fuimos adquiriendo.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Bustillos, G. y Vargas, L. (2001). *Técnicas Participativas para la Educación Popular*. (7ma).Guadalajara: IMDEC.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional del comportamiento del Individuo en las Organizaciones*.Mexico, Oxford University Press.
- Gairin,J.(2003).*Estrategias de Formación para el Cambio Organizacional*. España: Praxis.
- Maslow, A. (1991) *Motivación y Personalidad*.Madrid, España: Dia de Santos.
- Rodríguez, A. (1999). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las Organizaciones*.Madrid: Pirámide.
- Rodríguez, M.(1998). *Relaciones Humanas*.(2da).México:Manual Moderno.
- Rodríguez, M. y Pellicer,G. y Domínguez,M. (1988).*Autoestima:Clave del Éxito Personal*.(2da). México.
- Rodríguez,M. (1988) *Manejo de conflictos*.(2da). México:Manual Moderno
- s.a. UPN. Administración y Gestión Educativa. Pág.200-230

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Camacaro, (2003) Piramide de Maslow. Consultado el 03 de noviembre de 2007 en:
http://www.ambienteecologico.com/ediciones/2003/086_01.2003/086_Investigacion_PedroRafaelCamacaro.php3
- Camacaro, (2003) Ciclo motivacional. Consultado el 03 de noviembre de 2007 en:
http://www.ambienteecologico.com/ediciones/2003/086_01.2003/086_Investigacion_PedroRafaelCamacaro.php3
- Camacaro, (2003) Modelo de relaciones humanas. Consultado el 03 de noviembre de 2007 en:
http://www.ambienteecologico.com/ediciones/2003/086_01.2003/086_Investigacion_PedroRafaelCamacaro.php3
- Camacaro, (2003) Motivación y Organización. Consultado el 03 de noviembre de 2007 en:
http://www.ambienteecologico.com/ediciones/2003/086_01.2003/086_Investigacion_PedroRafaelCamacaro.php3
- Uribe,A. Teoria de las Relaciones Humanas. Consultado el 03 de Noviembre del 2007,recuperado a las 8:24:
<http://html.rincondelvago.com/comunicacion-y-relaciones-humanas.html>
- Uribe,A. Comunicacion. Consultado el 03 de Noviembre del 2007,recuperado a las 8:24 en:
<http://html.rincondelvago.com/comunicacion-y-relaciones-humanas.html>
- s.a. Comunicación. Consultado el 31 de mayo de 2008, recuperado a las 11:11 en:

- http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml

• s.a. Concepto de relaciones humanas. Consultado el 28 de noviembre de 2007, recuperado a las 9:29 en:

<http://www.monografias.com/trabajos5/relhuman/relhuman.shtml>

- s.a. Enfoque Humanístico. consultado el 03 de noviembre de 2007, recuperado a las 6:15 en:

http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/relacioneshumanas/

- s.a. Importancia de las relaciones humanas. Consultado el 28 de noviembre de 2007, recuperado a las 9:29 en:

<http://www.monografias.com/trabajos5/relhuman/relhuman.shtml>

- s.a. Naturaleza del conflicto. Consultado el 03 de noviembre de 2007 en:

[_http://www.monografias.com/trabajos14/dinamica-grupos/dinamica-grupos.shtml](http://www.monografias.com/trabajos14/dinamica-grupos/dinamica-grupos.shtml)

- s.a. Saber escuchar. Consultado el 30 de mayo de 2008, recuperado a las 11:04 en:

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-importancia-de-saber-escuchar.htm>

- Historia de Zapotlán el grande, Localización, Economía, Escuelas educativas, etc. Consultado el 25 Noviembre 2008

<http://www.zapotlan.gob.mx/>

ANEXOS

ANEXO 1



SECCIÓN: Dirección
EXPEDIENTE: 08-01-MIN.
N° DE OFICIO: 144/D-247/08

ASUNTO: Presentación de alumnos.

Ciudad Guzmán, Municipio de Zapotlán el Grande, Jalisco a 30 de Abril de 2008.

C. LIC. ANDREA LETICIA SALCEDO MEJIA
COORD. DE NORMATIVIDAD Y CALIDAD
DEL IMSS
P R E S E N T E.

El que suscribe, Director de la Unidad No. 144 de la Universidad Pedagógica Nacional en Ciudad Guzmán, Jal., tiene a bien presentar a los alumnos del 8º. Semestre, grupo "A" turno matutino, de la Licenciatura en Intervención Educativa:

- 1.- LIZETT AHUMADA GUZMÁN
- 2.- CAROLINA CASTELLANOS VIZCAINO
- 3.- MARIA FATIMA FIGUEROA GARCÍA

Como parte de las actividades y objetivos del proyecto de desarrollo educativo con finalidad de titulación, se requiere que realicen en caso de contar con su aprobación el curso-taller "Relaciones humanas" con personal de intendencia, el cuál iniciarían el 12 de mayo, los días lunes y miércoles de 10:00 a 11:00 hrs., y de 12:00 a 13:00 hrs., con una duración de 15 sesiones. El Director de la tesis: Lic. Ezequiel Ramírez Lira.

Por tal motivo, si lo juzga conveniente, agradeceremos su autorización y sin otro particular le reitero mi atenta consideración.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DEL ESTADO DE JALISCO
LIC. LUIS MANUEL DÍAZ VEGA
DIRECTOR DE LA UNIDAD UPN-144
CIUDAD GUZMÁN

Recibi
Andrea Salcedo
12/05/08

c.c.p. Archivo
LMDV/mdto.

AV. LIC. CARLOS PÁEZ STILLE 140, COL. EJIDAL, CIUDAD GUZMÁN, MPIO. DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JAL. C.P. 49070. TEL Y FAX: (01-341) 413-1698 Y 413-3214, CORREO ELECTRÓNICO: upn144@yahoo.com.mx

ANEXO 2



DELEGACION ESTATAL EN JALISCO
JEFATURA DE PRESTACIONES MEDICAS
H.G.Z.M.F. No. 9 CIUDAD GUZMÁN JALISCO

Oficio No. 1422032151/0046/2008
Fecha: 12 de mayo del 2008
Asunto: Autorización curso taller

Lic. Luis Manuel Díaz Vega
Director de la Unidad UPN-144
Universidad Pedagógica Nacional
Ciudad Guzmán, Jalisco
P r e s e n t e

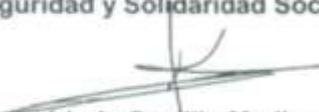
Sirva este medio para saludarlo afectuosamente y a la vez comunicar a Usted, en seguimiento a su Oficio 144/D-247/08 de fecha 30 de abril 2008, que se ha aprobado la ejecución del curso taller "Relaciones Humanas" a desarrollarse con el personal de servicios de intendencia de éste Hospital, a partir del lunes 12 de mayo del presente año, los días lunes y miércoles de 10:00 a 11:00 y de 14:00 a 15:00 hrs. con una duración de 15 sesiones.

El Taller se llevará a cabo con las estudiantes propuestas por Usted, adscritas al 8vo. Semestre grupo "A" turno matutino de la Licenciatura en Intervención Educativa:

1. Lizett Ahumada Guzmán
2. Carolina Castellanos Vizcaíno
3. María Fátima Figueroa García

Sin otro particular, le reitero un afectuoso saludo.

Atentamente
"Seguridad y Solidaridad Social"


Dr. José Luis Castillo Medina
Director HGZ 9 Ciudad Guzmán


DIRECCION MEDICA
H.G.Z.M.F. No. 9
CD GUZMAN

JLCM'ALSM'a

ANEXO 3

Plano Distribución Física del IMSS



ANEXO 4



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

55-42

SOLICITUD DE PRESTADORES Y REGISTRO DEL PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES

PROYECTO DE SERVICIO SOCIAL PARA EL AÑO 2007

DEPENDENCIA SOLICITANTE: Hospital General de Zona No. 9
DOMICILIO: Colón No. 7009

RESPONSABLE DEL SERVICIO SOCIAL: Lic. Andrea Leticia Salcedo Mejía

FECHA DE ELABORACIÓN: 10-Sep-07

TELÉFONO: 013-41412-4852

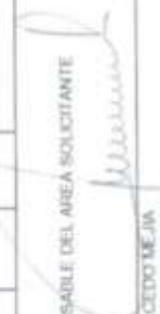
EXT: 278

CORREO ELECTRONICO: andrea.salcedo@imss.gob.mx

Hoja 1 de 1

No.	ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<p>OBJETIVO: QUE EL PRESTADOR DE SERVICIO GENERE Y APLIQUE UNA HERRAMIENTA PARA OBTENER EL DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA Y FORMACIÓN EN CALIDAD</p>													
1	DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN												
2	ANÁLISIS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRO LA ORGANIZACIÓN												
3	DISEÑO DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN CALIDAD												
4	APLICACIÓN DE HERRAMIENTA												
5	CONCENTRACION DE RESULTADOS												
6	PRESENTACION DE INFORME												

CANTIDAD	EXT.	INT.	CARRERA
	3		LIC. EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA TEC.

RESPONSABLE DEL ÁREA SOLICITANTE: 

LIC. ANDREA L. SALCEDO MEJÍA
COORD. CALIDAD Y NORMATIVIDAD

HORARIO: 8:00 A 12:00 ó 13:00 A 17:00
No. HORAS DIARIAS: 4

V. B. 

DR. JOSE LUIS CASTILLO MEDINA
DIRECTOR HOZ 9 CALIDAD GUERRA

AUTORIZA 

DR. JOSE LUIS CASTILLO MEDINA
DIRECTOR HOZ 9 CALIDAD GUERRA

ESTABLECIMIENTO DE SALUD: HOZ 9 CALIDAD GUERRA

ANEXO 5

En el turno matutino se trabajo con:

Nombre	Edad	Estado Civil	Matricula
Aguilar Ramírez Ma. Del Carmen	37	Soltera	10842071
Edgar Iván Villalobos Chávez	21	Soltero	991410114
Lucia Méndez Martínez	48	Viuda	8127272
Elia Concepción Morales Pinedo	39	Soltera	10841997
Samuel García Magaña	34	Divorciado	12202657
Felipe de Jesús Crisóstomo Chacón	47	Casado	4171144
Irma Leticia Hurtado Aceves	50	Viuda	8165289
Fco. Javier Magaña García	42	Casado	8164428
Nicolasa Alcaraz Castellanos	33	Casado	11866799
Rafael Herrera Morfin	22	Soltero	991412834
Gerardo Sánchez Rodríguez	30	Casado	11630132
Nora E. Olmos Hernández	52	Soltera	4170768
Elías Fco. Mendoza Cisneros	40	Casado	9306099

En el turno vespertino

Nombre	Edad	Estado Civil	Matricula
Ana Gabriela Martínez Valencia	18	Soltera	991410113
Martín L Magaña Hernández	32	Casado	108426616
Pedro Uriel Morín Elizondo	32	Casado	10357904
Oscar Peña Eufrazio	30	Casado	11860561
Ana Teresa Suárez Mondragón	25	Casada	991410085
Sergio De la Torre Sánchez	29	Soltero	99141589
Karina Lizeth Liberto G.	24	Casada	991410117
J. Carlos Andrade Ramos	26	Soltero	991411365
Jorge Humberto Rodríguez G.	35	Casado	10357998
Velen Lara Amador	30	Casada	991410001
Liliana Aidee Liberto Gtz.	32	Casada	99141609
José Luis Esparza López	45	Casado	5482712

ANEXO 6

Cuestionario I. Detección de Necesidades de Capacitación

Instituto Mexicano del Seguro Social
Delegación Estatal en Jalisco
HGZ 9 Ciudad Guzmán

NOMBRE: _____
MATRICULA: _____ CATEGORIA: _____ Oficial de Intendencia
ÁREA DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: Marca con una "x" las actividades que realizas y subraya aquellas en las que consideres que necesitas capacitación del listado que a continuación se presenta:

- () Elabora programas de actividades de limpieza de acuerdo a los requerimientos de la unidad
- () Organiza programas de limpieza rutinaria y exhaustiva de acuerdo a los requerimientos de áreas y servicios.
- () Controla diariamente la asistencia y permisos del personal a su cargo.
- () Verifica y evalúa diaria y mensualmente el cumplimiento de los programas de trabajo del personal de menor categoría.
- () Verifica y capacita al personal de menor categoría en el uso de técnicas y procedimientos de saneamiento ambiental adecuados.
- () Controla diaria y mensualmente el uso y dotación de productos, utensilios y equipo para limpieza.
- () Coordina diariamente la continuidad de actividades de limpieza en los enlaces de turno.
- () Elabora controles de dotación de material higiénico.
- () Elabora reportes de actividades, incidencias del personal y desperfectos de inmueble, equipos e instalaciones.

De las siguientes actividades, ¿en cual consideras que requieres capacitación para desempeñarte mejor? Márcala con una X.

- () Proceso administrativo aplicado a los servicios básicos de conservación
- () Control y elaboración de informes
- () Elaboración de programas y determinación de superficies
- () Conceptos de supervisión y sus estilos
- () Legislación en materia ambiental vigente
- () Manuales de técnicas y procedimientos de limpieza
- () Conceptos de trabajo en equipo e integración
- () Aplicar técnicas de saneamiento ambiental
- () Organizar y dirigir grupos
- () Aplicar adecuadamente la fuerza de trabajo
- () Elaborar informes

- () Controlar adecuadamente los residuos
- () Racionalizar adecuadamente los recursos materiales y equipo
- () Racionalización del saneamiento ambiental

De los siguientes comportamientos, cuales consideras que debes perfeccionar:

- () Ordenado
- () Responsable
- () Educado
- () Creativo
- () Puntual
- () Dinámico
- () Disciplinado
- () Respetuoso
- () Honrado
- () Participativo
- () Resolutivo
- () Pulcro
- () Cooperar en la solución de problemas
- () Relacionarse con los compañeros de trabajo
- () Compartir experiencias y conocimientos
- () Capacidad de comunicarse con los demás
- () Trabajo en equipo
- () Adaptación a diferentes ambientes laborales

Para finalizar contesta las siguientes preguntas:

¿Has recibido algún tipo de capacitación?

¿Sobre qué temas?

¿Te gustaría asistir a algún curso de capacitación?

Menciona algún tema de tu interés.

¿En qué horario te gustaría que se te impartiera el curso?

ANEXO 6.1

Cuestionario 2. Detección de Necesidades de Capacitación

Instituto Mexicano del Seguro Social
Delegación Estatal en Jalisco
HGZ 9 Ciudad Guzmán

NOMBRE: _____
MATRICULA: _____ CATEGORIA: Ayudante de intendencia
ÁREA DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: Marca con una "x" las actividades que realizas, del listado que a continuación se presenta:

- Programa y organiza las actividades de limpieza, en forma diaria del personal a su cargo de acuerdo a prioridades operativas de la unidad con confiabilidad, considerando los recursos humanos disponibles
- Verifica la asistencia del personal y puntualidad de estos en su área de servicio.
- Elabora y tramita reporte de ausentismo no programado con puntualidad al inicio del turno diario.
- Verifica el cumplimiento de programas de limpieza para garantizar que el mobiliario, equipos, Instalaciones e inmuebles se conserven limpios e higiénicos confiables y seguros
- Elabora y tramita reporte de avería de mobiliario, equipos, accesorios, instalaciones e inmuebles con rapidez y confiabilidad para su solución inmediata
- Verifica y controla la generación y retiro de desechos sólidos y residuos bio-infecciosos, abatiendo los costos de retiro y eliminando el riesgo de salud del personal y población.
- Ejecuta actividades de limpieza de acuerdo a necesidades operativas que garantice la confiabilidad de áreas limpias e higiénicas
- Distribuye y controla con puntualidad el equipo, utensilios, materiales y productos para la ejecución de limpieza
- Verifica y asesora los procedimientos técnicos de limpieza y asepsia normados y confiables
- Sanciona solicitudes de permiso de pases de entrada y/o salida del personal para dar confiabilidad a los programas de limpieza.

De las siguientes actividades, ¿en cual consideras que requieres capacitación para desempeñarte mejor? Márcala con una X.

- Proceso administrativo
- Estilos de liderazgo
- Relaciones humanas
- Legislación de seguridad y medio ambiente de trabajo
- Técnicas de limpieza

- Separación y clasificación de desperdicios
- Trabajo en equipo
- Aplicar el proceso administrativo dentro de las actividades de programación, organización, dirección y control de limpieza
- Aplicar un estilo de liderazgo con el personal, apropiado a las necesidades particulares
- Fomentar la interrelación de trabajo con el personal
- Aplicar los procedimientos de separación y recolección de residuos infecto contagiosos de acuerdo a la legislación de seguridad y medio ambiente de trabajo
- Asesorar al personal en las técnicas de limpieza y asepsia la realización de su trabajo y verificar el cumplimiento de las mismas
- Asegurar al personal en la separación y clasificación de desperdicios y verificar su cumplimiento
- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en el desarrollo de actividades operativas.

De los siguientes comportamientos, cuales consideras que debes perfeccionar:

- Ordenado
- Responsable
- Educado
- Creativo
- Puntual
- Dinámico
- Disciplinado
- Respetuoso
- Honrado
- Participativo
- Resolutivo
- Pulcro
- Cooperar en la solución de problemas
- Relacionarse con los compañeros de trabajo
- Compartir experiencias y conocimientos
- Capacidad de comunicarse con los demás
- Trabajo en equipo
- Adaptación a diferentes ambientes laborales

Para finalizar contesta las siguientes preguntas:

¿Has recibido algún tipo de capacitación?

¿Sobre qué temas?

¿Te gustaría asistir a algún curso de capacitación?

Menciona algún tema de tu interés.

¿En qué horario te gustaría que se te impartiera el curso?

ANEXO 6.2

Cuestionario 3. Detección de Necesidades

Instituto Mexicano del Seguro Social
Delegación Estatal en Jalisco
HGZ 9 Ciudad Guzmán

NOMBRE: _____
MATRICULA: _____ CATEGORIA: Aux. de servicios intendencia
ÁREA DE TRABAJO: _____

INSTRUCCIONES: Marca con una "x" las actividades que realizas, del listado que a continuación se presenta:

- () Sacude en húmedo el área asignada una vez al día por turno en un tiempo necesario de acuerdo al tamaño del área.
- () Trapea en seco o en húmedo de manera confiable los pisos diariamente de acuerdo a las necesidades de las áreas en base a los manuales establecidos de manera segura para los derechohabientes.
- () Aplicar sellador, cera, pule y abrillanta los pisos de manera confiable y segura, de acuerdo a programas de actividades en la fechas y horas establecidas.
- () Realiza diariamente por turno la limpieza exhaustiva, lavado de paredes, cristales, mobiliario de oficina, equipo medico, cancelaría, columnas, persianas, elevadores, puertas, alfombras, vestíbulos, corredores, baños y piso de acuerdo al programa de trabajo establecido en la fecha y hora acordadas.
- () Recolecta de manera confiable y segura los residuos hospitalarios biológico-infecciosos de acuerdo a las rutas de recolección previamente establecidos durante las 24 horas.
- () Recolección y separación de basura común una vez por turno o cuando las necesidades de las áreas lo requieran de manera confiable.
- () Limpia, desinfecta y resguarda los utensilios y equipo de limpieza en el lugar destinado para tal fin al termino de la jornada diariamente.
- () Solicita reposición de material de acuerdo al desgaste diario.
- () Dosifica las soluciones de acuerdo al manual de procedimientos de limpieza
- () Aplica soluciones desinfectantes y germicidas en las áreas que lo requieran de acuerdo al cuadro de productos germicidas.
- () Detectar oportunamente condiciones que propicien la proliferación de fauna nociva.
- () Aplica las técnicas específicas de acuerdo al tipo de fauna detectada.
- () Se verifica periódicamente que la fauna nociva no proliferen.
- () Traslada enfermos o cadáveres en camillas, camas de mano, sillas de ruedas, ambulancias o dispositivos hospitalarios siguiendo de manera eficiente las normas de seguridad.
- () Carga, descarga y realiza movimientos de traslado de mobiliario, equipo medico, y artículos diversos de manera confiable siguiendo las normas de seguridad e higiene en el trabajo.

De las siguientes actividades, ¿en cual consideras que requieres capacitación para desempeñarte mejor? Márcala con una X.

- () Proceso de técnicas de limpieza
- () Reglamento de seguridad e higiene y medio ambiente en el trabajo
- () Técnicas para el traslado de pacientes, cadáveres, carga, descarga de mobiliario y equipo medico
- () Conocimiento de contrato colectivo de trabajo
- () Organización y funcionamiento del I.M.S.S
- () Conceptos fundamentales de calidad y excelencia.
- () Manejar y operar el equipo y material de limpieza
- () Aplicar técnicas de saneamiento ambiental en el trabajo
- () Aplicar adecuadamente las técnicas de traslado de pacientes, carga y descarga de mobiliario
- () Preparación y aplicación correcta de los productos químicos de limpieza
- () Identificar la institución, los derechos y obligaciones

De los siguientes comportamientos, cuales consideras que debes perfeccionar

- () Ordenado
- () Responsable
- () Educado
- () Creativo
- () Puntual
- () Dinámico
- () Disciplinado
- () Respetuoso
- () Honrado
- () Participativo
- () Resolutivo
- () Pulcro
- () Cooperar en la solución de problemas
- () Relacionarse con los compañeros de trabajo
- () Compartir experiencias y conocimientos
- () Capacidad de comunicarse con los demás
- () Trabajo en equipo
- () Adaptación a diferentes ambientes laborales

Para finalizar contesta las siguientes preguntas:

¿Has recibido algún tipo de capacitación?

¿Sobre qué temas?

¿Te gustaría asistir a algún curso de capacitación?

¿Menciona algún tema de tu interés.

¿En qué horario te gustaría que se te impartiera el curso?

ANEXO 6.3

CUADRO DE OBSERVACION

Fecha: 29/Octubre/07

Asunto: Aplicación de cuestionarios

A las 9:00 en el aula de pediatría se dio inicio a la aplicación de los cuestionarios con un total de 6 auxiliares de intendencia, se realizo en grupos focales, así se acordó con el Tèc. Francisco Javier Salcedo por el tiempo y actividades que tienen que realizar.

Fueron llegando de uno por uno, cada una de nosotras les iba explicando el porque y para que nos serviría la información que nos darían.

Durante el transcurso, hubieron dos interrupciones, una intendente pregunto si se marcarían o subrayarían y otra que preguntaba el significado de la palabra pulcro (limpio). Siendo 9:20 se termino la primera aplicación.

Se acerco una de las intendentes nos explicaba que según el área de trabajo que tengan es el tiempo del que disponen, ellos no pueden disponer de tiempo para capacitación.

Fecha: 29/Octubre/07

Asunto: Aplicación de Cuestionarios

Se inicio a las 9:30 con el segundo grupo de 9 auxiliares de intendencia entre ellos el oficial y el ayudante de intendencia.

Al igual que en el primero se realizo en grupo focal, durante la aplicación existieron varias distracciones, salió un ratón y se asustaron, se paro una de las intendentes cambiar el lápiz y otra se mancho de tinta. Siendo las 9:40 entro otra auxiliar de intendencia se le explico el procedimiento paso a contestarlo.

Uno de los auxiliares salió tenia llamado en su área de trabajo. Comentaban que solo se les daba capacitación al oficial y ayudante de intendencia y ellos explicaban que las estrategias que utilizaba el Tèc. Francisco Javier Salcedo no era la adecuada, su lenguaje es muy elevado no le entienden. Se dio término a la aplicación a las 9:50.

ANEXO 7

CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 1

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
Presentación del taller	- Bienvenida y presentación del taller. - Dinámica de integración. (La telaraña) - Resolución de dudas	Integrar a los participantes del taller y dar a conocer la temática que se llevará a cabo para la realización del taller.	Papelería: <ul style="list-style-type: none">• Hojas• Lápiz Logística: <ul style="list-style-type: none">• Cañón• Computadora• Cámara fotográfica	✓ Presentación 5min. ✓ Dinámica 15min. ✓ Preguntas de los asistentes 10min.	-----

ANEXO 7.1
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 2

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Autoestima</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del tema. - Lluvia de ideas sobre el tema. - Exposición del tema Autoestima <ul style="list-style-type: none"> • Que es la autoestima • Como se forma • Tipos de autoestima: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta ✓ baja ✓ inflada • Elementos ligados a la autoestima: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Auto-concepto ✓ Auto-respeto ✓ Auto-conocimiento ✓ Auto-aceptación ✓ Auto-evaluación - Ejercicio de Reflexión <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Quién Soy? - Resolución de dudas 	<p>Lograr el auto-conocimiento de los participantes y mejorar su actitud hacia sus compañeros a partir del mismo.</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz • Formato de ejercicios <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación 5min. ✓ Tema del Expositor 30min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Ejercicios de reflexión 5min c/u 	<ul style="list-style-type: none"> * Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral * Formato contestado del ejercicio de reflexión “¿Quién soy?” * Fotografías

ANEXO 7.2
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 3

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Autoestima</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de la sesión anterior. - Resolución de dudas - Exposición del tema Autoestima <ul style="list-style-type: none"> • Factores en el desarrollo de la autoestima ✓ Asertividad ✓ Valores ✓ Tiempo libre • Componentes de la autoestima <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad ✓ Sentido de pertenencia ✓ Sentido de competencia personal • Formas de mejorar la autoestima - Ejercicio de reflexión: <ul style="list-style-type: none"> - Planeando tu vida - Resolución de dudas - Conclusión del tema Dinámica Cuento (Perro codicioso) 	<p>Lograr el auto-conocimiento de los participantes y mejorar su actitud hacia sus compañeros a partir del mismo.</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz • Formato de ejercicios <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 30min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Ejercicios de reflexión 5min c/u ✓ Conclusión del tema 5min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Formato contestado del ejercicio de reflexión "Planeando tu vida"</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.3
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 4

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Valores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas a cerca del conocimiento del tema que se va a exponer. - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Valores <ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Tolerancia - Humildad - Empatía - Compromiso laboral - Dinámica para cerrar el tema (Papa caliente). - Conclusión del tema visto. 	<p>Promover los valores para que las relaciones interpersonales entre los trabajadores sea mas satisfactoria.</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 30min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Ejercicios de reflexión 5min c/u ✓ Conclusión del tema 5min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.4
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 5

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas a cerca del conocimiento del tema que se va a exponer. - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Comunicación verbal y no verbal. * Dinámicas: <ul style="list-style-type: none"> + Teléfono descompuesto + Teatro mudo (Se murió Chicho) 	<p>Establecer entre sus compañeros de trabajo y los derechohabientes un ambiente cordial</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 15min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Dinámicas: 15min c/u 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.5
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 6

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de la sesión anterior. - Resolución de dudas - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Saber escuchar - Ventajas de la comunicación - Dinámica para cerrar el tema (Saber escuchar). - Conclusión del tema visto. - Resolución de dudas - Conclusión del tema 	<p>Establecer entre sus compañeros de trabajo y los derechohabientes un ambiente cordial</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 15min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Dinámicas: 15min ✓ Conclusión del tema 5 min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.6
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 7

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Manejo de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas a cerca del conocimiento del tema que se va a exponer. - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Manejo de conflictos <ul style="list-style-type: none"> - Qué es un conflicto - Tipos de conflicto <ul style="list-style-type: none"> a) Funcional b) Disfuncional - Trabajo en equipo - Resolución de dudas. 	<p>Saber como actuar ante la presencia de un problema entre los compañeros de trabajo</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lluvia de ideas 5min. ✓ Tema del Expositor 30min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.7
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 8

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Manejo de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de la sesión anterior. - Resolución de dudas - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Manejo de conflictos <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Dinámica para cerrar el tema. <ul style="list-style-type: none"> * Creación de torre de papel periódico, sin hablar - Conclusión del tema visto. 	<p>Saber como actuar ante la presencia de un problema entre los compañeros de trabajo</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 15min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Dinámica: 15min ✓ Conclusión del tema 5 min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.8
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 9

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Relaciones Interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación de la sesión anterior. - Resolución de dudas - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Concepto de relaciones humanas. 	<p>Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada, y que permita mejorar su nivel de vida</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lluvia de ideas 5min. ✓ Tema del Expositor 30min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 7.9
CARTA DESCRIPTIVA SESIÓN 10

Tema	Actividades	Objetivo	Materiales	Duración	Evidencias
<p style="text-align: center;">Relaciones Interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de ideas a cerca del conocimiento del tema que se va a exponer. - Exposición del tema: <ul style="list-style-type: none"> * Importancia de las relaciones humanas. - Dinámica para cerrar el tema. - Conclusión del tema visto. 	<p>Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada, y que permita mejorar su nivel de vida</p>	<p>Papelería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas • Lápiz <p>Logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cañón • Computadora • Música • Cámara fotográfica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tema del Expositor 15min ✓ Preguntas de los asistentes 5min. ✓ Evaluación de la sesión 10min. ✓ Dinámica: 15min ✓ Conclusión del tema 5 min. 	<p>Aplicación de cuestionarios para evaluar si el tema fue de su interés y que tanto le sirvió en lo personal y laboral</p> <p>Fotografías</p>

ANEXO 8

Cuestionario de evaluación de cada sesión

1. ¿Cómo te pareció el tema de hoy?
2. ¿Cómo te pareció la dinámica del taller?
3. ¿Crees que pueda mejorar?
4. ¿Tienes alguna observación para las coordinadoras del taller?
5. ¿Te gustaría seguir participando en el taller?

ANEXO 8.1

Iniciales:

Fecha:

N: A C. 23-06-08

¿Cómo te pareció el tema de hoy? ¿Por qué?

Muy bien se habla acerca de la comunicación verbal y no verbal

¿Cómo te pareció la dinámica del taller? ¿Por qué?

Bien estuvo muy explicada la platina

¿Crees que pueda mejorar? ¿Por qué?

Si practicandola y mejorar con las personas

¿Tienes alguna observación para las coordinadoras del taller? ¿Por qué?

Si son muy atentas

¿Te gustaría seguir participando en el taller? ¿Por qué?

Si para seguir aprender mas y ser mejor cada dia

Iniciales: MERP Fecha: 26-Mayo 08

¿Cómo te pareció el tema de hoy?

Me pareció super interesante y divertido obvio ya estube presente. jajaja que bueno que tomen en cuenta nuestro trabajo chicas. "felicidades"

¿Cómo te pareció la dinámica del taller?

un poco larga por el minuto. jajaja pero linda en verdad que bueno que hagan este tipo de trabajos...

¿Crees que pueda mejorar?

pero como ustedes lo ven en mucho ya que la mayoría de los trabajadores coincidimos en que tenemos deficiencias pero tambien virtudes y nos gustaria que se tomaran en cuenta.

¿Tienes alguna observación para las coordinadoras del taller?

Hum - no nada en especial. jiji.

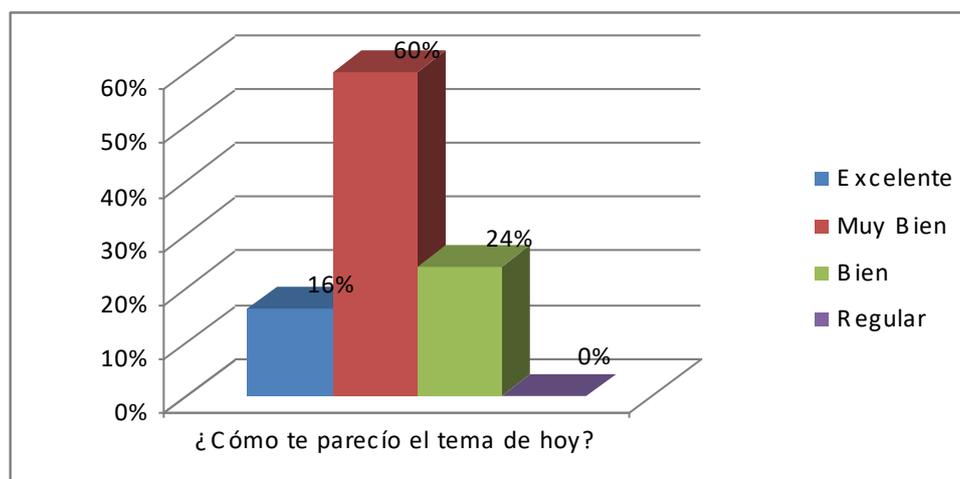
Solo que Dominen un pagor to mas el tema "III" no es bien "excelente chicas"

¿Te gustaría seguir participando en el taller?

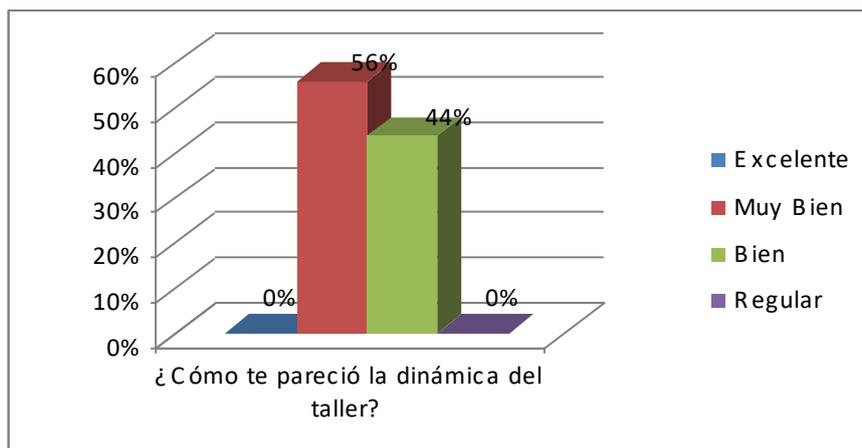
"Claro mientras pueda venir adelante
Solo creo que el miércoles callare"

ANEXO 8.2

Graficas de resultados de evaluación de cada sesión

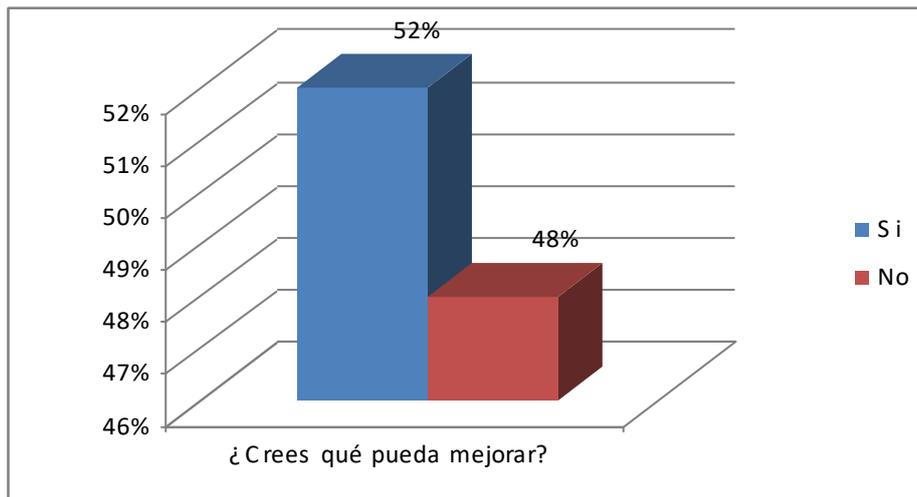


El cuadro 1 representa que tan interesante fue para ellos el tema desarrollado durante las sesiones, teniendo como resultado las siguientes posiciones en primer lugar esta la respuesta (muy bien) 60%, en segundo lugar tenemos 24% (bien) 16% consideran que es (excelente).

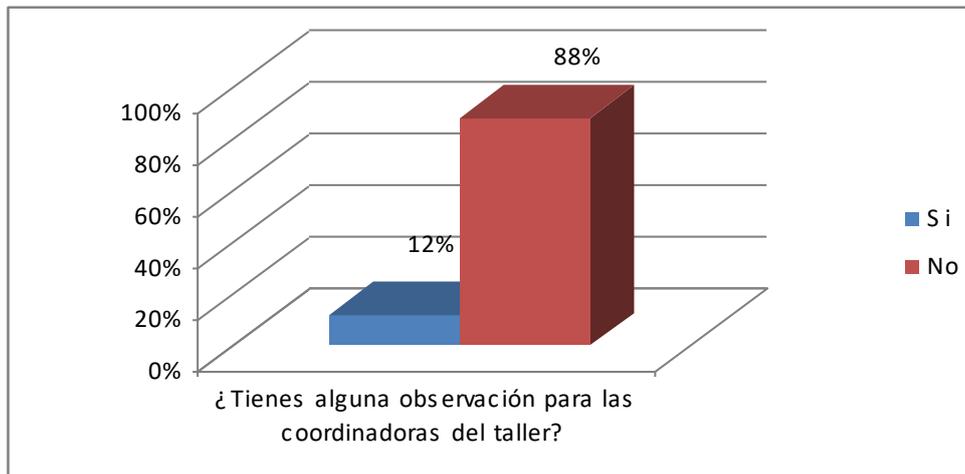


El cuadro 2 representa como se desarrollaron los temas y si les gustaron los juegos, tanto al inicio del tema como al final de ella, obteniendo como resultado, en primer lugar con 56% (muy bien) y en segundo lugar con 44% (bien)

ANEXO 8.3

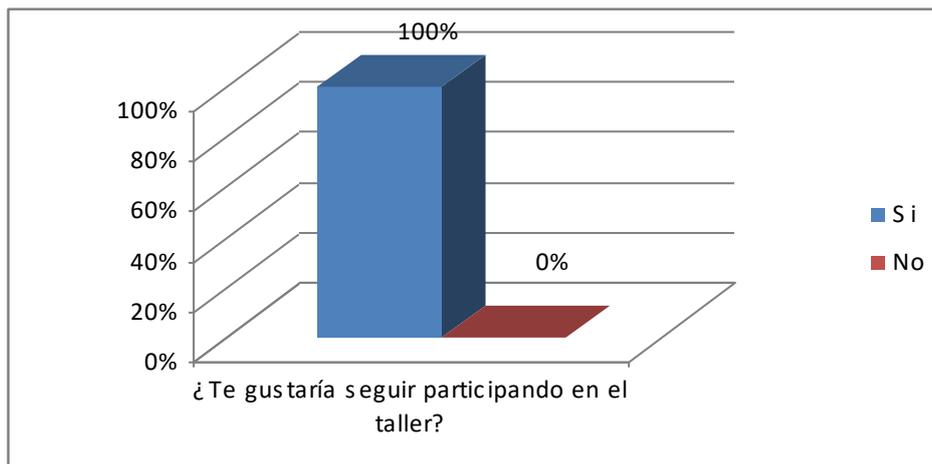


El cuadro 3 responde a algunas alternativas de mejora del taller, considerando a la mayoría de las personas que las dinámicas eran agradables y que estaban bien estructurada obteniendo como resultado 52% (si), la siguiente respuesta (no) 48% se enfocaba a trabajar fuera de la institución en los temas de relajación.



El cuadro 4 responde a comentarios del personal hacia nosotras como organizadoras la cual arrojó los siguientes resultados en 1er lugar está el dominio de los temas expuestos durante el taller obteniendo un 88% (no) y el 12% de las personas querían realizar algunos temas fuera de la institución, como ejemplo realizar meditación en el campo.

ANEXO 8.4



El cuadro 5 es el resultado total de las asistencias al taller de relaciones humanas teniendo 100%.

ANEXO 9

Cuestionarios de evaluación final del taller

El siguiente cuestionario tiene por objeto el ver en qué aspectos se han modificado tu manera de ser, pensar y de relacionarte con los demás. Para lo cual te pedimos que contestes sinceramente las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Qué has descubierto en ti a través del curso?

- 2.- ¿Qué cosas nuevas aprendiste en el curso?

- 3.- ¿Crees que el curso le dio un nuevo significado a tu vida?

- 4.- ¿Ha cambiado tu manera de pensar después del curso?

- 5.- ¿Han mejorado tus relaciones interpersonales después del curso?

6. 6.- ¿Por qué es importante la autoestima en tu vida?

ANEXO 9.1

Curso- taller de Relaciones Humanas

Nombre Jenni & Nestal Acosta

Fecha: 7 julio /08

El siguiente cuestionario tiene por objeto el ver en qué aspectos se han modificado tu manera de ser, pensar y de relacionarte con los demás. Para lo cual te pedimos que contestes sinceramente las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué has descubierto en ti a través del curso?

que se puedo comunicarme y proyectar algo de mi

2.- ¿Qué cosas nuevas aprendiste en el curso?

que tengo que expresar mi incomformidad y expresar el poner mi punto de vista

3.- ¿Crees que el curso le dio un nuevo significado a tu vida?

Si

4.- ¿Ha cambiado tu manera de pensar después del curso?

Si, me detengo a escuchar y comprender que no yo siempre tengo la razón

5.- ¿Han mejorado tus relaciones interpersonales después del curso?

Si, soy más tolerante

6.- ¿Por qué es importante conocer cada uno de los temas que se abordaron durante el taller?

Porque poniendo todos los temas o aplicarla en nuestro alrededor podemos ser mejores Trabajadores, en nuestra familia y nuestra comunidad

ANEXO 9.2

Curso- taller de Relaciones Humanas

Nombre SAMUEL GARCIA M.

Fecha: 07/07/08

El siguiente cuestionario tiene por objeto el ver en qué aspectos se han modificado tu manera de ser, pensar y de relacionarte con los demás. Para lo cual te pedimos que contestes sinceramente las siguientes preguntas:

1.- ¿Qué has descubierto en ti a través del curso?

Que puedo ser mas desarrollado como persona y por medio del dialogo llegar a acuerdos mas concretos.

2.- ¿Qué cosas nuevas aprendiste en el curso?

ano Sentirme menos que otras personas porque todos los trabajos son importantes

3.- ¿Crees que el curso le dio un nuevo significado a tu vida?

Si. Porque cambia mi manera de ver las cosas y a ser yo mismo y quererme como soy

4.- ¿Ha cambiado tu manera de pensar después del curso?

Si. Porque ahora ago las cosas con mas amor, en mi trabajo

5.- ¿Han mejorado tus relaciones interpersonales después del curso?

Si Porque me comunico mas y llegamos a acuerdos con los compañeros y jefe

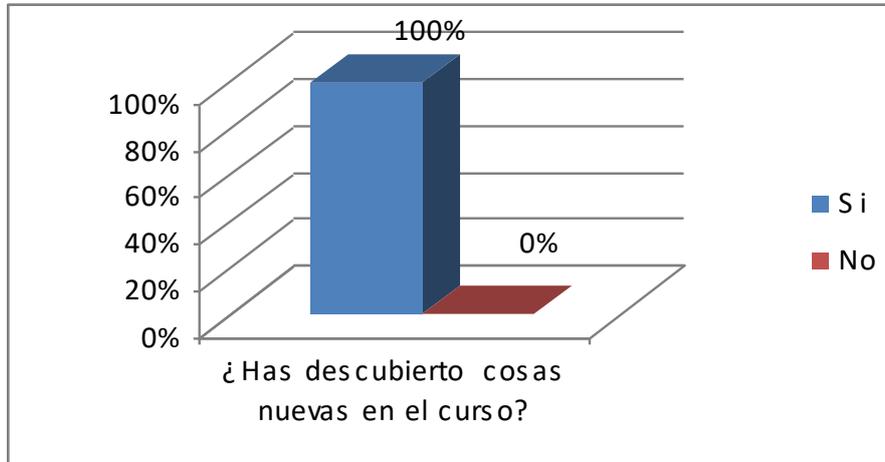
6.- ¿Por qué es importante conocer cada uno de los temas que se abordaron durante el taller?

Porque son diferentes e interesantes de cada uno se aprende algo nuevo

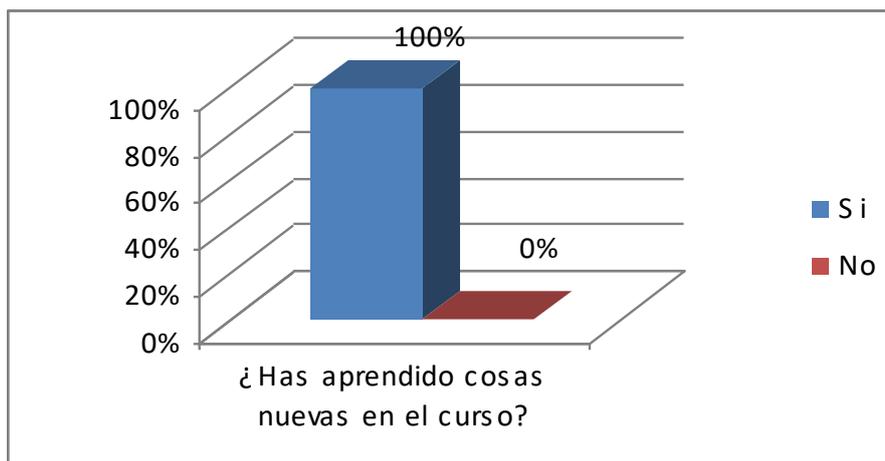
GRACIAS

ANEXO 9.3

Gráficas de resultados de evaluación al final del taller

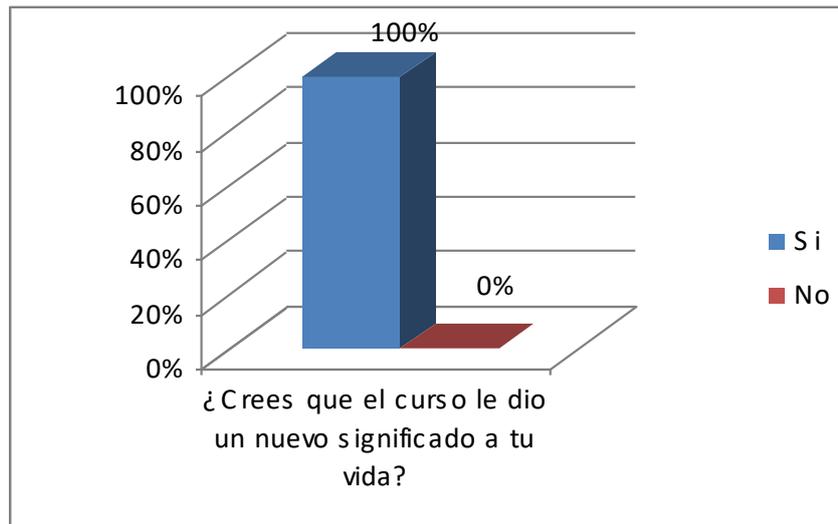


El 100% de la población participante consideró cambios en la convivencia con sus compañeros de trabajo llegando a dialogar los problemas que existen dentro del turno y área de trabajo.

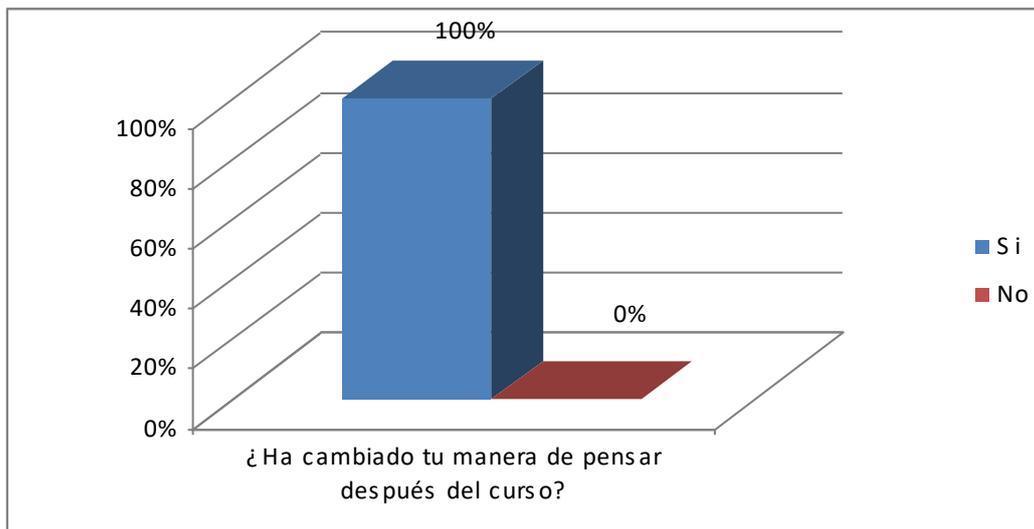


100% considera importante valorarse como persona, expresar lo que piensa, respetar a las personas aunque no siempre este de acuerdo, comunicarse con sus compañeros y hacer respetar sus derechos sin dañar o lastimar los sentimientos de otros.

Anexo 9.4

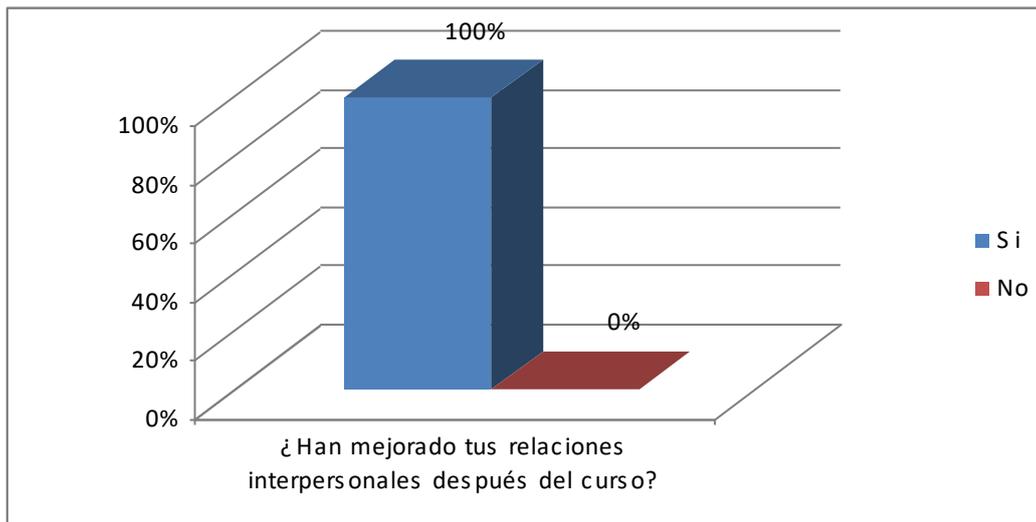


El 100% menciona que (si), ya que la dio nuevas herramientas para comunicarse con sus compañeros llegar ha acuerdos con los compañeros y los jefes inmediatos, expresan sentimientos, se valoran y valoran la opinión de sus compañeros de igual forma notaron cambios con sus familiares y amigos.

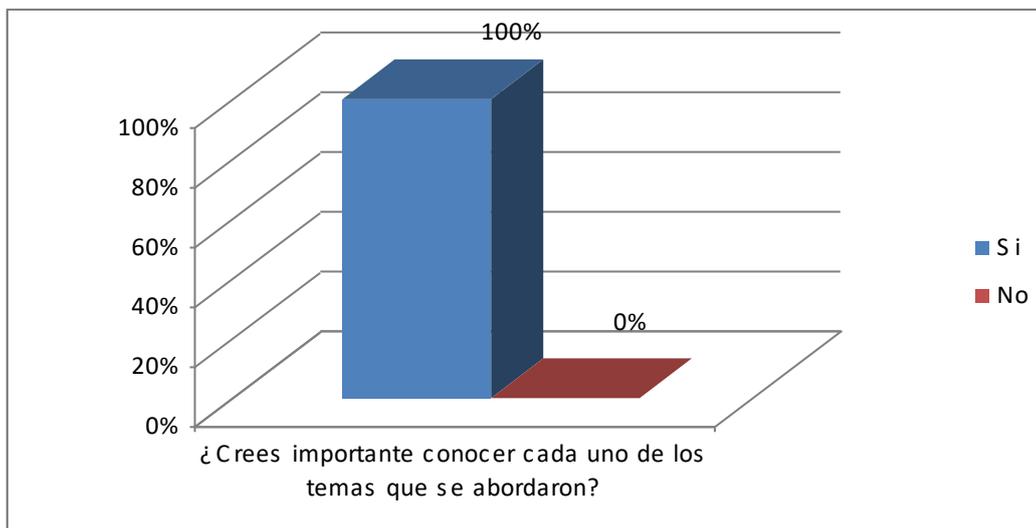


El 100% de la población considera que ha cambiado su forma de actuar ante los problemas que se presentan, la convivencia de sus compañeros de trabajo, amigos y de igual forma con sus familiares.

Anexo 9.5



El 100% de los participantes menciona que (si), puesto que la relación con su familia, amigos y compañeros de trabajo a mejorado notablemente, comprende la manera de ser y pensar de cada uno



El 100% considera importante conocer cada uno de los temas, porque les permitió comprender mas a las personas que le rodean, conocer su personalidad, los estados de ánimos, como ayudar sin lastimar a las personas, auto-explorarse para sacar lo mejor de sí en cada momento de su vida, además consideran que les dimos tips para mejorar su personalidad y como relacionarse con los demás

ANEXO 10.1

LISTA DE ASISTENCIA DE MAYO – JULIO

Turno Vespertino

NOMBRE	MATRICULA	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2
		00/00/00	00/00/01	00/00/01	00/00/01	00/00/02	00/00/02	00/00/02	00/00/02	00/00/02	00/00/03	00/00/01	00/00/02	00/00/03
Andrade Ramos J. Carlos	991411365		X											
De la Torre Sánchez Sergio	99141589	X				X								
Esparza López José Luis	5482712	X												
Lara Amador Velén	991410001		X	X		X	X	X	X		X	X	X	X
Liberto Gil Karina Lizeth	991410117	X												
Magaña Hernández Martín J.	10842616	X	X	X		X								
Martínez Valencia Ana Gabriela	991410113	X	X			Plaza nueva								
Morín Elizondo Pedro Uriel	10357904	X				X	X				X	X	X	
Murguía Hernández Saúl	8461783		X			X								
Peña Eufrasio Oscar	11860561	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ramos Puerta Magdiel Esau	991410115						X		X	X		X	X	X
Rodríguez G. Jorge Humberto	10357998		X											
Suárez Mondragón Ana Teresa	991410085	X		X			X	X	X		X	X		

ANEXO 11



Ingreso a la clínica del IMSS



Aplicación de cuestionarios de identificación de necesidades

ANEXO 11.1

Evidencias de las sesiones







