

204
8
21



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

CAPACITACION, MOTIVACION Y DESEMPEÑO
DE FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA
EL " PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL
DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD "
(PRODIAPS) , DE LA JURISDICCION SANITA-
RIA ECATEPEC, EDO. DE MEXICO.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
P R E S E N T A :
EUSEBIA GUADALUPE PEREZ HERNANDEZ

Asesor: Maestra Carmen L. Balseiro Almario

FALLA DE ORIGEN



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

2.1.7.2. Entrenamiento o capacitación individual.....	25
2.1.7.3. Capacitación externa.....	26
2.1.8. Ubicación de la capacitación en la Administración general.....	27
2.1.9. Obsolescencia e ignorancia.....	29
2.1.10. Marco legal en materia de capacitación..	30
2.2. MOTIVACION.....	34
2.2.1. La motivación en la vida humana.....	34
2.2.2. Comprensión de las necesidades humanas....	35
2.2.3. Definición de motivación, conceptos afines.	37
2.2.4. Teoría de Maslow.....	38
2.2.5. Teoría de Herzberg.....	39
2.2.6. Factores de contenido específico en la motivación.....	40
2.2.6.1. El dinero como motivador.....	40
2.2.6.2. La seguridad como motivador.....	41
2.2.6.3. La situación como motivador.....	42
2.2.6.4. El poder como motivador.....	43
2.2.7. Cómo motivar.....	43
2.2.7.1. Ayudar a los subordinados a <u>reali</u> zar más.....	44
2.2.7.2. Brindar reconocimiento personal..	44
2.2.7.3. Colaborar para que la tarea sea interesante	44
2.2.7.4. Brindar responsabilidad.....	45

2.3. FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.

2.3.1. Antecedentes del PRODIAPS.....	46
2.3.2. Significado de PRODIAPS.....	48
2.3.3. Bases legales.....	50
2.3.4. Identidad del personal PRODIAPS.....	52
2.3.5. Objetivos del personal PRODIAPS.....	54
2.3.6. Ubicación del personal PRODIAPS	55
2.3.7. Responsabilidades del PRODIAPS.....	56
2.3.8. Funciones del personal PRODIAPS.....	61
2.3.9. Problemas comunitarios en los que partici pa el personal PRODIAPS.....	63
2.3.10. Documentos e instrumentos para realizar el trabajo del PRODIAPS.....	65
2.3.11. Registro de actividades y uso de la in- formación del personal PRODIAPS.....	68
2.3.12. Evaluación del personal PRODIAPS.....	70

3. METODOLOGIA.

3.1. HIPOTESIS.....	73
3.2. VARIABLES.....	73
3.3. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	75
3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGA- CION.....	76

4. INSTRUMENTACION ESTADISTICA.

4.1. UNIVERSO, POBLACION Y MUESTRA.....	78
---	----

4.2. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	78
4.3. COMPROBACION DE HIPOTESIS	119
4.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	125
5. <u>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</u>	135
6. <u>ANEXOS Y APENDICES</u>	145
7. <u>GLOSARIO DE TERMINOS</u>	163
8. <u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	175

INDICE DE CUADROS.

Página.

CUADRO No. 1 : EDAD PROMEDIO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC.	79
CUADRO No. 2 : SEXO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC.	81
CUADRO No. 3 : CATEGORIA DEL PERSONAL PRODIAPS A SU INGRESO EN LA INSTITUCION.	83
CUADRO No. 4 : ANTIGUEDAD DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.	85
CUADRO No. 5 : PERSONAL PRODIAPS ENCUESTADO POR UNIDAD DE ADSCRIPCION	87
CUADRO No. 6 : ULTIMO NIVEL ACADEMICO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.	89
CUADRO No. 7 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CURSOS DESDE SU INGRESO A LA INSTITUCION.	91
CUADRO No. 8 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA OBTENIDO CONOCIMIENTOS UTILES PARA SUS ACTIVIDADES A PARTIR DE LOS CURSOS RECIBIDOS.	93
CUADRO No. 9 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA DESARROLLADO HABILIDADES Y DESTREZAS A PARTIR DE LA CAPACITACION RECIBIDA EN LA INSTITUCION.	95

Página.

CUADRO No.10 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CAPACITACION EN SERVICIO.	97
CUADRO No.11 : PERSONAL PRODIAPS QUE CONSIDERA ACORDE SU TRABAJO, PERSONALIDAD Y AMBICIONES.	99
CUADRO No.12 : PERSONAL PRODIAPS QUE DENOTA GUSTO POR SU TRABAJO.	101
CUADRO No.13 : PERSONAL PRODIAPS QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO CON EL PUESTO QUE DESEMPEÑA.....	103
CUADRO No.14 : PERSONAL PRODIAPS AL QUE LE GUSTA- RIA CAPACITARSE EN TEMAS AFINES A SUS ACTIVIDADES..	105
CUADRO No.15 : OPINION DEL PERSONAL PRODIAPS SO- BRE EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA.	107
CUADRO No.16 : PERSONAL PRODIAPS QUE CONOCE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES QUE DEBE DE REALIZAR DE ACUERDO AL PUESTO QUE DESEMPEÑA.....	109
CUADRO No.17 : ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL DE ACUERDO A LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENE.....	111
CUADRO No. 18 : PERSONAL PRODIAPS QUE CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES QUE SE LE INDICAN.	113
CUADRO No.19: PERSONAL QUE REPORTA CORRECTAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA.	115
CUADRO No. 20: PERSONAL QUE SABE REALIZAR ACT.CONT.	117

INDICE DE GRAFICAS

Página.

GRAFICA No. 1 : EDAD PROMEDIO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC	80
GRAFICA No. 2 : SEXO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC.....	82
GRAFICA No. 3 : CATEGORIA DEL PERSONAL PRODIAPS A SU INGRESO A LA INSTITUCION.....	84
GRAFICA No. 4 : ANTIGUEDAD DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS	86
GRAFICA No. 5 : PERSONAL PRODIAPS ENCUESTADO POR UNIDAD DE ADSCRIPCION.	88
GRAFICA No. 6 : ULTIMO NIVEL ACADEMICO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.	90
GRAFICA No. 7 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CURSOS DESDE SU INGRESO A LA INSTITUCION.	92
GRAFICA No, 8 : PERSONAL PRODIAPS QUE HA OBTENIDO CONOCIMIENTOS UTILES PARA SUS ACTIVIDADES A PARTIR DE LOS CURSOS RECIBIDOS.	94
GRAFICA No. 9 " PERSONAL PRODIAPS QUE HA DESARROLLADO HABILIDADES Y DESTREZAS A PARTIR DE LA CAPACITACION RECIBIDA EN LA INSTITUCION	96
GRAFICA No.10 : PERSONAL QUE HA RECIBIDO CAP.EN SERVICIO.	98

Página.

GRAFICA No. 11 : PERSONAL PRODIAPS QUE CONSIDERA ACOR DE SU TRABAJO, PERSONALIDAD Y AMBICIONES	100
GRAFICA No. 12 : PERSONAL PRODIAPS QUE DENOTA GUSTO POR SU TRABAJO	102
GRAFICA No. 13 : PERSONAL PRODIAPS QUE SE ENCUENTRA IDEN TIFICADO CON EL PUESTO QUE DESEMPEÑA.	104
GRAFICA No. 14 : PERSONAL PRODIAPS AL QUE LE GUSTARIA CA PACITARSE EN TEMAS AFINES A SUS ACTIVIDADES	106
GRAFICA No. 15 : OPINION DEL PERSONAL PRODIAPS SOBRE EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA.....	108
GRAFICA No. 16 : PERSONAL PRODIAPS QUE CONOCE LAS FUN - CIONES Y ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR DE ACUERDO AL PUESTO QUE DESEMPEÑA.	110
GRAFICA No. 17 : ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL DE ACUERDO CON LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENE.....	112
GRAFICA No. 18 : PERSONAL PRODIAPS QUE CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES QUE SE LE INDICAN	114
GRAFICA No. 19 : PERSONAL QUE REPORTA CORRECTAMENTE LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA	116
GRAFICA No. 20 : PERSONAL PRODIAPS QUE SABE REALIZAR CORRECTAMENTE ACTIVIDADES DE CONTINUIDAD.....	118

INTRODUCCION.

La presente tesis tiene como objeto analizar una problemática en las unidades de primer nivel de atención (Centros de Salud), en el Estado de México, y más específicamente en el municipio de Ecatepec. Estas unidades funcionan con base en la política de fomentar la autoatención del individuo, familia y comunidad, motivo por el cual es de suma importancia conocer el nivel académico y características del personal responsable de estas actividades y las funciones que desempeñan.

Es importante indicar que el personal responsable del cambio conductual progresivo en salud, no desarrolla adecuadamente las funciones y actividades señaladas en los manuales específicos para el Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud (PRODIAPS), debido, probablemente, al nivel académico de unos y a la falta de capacitación de otros.

Esta tesis se considera importante porque hasta el momento el problema no ha sido estudiado formalmente, a pesar de que éste tiene repercusión directa en las áreas de responsabilidad (población meta), de cada uno de los recursos humanos, debido que no ejecuta los programas de salud con la efectividad requerida; y en forma indirecta, también influye en la productividad individual del recurso humano, ya que de las actividades-

que realiza, la mayoría carece de continuidad y en consecuencia no son consideradas como actividades terminales que definan un cambio conductual del individuo, familia y comunidad, respecto al ámbito de salud en que se desarrolla.

La tesis se abordó a partir de la fundamentación del problema, describiendo la situación actual e identificando la temática central; de igual forma, se justificó en el plano de las ciencias y disciplinas a que corresponde, mediante objetivos generales y particulares para una mejor comprensión y análisis del problema citado.

Para la presente investigación se hizo la revisión bibliográfica sobre conceptos y características de la capacitación y motivación, así como de las funciones y actividades que específicamente debe realizar el recurso humano denominado PRODIAPS, en su área de responsabilidad. Posteriormente se enuncian posibles respuestas o hipótesis al problema, manejando variables e indicadores que permitieron realizar la tesis, mediante la elección adecuada de técnicas e instrumentos que facilitaron el proceso estadístico, para el posterior análisis de datos y presentación de resultados.

Con el fin de facilitar la lectura de la tesis, se incluye un glosario de términos al final de la misma.

1. FUNDAMENTACION DEL TEMA DE INVESTIGACION.

1.1. DESCRIPCION DE LA SITUACION PROBLEMA.

El primer nivel de atención a la salud actualmente está adquiriendo una gran importancia, debido a los niveles de prevención que lo caracterizan; por ende, los recursos humanos que en este desempeñan sus actividades, deben estar capacitados para ejecutar los programas prioritarios de este nivel, ya que de esto depende lograr el cambio o transformación conductual de la comunidad con objetivos de fomentar la autoatención en salud.

Por tal motivo, se requiere de elementos humanos capacitados en estas actividades, para que desempeñen eficientemente sus funciones de acuerdo con las necesidades que demande la población.

Actualmente el problema se torna general, complejo y difícil de manejar en la mayoría de los centros de salud que conforman la Jurisdicción Sanitaria Ecatspec, debido a que la productividad por recurso sigue disminuyendo notablemente a pesar de los programas de capacitación instituidos y los estímulos manejados en cada unidad.

Aunado a lo anterior, a siete años de haber iniciado el PRODI-

APS, los resultados no son los que se esperaban, ya que no se observan cambios conductuales en las microrregiones que cuentan con recurso humano para este fin.

Este problema ha repercutido también en los niveles de información establecidos, debido a que cuando se realizan las actividades en la comunidad, a pesar de ser pocas, no se reportan, y si se hace, es en forma confusa, ocasionando inconsistencias que en varias formas alteran la congruencia de los programas establecidos; así mismo se modifica la evaluación real de los alcances logrados en la microrregión y por consecuencia la evaluación global de cada Unidad de atención. Esto repercute a largo plazo en las metas e indicadores que se estructuran en el nivel directivo.

Con respecto a la calidad de los servicios, efectividad de los procedimientos y realización de actividades por programas, cabe mencionar que no son los esperados de acuerdo con el nivel académico con que cuentan algunos recursos (nivel profesional), de lo que se puede presumir posiblemente que falte motivación o que aún no se han identificado con el puesto y funciones que actualmente están cubriendo.

En párrafos anteriores se mencionó que este tipo de recursos humanos cuenta con capacitación programada, además de la que se le proporciona en servicio.

De la programada se puede mencionar que en ocasiones no se realiza de acuerdo con las necesidades detectadas en el PRODIAPS, y estos se sienten obligados a acudir a recibir una información que, talvez, en ese momento no le interesa y que no asimilarán en forma adecuada.

Aunado a esto, cuando se llegan a realizar las capacitaciones, cursos o talleres, difícilmente llegan a acudir la totalidad de PRODIAPS, debido a factores múltiples de tipo administrativo, lo que está creando variaciones e irregularidades en cuanto a nivel de conocimientos homogéneos de los recursos humanos, lo que se pone de manifiesto en el manejo de programas y realización de procedimientos, los cuales se realizan en forma diferente en cada una de las unidades aplicativas.

Cabe mencionar que los PRODIAPS, en la actualidad, tienen niveles académicos diferentes(abogados, trabajadores sociales, odontólogos, enfermeras, psicólogos etc.), lo que puede ser una limitante, ya que los profesionistas cuya carrera no es afín al área de la salud, difícilmente se adaptan a realizar actividades de este tipo y mucho menos les interesa acudir a capacitaciones con objetivos de salud.

Por todo lo que se ha mencionado, se puede inferir la importancia de detectar oportunamente necesidades de capacitación acordes con las actividades que realizan y que son las específicas

del PRODIAPS, proporcionándoles, además, orientación e información de los objetivos de la institución para la que trabajan, y que en esta forma puedan identificarse con el puesto, desempeñando sus procedimientos con calidad e incrementando la cantidad de éstos, así como su reporte oportuno y verídico.

1.2. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.

Cómo influye la capacitación y motivación en el desempeño de funciones del personal que integra el "Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud"(PRODIAPS), de la Jurisdicción Sanitaria Ecatepec ?

1.3. JUSTIFICACION DE LA TESIS.

La tesis se realizó porque el tema tratado, se considera un problema latente al que, a pesar de su magnitud, se le resta importancia desde el punto de vista tecno-educativo, y a largo plazo puede complicarse creando nuevos problemas de difícil resolución, con repercusiones económicas y laborales.

Esta investigación se considera importante, porque de sus resultados se podrán analizar los diversos factores que ocasionan la problemática y cuya resolución dependerá de las autoridades jurisdiccionales o, en su defecto, de los coordinadores mu

nicipales de cada centro de Salud.

También resultó beneficiosa la investigación para quien la elaboró, ya que enriquece su marco referencial sobre el nivel académico actual del personal PRODIAPS, las necesidades de capacitación y las características motivacionales de los mismos.

Finalmente, el fin de la investigación es conocer el diagnóstico situacional del PRODIAPS, en cuanto al nivel académico y capacitación específica recibida desde su ingreso a la Institución, así como analizar e identificar la problemática que ocasiona baja calidad en procedimientos, disminución y subregistro de actividades, y tratar de conocer los factores que originan la constante apatía hacia la capacitación específica en salud, para evitar en la medida en que sea posible, que se asista a los cursos sólo por evitar la repercusión económica por inasistencia.

1.4. UBICACION DEL TEMA DE ESTUDIO.

El tema de estudio se encuentra ubicado en las siguientes ciencias y disciplinas:

ADMINISTRACION: Porque las unidades de análisis son los recursos humanos y además se manejan variables de desempeño de funciones y realización de actividades.

PEDAGOGIA: Debido a que se maneja la variable capacitación.

PSICOLOGIA: Para el estudio de la variable motivación, la cual se estudiará también desde el punto de vista de la Administración.

ENFERMERIA: Debido a que es el ámbito en que se desarrolla el problema, mencionando que se tratan específicamente de actividades del primer nivel de atención a la salud.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

1.5.1. Objetivo General.

- Conocer la influencia que tiene la capacitación y la motivación para el desempeño de funciones del personal PRODIAPS, en la Jurisdicción Ecatepec.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Identificar el nivel académico actual del personal PRODIAPS en la Jurisdicción Ecatepec.
- Conocer el nivel de capacitación específica actual, del personal PRODIAPS, de la Jurisdicción Ecatepec.

- Analizar si el desempeño de funciones reales son acordes con el nivel académico o de capacitación del personal que integra el PRODIAPS de la Jurisdicción Ecatepec.

- Identificar los factores motivacionales que dan origen a la constante apatía de los PRODIAPS hacia los cursos de capacitación.

2. MARCO TEORICO.

2.1. CAPACITACION

2.1.1. Momento actual.

Debido a que el número de personal con escolaridad media y superior es mínimo, el tema de la capacitación ha cobrado gran interés en la actualidad. A pesar de que en nuestro país la función educativa ha tenido una buena acogida tanto por los sectores públicos como por los privados, son contadas las empresas que han establecido con sus empleados programas permanentes de capacitación.

Las universidades e instituciones de enseñanza técnica y superior en México, no están en posibilidades de cubrir las demandas de personal altamente calificado que requieren las empresas, por lo que surge la necesidad de establecer programas permanentes de capacitación, con el objeto de que el trabajo se realice con mayor eficacia para la empresa y sea más significativo para el trabajador.

Según esto Alfonso Siliceo destaca dos puntos básicos en el concepto funcional de capacitación:

"1. Las organizaciones en general deben dar las bases para-

que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse a las mejores condiciones su tarea diaria.

2. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar al tos niveles de motivación y productividad."¹

Tomando en cuenta lo anterior, a partir de 1940 se comenzó a entender que la capacitación debería de ser una función organizada y sistematizada, en la cual el instructor adquiere una especial importancia ya que se considera como facilitador del aprendizaje.

El momento en que las empresas públicas y privadas dieron importancia a la capacitación es relativamente cercano, 12 o 15 años. En la actualidad se han creado institutos de enseñanza a los cuales las empresas acuden para satisfacer las necesidades de capacitación de su personal, independientemente de aquellas que son autosuficientes, dependiendo de los objetivos específicos de cada una de ellas.

Respecto al estado actual de la capacitación del personal que

1. Alfonso Siliceo. Capacitación y desarrollo de personal. 2a. ed. Ed. Limusa. México, 1987. p. 15.

integra el PRODIAPS, se puede referir que existe un programa establecido en forma jurisdiccional, en el cual los temas seleccionados previamente por la autoridades son impartidos por personal de la misma institución, o si se considera necesario se solicita en forma externa personal capacitado, según los requerimientos del programa.

2.1.2. Conceptos de capacitación.

La utilización de diferentes significados relativos a capacitación, por instituciones especializadas y estudiantes del tema representa una limitante, es especial para aquellos que se preparan en este campo; y también para quienes requieren sólo de un conocimiento superficial del mismo como los representantes sindicales y empresarios. Para aclarar lo mencionado anteriormente, se proporciona la definición etimológica de capacitación:

Del latín - capitatis (espacio hueco de alguna cosa, suficiente para contener otra u otras).

Según Lasty Balseiro: "La capacitación es la instrucción que se da con el fin de convertir las aptitudes innatas del individuo en capacidades concretas para un puesto determinado. La capacitación es la información teórica y la experiencia práctica individual y gradual que recibe el empleado para que lleve a ca-

bo su trabajo en la mejor forma posible"²

De acuerdo con las definiciones mencionadas, se puede considerar a la teoría: el porqué, y a la práctica: el cómo, representando los medios para hacer la capacitación. Desde el punto de vista teórico existen dos formas: Directa, a través de clases, cursos, juntas, mesas redondas, seminarios, conferencias.

Y la forma indirecta, a través de películas, medios audiovisuales, biblioteca, prensa, boletines, cursos por correspondencia. Estas dos formas de capacitación proporcionan una proyección en el desarrollo y superación personal.

La capacitación debe iniciarse en el momento de la introducción al puesto, donde se emplea la práctica de entrenamiento y adiestramiento, por medio del instructor o trabajador experimentado y especialista, y que puede llevarse a cabo en el sitio de trabajo o en el aula de adiestramiento. Al llevar a cabo la capacitación práctica, se logrará un incremento de habilidades y destrezas para el ejercicio del trabajo o tareas.

Sin pretender complicar las cosas al definir la función de la capacitación, se ofrece otro concepto: "Consiste en una acti-

2. Lasty Balseiro. Introducción a la administración. Apuntes elaborados uso docente. Fotocopiado de la ENEO-UNAM, México, 1981. Etapa de integración. p. 17.

vidad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador."³

De los conceptos citados se puede deducir la importancia actual de la capacitación, sobre todo en el medio institucional, en el que el colaborador en ocasiones se ve obligado por las necesidades a cubrir puestos y desempeñar funciones que no son afines a su cargo actual, como ocurre con el personal que integra el PRODIAPS.

Este problema se ha incrementado a raíz de las disposiciones legales, ya que la capacitación se realiza solo en cumplimiento de los parámetros establecidos, careciendo de orientación técnica, moral y social, lo que repercute directamente en el aprovechamiento, la motivación y en autoestima del personal que integra el PRODIAPS.

2.1.3. Educación integral.

En esta época es necesario aprender y trabajar sobre aspectos específicos y, por lo tanto, está justificada la especialización en la educación y el trabajo, cosa no aceptada en toda su

3. Alfonso Siliceo, op. cit., p.20.

extensión por algunos estudiosos de la materia, ya que la edu
cación en todos sus niveles debe ser integral, de no ser así
se corre el riesgo de desmotivar al colaborador por tanta es-
pecialización.

Respecto de la capacitación en la institución, se debe dar en
las dosis y medida necesarias; al funcionario, al ejecutivo y
al empleado, tomando en cuenta una visión universal, básica e
informativa de los puntos específicos y necesarios para desem-
peñar eficazmente su puesto.

Por su parte el tipo de capacitación que se proporciona para
el personal que integra el PRODIAPS, no se considera integral,
ya que se enfoca directamente a la actividad operativa prácti
ca, sin tomar en cuenta el medio y factores que pueden influ-
ir para llevar a cabo la capacitación con buenos resultados,
de igual forma son raras las ocasiones en que se imparten te-
mas de complementación cultural o de actualización específica
médica.

Actualmente se ha comprobado que la especialización exagerada
bloquea las posibilidades del personal y hace decrecer su crea
tividad y productividad, pues ve limitada su capacidad humana,
por lo que es importante no subestimar, en el ramo de capacita
ción, los temas sobre desarrollo humano, motivación e integra-
ción.

De lo anterior surge la importancia de tomar en cuenta, antes de iniciar la capacitación, las necesidades de desarrollo del personal y no confundirlas con las administrativas, ya que se puede caer en contradicciones, provocando confusión y desconcierto en el personal, como lo ejemplifica Ann Marriner en su manual: "Debe tenerse mucho cuidado y diferenciar las necesidades de desarrollo de personal y las administrativas. Si una persona sabe como proceder debidamente pero no lo hace porque no dispone de los suministros y equipos necesarios, la necesidad es más administrativa que educativa."⁴

Este fenómeno es muy frecuente en el medio laboral del PRODI APS, ya que los recursos para llevar a cabo las actividades y funciones correspondientes son insuficientes, fallan o son obsoletos ; factores que contrubuyen a disminuir la productividad por recurso humano ya que el personal sabe hacer, pero no lo puede hacer.

Resumiendo, la capacitación es un medio formidable para encauzar al personal, logrando una auténtica motivación e integración del mismo. Pero sólo será posible si la educación que se proporciona es de carácter integral, ya que en esta forma se

4. Ann Marriner. Manual para administración de enfermería. Ed. Interamericana, México. 1985. p.87.

ubicará y desarrollará al empleado, cualquiera que sea su nivel o área de trabajo, recordando la importancia de cubrir los fines básicos de la capacitación:

- a) Promover el desarrollo integral del personal, y así el desarrollo de la empresa o institución; y
- b) Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

2.1.4. El aprendizaje de los adultos.

En México, el 80% de los problemas que aquejan a las empresas e instituciones son causados por el factor humano. Por otra parte, las ciencias y la tecnología cuyo objetivo son "las cosas", se han desarrollado más rápido que las ciencias que se ocupan de estudiar a los recursos humanos, al grado de que el 90% del presupuesto es utilizado para cosas y el restante 10% en capacitación humana.

Sin embargo, en los últimos años al parecer la sociedad mexicana ha reaccionado y se preocupa por el desarrollo racional del capital humano en todos los niveles. En la actualidad surgen por todas partes programas de capacitación humana, con el objetivo de que cada individuo se responsabilice de su destino, colabore, y aclare metas y objetivos.

Corresponde a la institución comprender y aceptar que la gente

liberar sus capacidades de tal modo que creativamente aumente su productividad.

La capacitación en las instituciones con frecuencia se confía a personas de muy buena voluntad, pero poco menos que improvisadas y además agobiadas por actividades heterogéneas, lo que es considerado una limitante para llevar a cabo la capacitación en forma adecuada.

Esta característica de improvisación de capacitadores es muy común en el medio de trabajo del personal que integra el PRO-DIAPAS, ya que con frecuencia se lleva a cabo con personal que no reúne los requisitos para transmitir las ideas o mensajes del tema e inclusive desconoce las técnicas y auxiliares didácticos necesarios para lograr una dinámica grupal.

Estos factores repercuten directamente en el aprovechamiento del personal que integra el PRODIAPAS, ya que consideran tanto al facilitador como al tema incompetentes y carentes de interés, de lo que resulta la renuencia a asistir posteriormente a otros cursos, que posiblemente reúnan las características ideales de didáctica e importancia.

Mauro Rodríguez, menciona los siguientes puntos importantes para el aprendizaje de adultos: " La capacitación de adultos fun-

ciona, no como una enseñanza académica, magisterial, intelectualista, sino como un aprendizaje, vivencial, activo, participante y práctico. El punto focal no debe ser la enseñanza de un maestro, sino el aprendizaje de los miembros de un grupo.

"En la capacitación no sólo se pretende aprender una cantidad de conocimientos, sino también actitudes, habilidades y conductas. El aprendizaje casi siempre se traduce en desarrollo de habilidades y destrezas que modifican actitudes y conductas."⁵

Con esto, hay que tener presente que el aprendizaje implica cambios en la organización de la propia vida y se percibe como amenaza, por lo que es necesario prepararse para cuando surjan estas resistencias, las que en ocasiones son abiertas y en otras veces son ocultas.

Independientemente de la intención de la empresa al enviar personal a capacitación, ésta debe quedar diseñada para favorecer el desarrollo del individuo antes que a la institución. De lo contrario los resultados no serán los esperados, ya que, no se contará con la disposición humana hacia la capacitación .

Son puntos importantes los que se mencionan, puesto que la mayo

5. Mauro Rodríguez. Liderazgo. 2a. ed., Ed. Manual Moderno, México, 1988. p.8.

ría de los que integran el PRODIAPS, si no es que el 100%, son adultos, y algunos desde hace bastante tiempo abandonaron el hábito de estudiar, por lo que el tipo de capacitación debe ser especialmente preparada y enfocada hacia este grupo, con los objetivos y principios mencionados sobre capacitación.

2.1.5. Desarrollo de la organización.

Esta expresión es muy conocida en los diferentes medios académicos y de investigación de las áreas administrativas, por lo que es importante mencionar que, para el desarrollo y crecimiento de la empresa es necesario un esfuerzo planeado que implique toda la organización, sólo en este caso se podrá hablar de desarrollo integral. Lo anterior implica una planeación sistemática de capacitación que abarque toda la organización.

Las razones por las cuales muchos problemas padecidos por las organizaciones no se resuelven con oportunidad y eficacia, son los siguientes:

"1. Los problemas se desconocen, ignoran o bien no están claramente definidos y, por lo tanto, su planteamiento y solución no son adecuados.

"2. Los problemas se conocen claramente, pero la actitud de los

ejecutivos y el ambiente cerrado de la empresa no permiten que se resuelvan. Estamos entonces frente a la clásica actitud de eludir el conflicto, de no sentir la necesidad del cambio y por lo tanto de aceptar, soportar y promover la ineficacia administrativa llamada burocracia, en un sentido peyorativo."⁶

Otro punto clave para la capacitación del PRODIAPS es el que apoya el autor, para el caso del programa; las capacitaciones casi nunca se manejan en general; cuando mucho asiste el 15 % del universo total de personal, lo que implica posteriormente que ante una evaluación programada se detecte falta de calidad en los procedimientos de la mayoría ya que esta la constituyen los que no asistieron a la capacitación.

Este problema de conocimientos desproporcionados entre los elementos humanos del PRODIAPS es bien conocido por las autoridades responsables del funcionamiento y operatividad del mismo; pero resulta claro que están cayendo en el segundo punto que menciona Alfonso Siliceo, ya que actualmente el programa va en decadencia y no se hace algo por remediar la situación, sabiendo que estrategias pueden aplicarse para motivar el cambio, esto dependerá de una valiosa y oportuna toma de decisiones.

6. Alfonso Siliceo, op cit., p.22.

2.1.6. Necesidades de capacitación.

Este concepto implica falta de capacitación, lo cual se ha prestado a confusiones relacionadas con causas simples, aparentemente, del desempeño del trabajador.

Se considera falso dar por entendido que la única razón que puede justificar un desempeño del trabajador por abajo del esperado, es la falta de capacitación, de lo que se desprende erróneamente que el desempeño inadecuado es sinónimo de necesidad de capacitación.

Para una mejor comprensión, se menciona una definición de necesidad de capacitación que supera las ideas anteriores, y denota una mayor ubicación en el plano administrativo: "La diferencia entre el desempeño real y el requerido en determinada actividad de la empresa, en la que el mejoramiento de la formación profesional constituye la manera más económica de eliminar esa diferencia."⁷

Apartir de lo anterior se puede presentar en dos niveles el concepto de necesidades de capacitación: Primero, la falta de cono

7. Alejandro Mendoza. Manual para determinar necesidades de capacitación. 2a. ed., Ed. Trillas. México. 1985. p.31.

cimientos, habilidades manuales y actividades del trabajador relacionados con su puesto actual o futuro.

Y segundo, la diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el trabajador y las exigencias del puesto actual o futuro.

Este tipo de necesidades deben ser detectadas previamente, para que con base en ellas se estructure el programa de capacitación, y de esta forma se tenga la seguridad de que se incrementará la eficiencia del trabajador, en este caso del PRODIAPS, y no a la inversa, proporcionar capacitación para ver a largo plazo que de todo lo impartido le sirve y puede aplicar en las actividades que desempeña.

2.1.7. Sistemas de capacitación.

2.1.7.1. Capacitación en aulas y en el trabajo.

Es importante comprender los dos aspectos fundamentales de la capacitación como función de línea.

La capacitación en las aulas se conoce también como capacitación residencial o colectiva y se imparte en un lugar establecido para este propósito, con un instructor especializado.

La capacitación en el trabajo son las actividades del trabajo

cotidiano, que pueden ser en forma sistemática y transformadas en entrenamiento permanente. Para este caso el apoyo de los instructores de capacitación es importante; pero lo es más aún el hecho de que todo jefe debe ser líder en la materia de capacitación y desarrollo, ya que se le considera responsable del entrenamiento de su personal.

De las dos formas anteriores, la de las aulas es la que más se practica, lo que no le quita importancia a la que se lleva permanentemente en el lugar de trabajo, denominándosele capacitación en servicio, la cual es definida como sigue por Lasty Balseiro: "El adiestramiento en servicio se define como una actividad educativa permanente, individual o de grupo, organizada y desarrollada en los lugares de trabajo, con el fin de orientar, guiar, enseñar y asesorar al personal en los principios y técnicas básicas, prácticas en la función que desempeñan."⁸

De lo anterior se entiende que la capacitación se lleva a cabo en cuatro pasos importantes:

- "1. Preparar al empleado para que aprenda: Capacitación teórica.
 2. Demostrar como se debe hacer el trabajo: Capacitación práctica.
-

8. Lasty Balseiro, op cit., p. 19.

3. Probarlo, dejando que haga el trabajo.

4. Dejarlo trabajar solo en forma gradual."⁹

Los puntos anteriores implican tiempo y recursos, motivos por los cuales actualmente se piensa que la capacitación ocasiona gastos inútiles, sin entender ni aceptar que es una de las mejores inversiones que toda empresa pueda realizar y que redituará resultados favorables en diferentes plazos.

Respecto a la capacitación, se considera responsable de ella a toda la organización, ya que de ésta depende el éxito del adiestramiento, esto se menciona porque existen empresas en las que la capacitación se adjudica a los técnicos especializados, convirtiéndolos de un momento a otro en instructores, por lo que cabe mencionar nuevamente, que la capacitación es función de línea y que le corresponde al jefe la responsabilidad de que su personal esté debidamente capacitado, adiestrado y desarrollado.

2.1.7.2. Entrenamiento o capacitación individual.

Es la forma personalizada de impartir capacitación, ya sean cono

9. Ibid, p.20.

cimientos, experiencias y habilidades, que son necesarias para que se desempeñe mejor el puesto. Para lo cual se recomienda la lectura de revistas, cursos, entrevistas, visitas y viajes, ya que son los medios que contribuyen a la formación del empleado. Factores que al al personal PRODIAPS difícilmente se le proporcionan, por falta de tiempo programable y/o recursos económicos.

2.1.7.3. Capacitación externa.

Esta se considera importante, cuando debido a limitaciones la empresa no es autosuficiente y requiere de apoyo en instituciones de capacitación para resolver las necesidades que han sido detectadas mediante los siguientes puntos:

- "-Exceso de ausencias.
- Elevados desperdicios.
- Número excesivo de despidos.
- Baja productividad.
- Cantidades exageradas de quejas.
- Falta de cooperación en el trabajo.
- Faja moral en los empleados.
- Índice elevado de accidentes.
- Retrasos desacostumbrados.
- Demasiado trabajo de horas extras."¹⁰

10. Lasty Balseiro, op cit., p.21.

De éstas se derivan varias tomas de decisiones, como promoción o transferencia, despidos, o, en el menor de los casos, algunas empresas envían a sus empleados a tomar cursos fuera de la organización, ya que gran cantidad de ellas no pueden costear sus propios cursos de capacitación.

El sistema de capacitación que se utiliza para los recursos que integran el PRODIAPS es mixto, ya que se efectúa tanto en las aulas como en campo, durante las actividades que se desempeñan, además de las capacitaciones externas programadas, a las que no todos acuden. Se menciona que dichas capacitaciones en ocasiones no cubren el mínimo de elementos pedagógicos y aunado a esto la mayoría de las veces el personal que lo imparte no es el idóneo para ejecutar la capacitación.

2.1.8. Ubicación de la capacitación en la Administración general.

La capacitación se encuentra dentro de la fase de integración del proceso administrativo, y en forma más concreta en la administración de personal, ya que la educación coadyuva a mantener en alto el nivel moral del personal de las empresas y se considera un medio más de integración.

Se ha comprobado mediante investigaciones, que la automotiva - ción es uno de los medios por los que se logra mayor eficacia

administrativa; esto, a raíz de que a pesar de que se vive una época de tecnificación, sería absurdo no tomar en cuenta la me tivación humana como libre voluntad que mueve hacia el logro de resultados efectivos, ya que "...mientras más preparado esté mayor será su seguridad psicológica y su creatividad".¹¹

Algunos investigadores han comprobado que el ser humano adquiere una especial motivación a través del adiestramiento, la capa citación y el desarrollo; y que esto le reditúa mejores resultados tanto para la integración del grupo al que pertenece como hacia la productividad y el ahorro de la empresa, por lo que se sobreentiende que los programas de educación que motivan al colaborador deben tomar en cuenta las técnicas de administración más modernas respecto al puesto de trabajo específico y necesidades reales de la organización.

Respecto a la relación capacitación-seguridad, ésta es palpable, no solo mediante estudios sino en la vida real, ya que es muy evidente ver el desenvolvimiento del personal PRODIAPS con niveles académicos superiores, que no se compara con la timidez y desconfianza de los que mantienen niveles inferiores de capacitación.

11. Alfonso Siliceo, op. cit., p.28.

2.1.9. Obsolescencia e ignorancia.

Para aceptar la existencia de los dos grandes enemigos del hombre, de su avance moral, social, técnico y profesional, basta contemplar el panorama de la organización más cercana.

La ignorancia entendida como la "...falta total o parcial de conocimientos sobre cualquier aspecto o tema..."¹², ha mantenido y mantiene actualmente al hombre en una ceguera infrahumana y triste que lo desubica de su ambiente social y campo de desarrollo de conocimientos; los resultados son funestos, representados por la frustración, la enfermedad, la alienación y una creciente subestimación, lo que equivale a no realizarse como hombre íntegramente.

Dado el aspecto tecnológico actual, se hace cada vez más necesaria la educación, tanto para mantener al día a la persona, como para enseñarle una escala de valores que le permita visualizar al mundo con más y mejores elementos de juicio.

El segundo gran enemigo es la obsolescencia, que se considera totalmente diferente a la ignorancia, ya que es vista como una situación que resulta de tener un conocimiento atrasado, insertible, el cual no puede orientarse hacia buenos resultados.

¹². Alfonso Siliceo, op.cit., p.17.

Por lo tanto se puede mencionar que "...el no estar actualizado es tan dañino como permanecer en la absoluta ignorancia...".¹³

Para evitar en la medida en que sea posible este grado de obsolescencia es importante apegarse al estudio formal, constante y sistemático, así como a la lectura y estudio informal en general ya que, si no se quiere ser obsoleto, se tiene que ser necesariamente aliado de la educación y actualización.

Este punto es uno de los más acertados en lo que se refiere a la capacitación del personal PRODIAPS, ya que la mayoría, si no es que todos, mantienen los conocimientos que les fueron impartidos desde su ingreso al sistema de salud; otros, aunque asisten a cursos de capacitación no abandonan sus ideas erróneas por temor al cambio conductual; y definitivamente, no solo se debe capacitar en actividades operativas, sino también en forma integral para motivar el desarrollo integral del trabajador.

2.1.10. Marco legal en materia de capacitación.

En México, el artículo 123 de la Constitución fundamenta la teoría general del trabajo y de la previsión social; el mencionado artículo otorga, por medio de normas, a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, así como-

13. Ibid.

prestaciones que los patrones tienen obligación de dar. Resulta de interés para el tema, ver que en la reforma constitucional, el Artículo 123, Fracción XIII constituye una importante novedad, debido a que en el se consigna como obligación de las empresas capacitar y adiestrar a su personal; por su importancia se transcribe dicha fracción:

Artículo 123 Constitucional.

Fracción XIII. "Las empresas, cualquiera que sea su actividad estará obligada a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación".¹⁴

En 1978, la obligación de capacitar y adiestrar fué reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación entrando en vigor en mayo de ese mismo año.

Por su importancia para el tema, se transcribe el siguiente texto:

"LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

Título cuarto. Capítulo III BIS.

De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

14. Ibid., p.37.

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los trabajadores a quienes se les imparte capacitación están obligados a:

1. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento.
2. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos.
3. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes que sean requeridos.:¹⁵

Debiéndose destacar la puntualidad, la atención y sobre todo la evaluación de los conocimientos adquiridos durante la capacitación, la cual debe de ser una pauta para la nueva toma de decisiones en capacitación.

15. Ibid, p.46.

En cuanto al marco legal en capacitación la institución, es decir el ISEM, cumple las indicaciones, sólo que por no dejar des cubiertos algunos servicios de atención al público, se tiende a capacitar por bloques, lo cual da como resultado variaciones en conocimientos y en la calidad general de atención.

Lo anterior se pone de manifiesto cuando se realizan supervisiones integrales, donde , posterior a ellas se tiende a genera lizar los resultados sean buenos o malos, sin tomar en cuenta que no todo el personal PRODIAPS ha acudido a capacitaciones, y por lo tanto nunca manejarán el mismo nivel de conocimientos ni tendrán la misma productividad.

Respecto al trabajador y sus obligaciones, estos recursos del PRODIAPS, generalmente no cumplen los lineamientos, posiblemen te por falta de motivación, o por los factores mencionados ante riormente, ya que los facilitadores o instructores son improvi sados, la mayoría de las veces, haciendo de la capacitación cursos que no despiertan su interés, y demás fallas administrativas que repercutirán posteriormente en la estructura de la institución y la calidad de la atención que proporciona el re- curso PRODIAPS en la comunidad.

2.2. MOTIVACION.

2.2.1. La motivación en la vida humana.

Los seres humanos actúan siguiendo diferentes móviles y buscando fines determinados; cuando visitan o compran algo, cuando se emprende un viaje, cuando se hace o pide un favor, siempre se obedece a motivaciones de diversas clases.

"Los impulsos provienen tanto de necesidades biológicas o internas, como de deseos externos o sociales."¹⁶

Así los seres humanos son producto de dinamismos psíquicos; los instintos, necesidades, deseos, propósitos, etc., son resortes que motivan conductas.

La motivación, por ser un tema humano universal, interesa a diferentes áreas, como Psicología, Filosofía, Pedagogía, Moral, Administración, etc. Toda la vida gira en torno a la motivación, ya que ésta es el impulsor que sostiene la fuerza de acción y señala siempre su dirección.

Estudiar la motivación es un valioso instrumento que permite comprender la naturaleza humana y la fuerza motriz de la con-

16. Marian Madigan. Psicología teoría y práctica. 5a. ed., Ed. Interamericana, México. 1983. p. 132.

ducta, con el fin de predecir y orientar la actividad propia y ajena.

2.2.2. Comprensión de las necesidades humanas.

Inducir a la gente a actuar del modo deseado es el objetivo de la motivación, a diferencia de lo que ocurre con las máquinas, no es posible obtener un control de las personas, ya que no se les puede obligar a realizar una labor sobresaliente, que sólo se logrará si están motivados o la realizan por voluntad propia.

En la actualidad, no sería justo depender de la libre voluntad de las personas para desarrollar las actividades planeadas; en contraposición con las personas, que aunque pocas, aprecian el mérito de trabajar, con propósitos definidos y el interés de producir bienes.

En consecuencia, la utilización real de recursos humanos para producir bienes sólo puede lograrse por medio de una efectiva persuasión. Debido a esto, es de interés vital, para los que conducen a otros a la realización de ciertas tareas, conocer las técnicas y procesos de motivación.

Suponiendo que las gentes actúan para satisfacer las necesidades humanas, es necesario entonces motivarlas para que las sa-

o no, tomando en cuenta que en la actualidad el individuo no es autosuficiente, ya que tiene que intercambiar servicios y esfuerzos cooperados para la satisfacción de sus necesidades.

Las necesidades son conceptualizadas por los científicos como el conjunto de deseos que pueden satisfacerse por medio de estímulos posteriores; por ejemplo: sobrevivir, mantener relaciones sociales, obtener distinciones, o alcanzar estatus.

En la rama administrativa, aunque existe preocupación por aquellas necesidades humanas que pueden satisfacerse, no puede darse el lujo de satisfacer todas y cada una de ellas en sus empleados, por lo que se tiende a determinar las necesidades humanas que esa rama está en posición de satisfacer, y con esto - constituir un poderoso estímulo en el desempeño del personal.

Las necesidades humanas de los elementos PRODIAPS deben detectarse en forma profunda, ya que existe un problema bastante grande entre ellos: no quieren llevar a cabo sus funciones y para ello argumentan una serie de factores que en ocasiones no son dignos de crédito, de los que se concluye el manejo de una serie de necesidades insatisfechas, la cual es una limitante para el desempeño de funciones.

2.2.3. Definición de motivación, conceptos afines.

Motivación es "...un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que lleva a una conducta dirigida hacia determinados objetivos..."¹⁷

Motivación viene de "motivo", y motivo viene del verbo latino movere, motum; de donde también procede movil, motor, emoción, terremoto y otros.

Dicha palabra designa una fuerza motriz psicológica, en este caso ha sido definida como: "El conjunto de razones que explican los actos de un individuo...", o bien "...la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa..."¹⁸. Su campo de acción lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinadas formas.

Por lo tanto la motivación se encuentra en el individuo que está automotivado. A veces la palabra motivar se usa en forma muy amplia para designar los intentos de una persona por hacer que

17. James Whittaker. Psicología. 4a. ed., Ed. Interamericana. México. 1983. p. 419.

18. Mauro Rodríguez. Autoestima. 2a. ed., Ed. Manual Moderno. México. 1988. p. 21.

otra persona quiera o haga determinada cosa; pero esto es solo el inicio de la motivación, ya que podemos cargar las baterías de algo o alguien una y otra vez, sin que haya motivación sino hasta cuando dicha persona tenga su propio generador para la actividad de que se trate.

Se consideran conceptos afines: los incentivos como estímulo que desde fuera mueve o excita al sujeto a desear o hacer determinada cosa; sería como empujar un vehículo hasta que el motor encienda y se deje de empujar. El interés, o sea la inclinación del sujeto hacia determinados valores y/u objetivos, éstos vienen a ser la manifestación patente y sensible de la motivación.

2.2.4. Teoría de Maslow.

En su clasificación de necesidades humanas, Maslow formuló relaciones jerárquicas en las que dedujo que "...no crean motivación las necesidades satisfechas..."¹⁹

Los administradores que utilizan las conclusiones de Maslow con respecto a las motivaciones no tienen un criterio preciso, puesto que no es posible saber qué necesidades han satisfecho los empleados.

19. Lasty Balseiro, op.cit., p.30.

Maslow, en esencia, sostuvo que en cuanto las necesidades de un nivel quedaban satisfechas, ya no se prestaban para motivar; por lo tanto, es preciso activar el siguiente nivel para motivar a la persona. Este autor menciona la importancia de los cinco niveles de satisfacción de necesidades.

2.2.5. Teoría de Herzberg.

Este científico establece que no son los mismos los motivadores para un rendimiento bueno que para un rendimiento malo.

Para el rendimiento bueno, es determinante el trabajo; para lo segundo, el contexto del trabajo. El origen de la satisfacción en el trabajo suele ser el trabajo mismo, en tanto que el origen de la insatisfacción se halla en las personas y en las cosas que forman el medio laboral.

Lo opuesto a la insatisfacción laboral no es satisfacción como se esperaría normalmente, sino la total ausencia de insatisfacción; por ejemplo: "Si se detesta el trabajo porque toca realizarlo en una oficina sucia, incómoda y ruidosa, el cambio a una oficina elegante y cómoda no garantiza que por eso se tenga agrado por el trabajo"²⁰

20. Lasty Balseiro. op.cit., p.33.

Con su distinción de las dos clases de factores motivacionales: los higiénicos y los de superación, ha ayudado a despejar el terreno que pisa y a tener el manejo atinado del personal.

2.2.6. Factores de contenido específico en la motivación.

Además de los modelos de Maslow y Herzberg, que ayudan a entender la motivación, es importante conocer y analizar los módulos de expectativas en el campo del pronóstico y el control.

Si se quiere comprender mejor la administración de recursos humanos, se les debe de dar atención específica a: "...los factores tradicionales del contenido, como son dinero, seguridad, situación; y a los factores no tradicionales del contenido, como poder, competencia y muy en particular el logro..."²¹

2.2.6.1. El dinero como motivador.

Considerado como el más importante motivador en el pasado, en la actualidad se tiende a no darle la importancia de antes debido al influjo de Maslow y Herzberg; pero a pesar de ello, el dinero sigue siendo un motivador muy complejo.

21. Ibid., p.35.

Maslow lo coloca en el nivel más bajo, ya que es un medio material para comprar los satisfactores de la alimentación y abrigo. Sin embargo, la realidad es que el dinero tiene un significado económico y es un símbolo definido, ya que da seguridad, poder y "estatus", además se usa para medir la realización personal, desde este punto de vista es un satisfactor de alto y bajo nivel en la jerarquía de Maslow.

Este tipo de factor está plenamente satisfecho en el personal que integra el PRODIAPS, ya que el salario que perciben es uno de los más altamente codificados en el Estado de México; por lo que no se le considera insatisfecha esa necesidad, ni comparable el salario percibido con lo que realizan.

2.2.6.2. La seguridad como motivador.

En una sociedad altamente tecnológica, la seguridad es un motivador valioso y poderoso, ya que el habitante - trabajador de este tipo de medio de trabajo se puede sentir inseguro en muchos terrenos del desarrollo cotidiano de su vida por ejemplo, pago de deudas, conservar el afecto de los seres queridos, asistir a la escuela, conservar un buen trabajo.

Por lo tanto, la inseguridad laboral tiene un efecto decisivo sobre la motivación de la mayoría de los empleados en la actual

lidad.

En forma superficial, la seguridad es más simple que otras motivaciones, ya que se basa en el temor y se orienta hacia la evitación, por otra parte la inseguridad es un temor presente y constante de perder lo ganado.

Dada la crisis laboral actual y bajo nivel académico de algunos de los PRODIAPS, surge el factor de inseguridad, ya que saben que en cualquier momento, dadas sus condiciones de preparación y su baja productividad, pueden ser dados de baja.

2.2.6.3. La situación como motivador.

Aunado a la seguridad, la situación o prestigio es importante en una sociedad como ésta en que vivimos; la gente se fija en símbolos externos como ropa, automóvil, casa, etc. Características que identifican al ser humano como un luchador o realizador, y se detienen muy poco a observar los valores humanos básicos.

La situación o prestigio, se define como: "...la posición relativa de una persona, dentro de un grupo, organización o sociedad. .."²², es decir, que se establece siempre una relación de comparación y competencia subjetiva con el simple hecho de estar dos

22. Ibid. p. 38.

personas juntas en el mismo plano social.

Además de lo anterior; los papeles (funciones) sociales o culturales tienen gran influjo en la posición.

2.2.6.4. El poder como motivador.

De acuerdo con las ciencias de la conducta se le da un reconocimiento especial al poder por ser importante para el individuo; Adler, en 1911, juzgó que la motivación humana se basaba en un fuerte impulso hacia la superioridad o poder.

Hay que mencionar que toda persona en proceso de crecimiento experimenta un sentimiento de inferioridad, lo que aunado a la necesidad innata de superioridad, rige la conducta del individuo.

Es característico el esfuerzo de las personas por compensar sus sentimientos de inferioridad con sus anhelos de poder.

2.2.7. Cómo motivar.

Para motivar al personal existen varias medidas como las siguientes:

2.2.7.1. Ayudar a los subordinados a realizar más.

Ya que a la mayoría le agrada sobresalir en cantidad y calidad, por lo cual es importante brindar colaboración, ellos saben que la ayuda del jefe es de calidad.

2.2.7.2. Brindar reconocimiento personal.

Es recomendable, ya que en ocasiones el aumento salarial no compensa los esfuerzos realizados; por consiguiente, algunas organizaciones brindan a sus empleados la oportunidad de alcanzar aumentos y además el reconocimiento personal es por escrito y de ser posible en forma pública.

2.2.7.3. Colaborar para que la tarea sea interesante.

Es característico que cuando algo resulta interesante se realice con satisfacción, y si aunado a esto la tarea tiene algún sentido para su realización, se lograrán los objetivos planeados; el jefe debe colaborar para mantener esa atmósfera de compañerismo, además se logrará la identificación de los subordinados con sus metas y verán la importancia de las tareas.

2.2.7.4. Brindar responsabilidad.

No implica más tareas, sólo asignar trabajos más importantes, que requieran un nivel superior de conocimientos y habilidades, ya que delegando se brinda a los empleados responsabilidad. Finalmente, el : "...punto clave para que cada miembro del personal defina y logre lo que desca de su tarea, es la colaboración."²³

23. Lasty Balseiro. op.cit., p.42.

2.3. FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.

2.3.1. Antecedentes del PRODIAPS.

En México existen varias localidades en donde se concentra un número elevado de habitantes y otras en donde en grandes extensiones de terreno apenas habitan algunas familias.

La dispersión de la población, entre otros problemas, hace que los servicios que se otorgan para mejorar el estado de salud sean de difícil acceso.

Esta situación hizo necesario que se elaborara un "PROGRAMA DE EXTENSION DE COBERTURA DE SERVICIOS", con objeto de aumentar el número de personas que recibieran atención médica, preparando re cursos de la misma comunidad para que participaran como voluntarios en los programas prioritarios.

Así, a partir de 1977 el Estado de México desarrolló el "PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO DE AUXILIARES DE SALUD DEL ESTADO DE MEXICO" (PAASEM), que pretendía:

- Que del curso salieran personas que funcionaran como auxiliares de salud en el primer nivel.
- Que su preparación fuera con base en las necesidades de las lo

calidades, estableciendo el adiestramiento continuo en las tareas básicas que deben realizarse.

Este programa consistió en tres ciclos:

1. Del primero de junio de 1978 a junio de 1979, como alumnas del primer ciclo, sin compensación (voluntarias).

2. De julio de 1979 a diciembre de 1980, como alumnas becarias de segundo ciclo, con percepción económica.

3. De enero de 1981 en adelante, como trabajadores de base en el tercer ciclo.

A partir de 1982, al integrarse personal nuevo a trabajar en las zonas marginadas del estado, los PRODIAPS aumentaron de 500 a 1800.

Una vez aplicados los conocimientos y sistematizadas las acciones, se informa constantemente a los niveles superiores sobre nuevas necesidades de capacitación.

Desde el inicio del programa, la capacitación se ha realizado mediante paquetes educativos - ahora llamados manuales de enseñanza; programada por los coordinadores municipales, por medio de la estrategia llamada "en cascada", es decir, que se vie-

ne realizando desde los niveles superiores, y que permite a todos conocer lo que harán en cada nueva tarea. Esta estrategia, en ocasiones no da buenos resultados, debido a la distorsión de la información y a las barreras de comunicación que existen en cada elemento humano que replica la capacitación en los diferentes niveles.

Por lo tanto, a los PRODIAPS, que son el último nivel, les corresponde la capacitación mas distorsionada.

2.3.2. Significado de PRODIAPS.

Atención primaria en su más sencilla definición, es la forma como se organizan la comunidad y el sector salud para lograr el autocuidado individual, familiar y local, con el objeto de mejorar la salud y el desarrollo social.

Apartir de 1979, debido al éxito logrado en el primer ciclo, se pensó en incluir a todo el personal en las actividades del programa para entregar servicios de alta calidad a mayores grupos de población, lo que hizo que se cambiara el nombre de PAASEM por el de "PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD"²⁴, de donde se deriva el nombre de "PRODIAPS".

24. Servicios Estatales de Salud Pública en el Estado de México. Prodiaps I. México, 1985. p.25.

En síntesis, estos trabajadores de salud, crecen, aprenden y se desarrollan juntos como personas y compañeros, para atender y cuidar a los individuos, familias y comunidad, con medidas preventivas por medio del conocimiento de sus problemas y participando con ellos para tratar de resolverlos.

Es importante mencionar que el personal PRODIAPS en la actualidad modificó su nombre por el de " OPERADOR DEL PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD"²⁵, y además este recurso está jerárquicamente situado en las unidades de salud, bajo la coordinación de la jefe de enfermeras de primer nivel, dadas las características de las actividades que desempeña, operativamente, pero, funcionalmente, este personal depende del UAPS (Unidad de atención primaria a la salud), el cual es coordinado por un médico. (anexo 1)

Para el personal PRODIAPS, el tener dos jefes inmediatos superiores, en ocasiones provoca confusión en las líneas de mando que llegan al el y repercute en la realización de actividades, ya que se retardan o se confunden. (anexo 2)

Esta problemática, tiende a la crisis, debido a que, el personal PRODIAPS, percibe estas inconsistencias administrativas y tiende a ignorar ambos mandos, lo que repercute directamente en la calidad de actividades y productividad general.

25. IS.E.M. Manual de Organización. México, 1987. p. 15.

2.3.3. Bases Legales.

El Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud, tiene las siguientes bases legales:

- Ley General de Salud.
- Condiciones Generales de Trabajo.
- Ley de responsabilidades de los servidores públicos.

La Ley General de salud, basada en el artículo 4o. Constitucional reglamenta el "derecho a la protección de la salud en toda la población mexicana".²⁶

Para lograrlo se ha organizado un Sistema Nacional de Salud que, a través de los planes estatales, tiene entre sus objetivos:

- "Proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos, atendiendo a los problemas sanitarios prioritarios de los factores que condicionen y causen daños a la salud, con especial interés en las acciones preventivas."²⁷

Estos servicios y de acuerdo con las prioridades del sistema nacional y estatal de salud, garantizan la extensión cualitativa y cuantitativa de servicios de salud a vulnerables.

26. Secretaría de Salud. Memorias de una gestión, Sistema Nacional de Salud. México, 1986. p.5.

27. Ibidem. p.9.

Se consideran servicios de salud:

1. La educación para la salud.
2. La prevención y control de enfermedades transmisibles, de las no transmisibles más frecuentes y de los accidentes.
3. La atención médica que comprende acciones: preventivas, curativas, de rehabilitación y la atención de urgencias.
4. La atención materno infantil.
5. La planificación familiar.
6. La salud mental.
7. La prevención y control de enfermedades parodontales.
8. La disponibilidad de medicamentos y otros insumos esenciales para la salud.
9. La promoción del mejoramiento de la nutrición.
10. La asistencia a grupos vulnerables.²⁸

El PRODIAPS pretende, con el apoyo del gobierno estatal, a través del Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), proporcionar los servicios prioritarios de salud a la población más vulnerable, y garantizar la cobertura de servicios médicos, con el ambicioso objetivo de lograr el cambio conductual de la comunidad, por medio del fomento a la autoatención, mediante la educación para la salud proporcionada por el personal PRODIAPS.

28. I.S.E.M. Programa Operativo. UAPS. México, 1986. p.12.

2.3.4. Identidad del personal PRODIAPS.

Es una persona de la comunidad (de preferencia), y forma parte del equipo de salud del Estado de México para realizar el "Programa de Desarrollo Integral de Atención Primaria a la Salud"; sus funciones, junto con las del médico, forman la unidad de atención primaria a la salud (UAPS).

Establece la unión entre la comunidad y los servicios de salud con los que desarrolla conjuntamente acciones para mejorar las condiciones de vida de su localidad.

Actualmente el personal PRODIAPS no necesariamente es una persona de la comunidad, el puesto lo puede ocupar cualquier trabajador de salud que acredite el perfil del puesto, con esto la esencia del programa en cuanto a detección oportuna de las necesidades de la comunidad se ha deteriorado, ya que los intereses del trabajador nunca serán los mismos o parecidos a los de un originario de la localidad.

Sus características son:

"Tener de 18 a 35 años.

Haber cursado estudios de primaria, secundaria, preparatoria o un equivalente a nivel técnico, de preferencia afín a la salud; estas características han provocado una gran problemática, ya que sus diferencias académicas hacen difícil el impartir la capacitación homogénea, puesto que no todos tienen el mismo in-

terés y capacidad de comprensión para asimilar los cambios o variables en cuanto a factores de salud se refiere.

Otras características son: ser originaria, de ser posible del lugar donde se desarrollan las actividades y servicios.

Demostrar un gran compromiso y disponibilidad de trabajo con la comunidad.

Tener una presentación que brinde confianza y seguridad a las personas.

Estar presente puntualmente y en los momentos en que lo requiera la población.

Ser entusiasta y creativo para lograr el reto de mejorar la salud del individuo, familia y comunidad.²⁹

Todos estos criterios de admisión en la actualidad se han alterado, ya que el personal PRODIAPS difícilmente los reúne; los motivos son variados, y entre ellos está el desconocimiento de sus responsabilidades, derechos y obligaciones para con la Institución y comunidad, por lo que se denota la importancia que tiene, proporcionar la información o introducción al puesto, cuando ingrese personal nuevo, para evitar confusiones o evitaciones, como las que se viven actualmente.

29. S E S P E M . op.cit., p.39.

2.3.5. Objetivos del personal PRODIAPS.

Los objetivos del PRODIAPS derivan directamente de la justificación del mismo, aunque éstos son más específicos por su carácter operativo y actividades relacionadas con la comunidad:

"Mantener actualizado el diagnóstico de salud como base de la programación.

Promover la salud y prevenir las enfermedades.

Favorecer la accesibilidad de los servicios de primer nivel a la población, con énfasis en la que no tiene seguridad social.

Impulsar el autocuidado familiar y local.

Aumentar la cobertura de familias en planificación familiar.

Disminuir la morbilidad y mortalidad en la población de los principales problemas de salud como son las diarreas, enfermedades respiratorias, las prevenibles por vacunación y otras más de acuerdo con la zona de responsabilidad."³⁰

Como se puede observar, los objetivos, aunque bastante ambiciosos, no son imposibles, y se han logrado, unos en gran parte y otros apenas inician, pero lo más importante es que de acuerdo con es

30. Ibid., p.42.

tos objetivos, las aptitudes del personal PRODIAPS deben estar a la altura de las exigencias del programa, lo cual no es acorde con la realidad.

Este personal difícilmente domina dos o tres programas de salud completamente, y de los demás sólo realizan operativamente sin detenerse a pensar la fundamentación de estas actividades; lo que denota la falta de atención del responsable de la UAPS, ya que si éste capacitara al prodiaps, como lo indican los lineamientos, llevarían a cabo las actividades correctamente, comprendiendo la importancia que tiene el mantener la continuidad en el logro del cambio conductual de la comunidad.

2.3.6. Ubicación del personal PRODIAPS.

En el Estado de México, existen múltiples problemas de salud; para resolverlos se cuenta con una organización que precisa lo que debe hacer cada uno de los trabajadores de la salud para resolver lo que le corresponde de acuerdo con sus conocimientos y recursos.

Este tipo de organización se basa en los niveles de complejidad de atención y servicios, desde las acciones más sencillas pero efectivas, a las más complejas, para proporcionar una mejor atención.

Para tener mayor control de lo que se hace y atender oportuna y eficazmente los problemas de salud, el Estado tiene una estructura regionalizada con una persona responsable en cada nivel.(anexo 3)

2.3.7. Responsabilidades del PRODIAPS.

Constituyen el apoyo de la atención médica general cuya complejidad requiere la participación y responsabilidad ,lo que permite solucionar en el primer nivel los problemas de salud a un mínimo costo,y son las siguientes:

1. Conocer la zona geográfica de la microrregión, representada gráficamente en un croquis numerando sus casas.
2. Conocer el número total de la población por grupo de edad y sexo, actualizándola anualmente y representándola gráficamente en una pirámide.
3. Contar con un expediente de salud de las familias de la microrregión.
4. Actualizar mensualmente el expediente de salud familiar.
5. Mantener en control las 500 familias que forman la microrregión, notificando el número de las que llegan o salen.

6. Visitar a todas las familias de la microrregión cuando menos dos veces al año, con énfasis en aquellas que se consideran de mayor riesgo.
7. Acudir el número de veces necesarias a los hogares que así lo requieran.
8. Desarrollar en las familias aptitudes para la ejecución de actividades de autocuidado familiar.
9. Establecer un diálogo permanente con la población para estimular la participación.
10. Formar voluntarias, grupos y comités de salud para el desarrollo de tareas.
11. Ejecutar las tareas con oportunidad y con calidad.
12. Realizar pláticas y demostraciones de educación para la salud con familias y grupos.
13. Vigilar que las familias con riesgo cuenten con adecuado saneamiento de la vivienda.
14. Estimular y comprobar que el 100% de las familias den tratamiento al agua de consumo.

15. Identificar en la comunidad los alimentos que se producen, para orientar su adecuada utilización y consumo.

16. Enseñar a las madres y realizar en todos los niños menores de 5 años, el control mensual de peso y talla.

17. Aplicar inmunizaciones y mantener al 100% de los niños en riesgo, con los esquemas completos de vacunación.

18. Capacitar y promover el control del 100% de las mujeres embarazadas.

19. Referenciar al 100% de las embarazadas captadas para su valoración, al médico de la UAPS, controlando a aquellas que éste autorice.

20. Vigilar que la gestante reciba atención oportuna y adecuada durante el parto.

21. Promover vigilar y orientar la alimentación del R.N. al seno materno.

22. Administrar los medicamentos indicados por el médico de la UAPS.

23. Detectar, registrar e informar al médico de la UAPS, la -

presencia de casos infectocontagiosos, muertes y nacimientos.

24. Dar a conocer la importancia de la planificación familiar al 100% de las familias con riesgo.

25. Controlar al 100% de la población en riesgo de embarazo, que se incorpore y mantenga en el programa de planificación familiar.

26. Controlar e inmunizar al 100% de perros existentes en la microrregión.

27. Participar en todos los cursos de capacitación, para mejorar sus conocimientos, habilidades y destrezas.

28. Informar al médico UAPS sobre las necesidades de capacitación y actualización.

29. Contar con una agenda básica, cuyos datos se actualizarán anualmente, una vez hecho esto lo reportarán al UAPS.

30. Registrar e informar sobre las actividades en forma veraz, completa y oportuna.

31. Mantener su persona y unidad aplicativa, así como el mate-

rial y equipo de trabajo, en adecuadas condiciones de presentación e higiene."³¹

Las responsabilidades son bastantes y muy variadas, abarcan acciones de la mayoría de los programas de salud, por lo que se debe tener un amplio panorama de los procedimientos que se requieren para ejecutar cada una de ellos.

Lógico es de pensar que ante una gran cantidad de actividades por realizar, algunas de ellas se realizan en forma equivocada o mal, otras no las realizan y otras mas las descocen completamente, todo esto aunado a la falta de capacitación, que aunque está señalada como obligatoria para asistir a todos los cursos de capacitación no se lleva a cabo en la realidad.

Resumiendo, el personal PRODIAPS es considerado un recurso humano multiactivo, el cual debe responder a las necesidades de la población de la cual es responsable, por lo que dada la importancia de su actuación, debe capacitársele debidamente, de lo contrario no sería justo exigir tal cantidad de actividades con la calidad de atención señalada.

31. SESPEM., op.cit., p.46.

2.3.8. Funciones del personal PRODIAPS.

Constituyen la atención básica en salud y representan el conjunto de acciones preventivas y de atención integral que se dirigen al núcleo familiar dentro de su dinámica local.

"1. Detectar, de las familias bajo su responsabilidad, las necesidades de salud por medio de la encuesta de salud familiar, y la comunicación permanente con ellas.

2. Identificar y estimular nuevas ideas de la población para la aplicación de acciones en salud.

3. Promover la utilización de los servicios de salud de la microrregión.

4. Realizar la microprogramación de sus actividades en la comunidad.

5. Participar en el reclutamiento y selección del personal voluntario.

6. Organizar con la comunidad los recursos de la microrregión, para la ejecución de la atención primaria.

7. Solicitar oportunamente los materiales necesarios para su-

trabajo y desarrollo comunitario.

8. Realizar las actividades de los diferentes programas con énfasis en las acciones educativas y preventivas.

9. Coordinar sus actividades con otros sectores.

10. Informar a la comunidad sobre los avances y limitaciones de los programas.

11. Informar al médico UAPS , sobre lo realizado.

12. Supervisar y apoyar al personal voluntario y a las familias para la ejecución de tareas.

13. Evaluar las actividades realizadas conjuntamente con la comunidad.

14. Controlar el uso de medicamentos, material e instrumental a su cargo." ³²

Las funciones generales del personal PRODIAPS, van muy de la mano con sus responsabilidades, solo que ambas requieren el dominio operativo y funcional de la ejecución y control de pro-

32. I.S.E.M., op.cit., p.40.

gramas, es elemental, además, conocer aunque en forma superficial, la administración, ya que los puntos que se mencionan son netamente de carácter administrativo.

Es relevante mencionar que si el personal PRODIAPS no está capacitado técnicamente, para llevar a cabo la operatividad programática del sistema, no podrá administrar y coordinar a la comunidad y autoridades, por lo que el programa al que pertenecen, en la actualidad brinda resultados negativos, contrarios a los objetivos para el que fué creado.

2.3.9. Problemas comunitarios en los que participa el personal PRODIAPS.

Existen problemas de salud que se presentan con frecuencia, ocasionando enfermedad y muerte; estos casos detectados y atendidos con acciones sencillas pero sistemáticas y oportunas, pueden ser evitados o disminuidos.

Estas acciones están dirigidas a los grupos de mayor riesgo como son la mujer de 15 a 49 años, y los niños menores de cinco años, considerados dentro de su ambiente familiar y local.

Ante la panorámica anterior, la intervención del PRODIAPS se torna fundamental, ya que participa en los siguientes problemas:

1. Inadecuado saneamiento de la vivienda.
2. Deficiente o incorrecta alimentación.
3. Casos de enfermedades respiratorias.
4. Presencia de diarreas en los niños.
5. El control de enfermedades transmisibles como: polio, sarampión, tuberculosis, tosferina, difteria, tétanos, rabia humana y canina.
6. El control de los niños de 0 a 5 años.
7. El control de embarazo, parto y puerperio.
8. Falta o inadecuada utilización de los métodos de planificación familiar.
9. Accidentes en el hogar y comunidad.

Existen en general otros problemas que no se mencionan, pero no por ello menos importantes, dichos problemas se describirán y precisarán en las medidas de las necesidades de cada microrregión y de acuerdo con el diagnóstico, jerarquización, recursos y grado de organización alcanzados en la comunidad.

La intervención del personal PRODIAPS se da en casi todos los problemas, por lo que se considera un motivo más para insistir en la capacitación continua y permanente, ya que los manuales de autoenseñanza son considerados en la actualidad como material didáctico obsoleto, que aunque se lea nuevamente, amerita -

una actualización para la ejecución de los programas; de lo contrario el personal que integra el mencionado programa se mantendrá siempre en un atraso operativo y por lo tanto no se le podrá exigir productividad de calidad.

Aunque existen cursos de capacitación estos no reúnen los requisitos para actualizar los conocimientos en la cantidad y calidad que requieren los PRODIAPS, y aunado a esto, sólo reciben esta capacitación el 30% aproximado del universo, de lo que surgiría la pregunta: ¿realmente están capacitados para desempeñar las funciones que tienen asignadas?

2.3.10. Documentos e instrumentos para realizar el trabajo del PRODIAPS.

Para realizar las funciones y actividades de una manera más sistematizada, el PRODIAPS cuenta con documentos e instrumentos de apoyo, los cuales le auxilian de manera práctica y sencilla para organizar y controlar su trabajo diario.

Estos son:

1. Credencial de identificación, ya que su trabajo es 100% en campo y se considera necesario para evitar conflictos o confusiones en la comunidad.

2. Organigrama o carta de organización, para saber de quien de

pende y a quien debe dirigirse para recibir instrucciones.

3. Croquis de la localidad o microrregión, sólo con este documento se puede realizar la programación adecuada de actividades prioritarias en la comunidad.

4. Diagnóstico de salud, el cual nos indica las necesidades más importantes de la zona de trabajo.

5. Encuestas periódicas, para actualizar diagnóstico de salud y pirámide poblacional.

6. Agenda básica del PRODIAPS, que nos indica las características más importantes de la comunidad, además de que proporciona nombres de los líderes formales e informales de la misma.

7. Documento PRODIAPS I, el cual describe las actividades por niveles de complejidad en la atención primaria.

8. Tarjeta de control de la visita familiar, para la actualización de características familiares y control de actividades en cada familia.

9. Tarjetas simplificadas de criterios de riesgos, las cuales permiten valorar a los pacientes por programa, para su tratamiento o envío al nivel respectivo.

11. Cronograma semanal de actividades, para controlar y evaluar las actividades que se realizarán en la semana siguiente y en esta forma jerarquizar de acuerdo con lo realizado, las necesidades de la comunidad.

12. Instructivos para el llenado de formatos e informes, con el objeto de cometer el mínimo de errores en el registro de la información y el control de actividades realizadas.

13. Manuales de enseñanza programada, los cuales contienen información valiosa, pero a la fecha algunos son obsoletos.

14. Archivero y papelería, elemental para llevar el control de las actividades y mantenerlas en buen estado.³³

Los documentos mencionados obran en poder del personal PRODIAPS aunque en ocasiones éstos no están actualizados, debido probablemente al desconocimiento del procedimiento para su renovación; algunos de los PRODIAPS no cuentan con los manuales, ya que los han extraviado o nunca los han recibido; y los que los tienen no les dan la debida importancia, debido a esto no llevan a cabo los programas adecuadamente.

33. S.E.S.P.E.M., op.cit., p.66.

Aunado a lo anterior, la renovación de personal (cambios constantes), es una limitante para la continuidad, ya que la capacitación, el nivel académico y el interés de cada uno de ellos influyen de manera importante para llevar el control de programas en la comunidad, de lo que se desprende la falta de uniformidad en criterios de actuación de cada uno de ellos.

A la llegada de un recurso nuevo, este quiere innovar lo realizado, esto lleva a un círculo vicioso en donde siempre se inicia el procedimiento, pero no se termina y menos se continúa.

2.3.11. Registro de actividades y uso de la información del personal PRODIAPS.

En el Estado de México se cuenta con el "Sistema Integral de Información en Salud" (SIIS), el cual apoya al PRODIAPS para conocer mejor las características de la microrregión y supuestamente lo ayuda a decidir, sobre las actividades a realizar.

La parte más importante del SIIS, es el PRODIAPS, pues éste informa lo que sucede día a día en la microrregión por medio del formato llamado SIIS 1 (anexo 4), el cual se llena tomando como base las claves del documento SIIS "0" (anexo 5).

Al finalizar la jornada diaria, todas las actividades realizadas deben concentrarse en la SIIS 1, de donde se pasarán al -

formato SIIS 3 (anexo 6), para que al finalizar el mes se concentren en la forma SIIS 5 (anexo 7), también llamado informe mensual de actividades.

De su llenado, cualitativo y cuantitativo, se realiza supervisión periódica programada, por medio de una guía estructurada para este fin. (anexo 8)

También es necesario llenar la papelería oficial del programa materno infantil, que incluye al programa de planificación familiar.

Es importante recordar que la información ayuda a decidir que actividades realizar, por ese motivo debe estar siempre completa, ser confiable y entregarla con oportunidad.

Los datos más importantes se encuentran en la agenda básica del PRODIAPS, el cual debe tenerla a la mano siempre, para evitar confusiones en el manejo de la información.

Al PRODIAPS, llenar los formatos de información le lleva aproximadamente el 30% de su tiempo laboral, además de que en la actualidad no se obtiene una información real y oportuna de la información enviada a la computadora, estas inconsistencias indican que el sistema de información no es funcional en un 100%; por el contrario, si el PRODIAPS no registra adecuadamente la-

información, perjudica indirectamente a su unidad de adscripción, ya que ésta es evaluada con base a la productividad por recurso y por programa, de lo que se obtienen resultados negativos debido a que se orilla al PRODIPAS a realizar actividades en grandes cantidades pero con un mínimo de calidad, con el fin único de incrementar productividad, sin tomar en cuenta el desarrollo personal del recurso humano y el cambio tan buscado en la comunidad.

Resumiendo, la información del PRODIAPS y la retroalimentación de la SIIS, aún no logran el nivel de operatividad deseado, por el contrario, llegan a ser una limitante para el desarrollo de actividades debido a que en ocasiones es tanta la papelería que se duplica la información, repitiendo lo mismo y llevándose tiempo que se podría utilizar en otras actividades que fuesen productivas para la comunidad.

2.3.12. Evaluación del personal PRODIAPS.

Para la evaluación mensual del trabajo del PRODIAPS, conjuntamente con el médico de UAPS y Coordinador Municipal, se usan estas fórmulas:

VARIABLES

Rendimiento: No. de actividades finales realizadas en el mes.

FORMULAS PARA EVALUACION.

$$\frac{\text{No. de activ.finales}}{\text{No. de activ.finales programadas}} \times 100$$

Cobertura familiar:

Familias que recibieron servicios.

No. de fam. que recibieron servicios.

$\frac{\text{Total de fam. bajo la responsabilidad del PRODIAPS.}}{\text{Total de fam. bajo la responsabilidad del PRODIAPS.}} \times 100$

Individual:

(personas)
que recibieron servicios

No. de personas que recibieron servicios.

$\frac{\text{Total de personas bajo la responsabilidad del PRODIAPS.}}{\text{Total de personas bajo la responsabilidad del PRODIAPS.}} \times 100$

"Para poder mejorar y extender los servicios del PRODIAPS, es muy importante saber lo que le falta por realizar, pues de esto depende la forma en que debe organizar su tiempo y priorizar sus actividades".³⁴

Con el objetivo de detectar estas inconsistencias en el personal PRODIAPS, se realiza, aunque de manera insuficiente, la supervisión integral, la cual se basa en una guía estructurada para este fin. (anexo 9)

El mejoramiento de las acciones sobre la población depende totalmente de la calidad de los servicios proporcionados y éstos dependen de la capacitación y desempeño de actividades del per

34. S.E.S.P.E.M., op.cit., p.73.

sonal PRODIAPS, pero de nada serviría afinar estos grandes factores, si no se concientiza al personal sobre su responsabilidad mediante el estímulo y motivación positivos.

Estas acciones bien encaminadas se irán traduciendo al mejorar las condiciones de vida de la gente en la comunidad, lo que demostrará la importancia del personal PRODIAPS, como agente de cambio conductual en el primer nivel de atención a la salud, dentro del Instituto de Salud del Estado de México.

3. METODOLOGIA.

3.1. HIPOTESIS.

3.1.1. General.

H₁ - Existe influencia positiva de la capacitación y motivación, en el desempeño de funciones del personal PRODIAPS, de la Jurisdicción Sanitaria Ecatepec.

3.1.2. De Trabajo.

H₂ - A mayor capacitación y motivación, mayor desempeño de funciones del personal PRODIAPS, de la Jurisdicción Sanitaria Ecatepec.

3.1.3. Nula.

H₃ - No existe relación entre la capacitación, motivación y de-
sempeño de funciones del personal PRODIAPS, de la Jurisdic
ción Sanitaria Ecatepec.

3.2. VARIABLES.

3.2.1. Independientes.

- Capacitación.

- Motivación.

3.2.1.1. Indicadores.

- Capacitación :
- Nivel académico.
 - Cursos recibidos.
 - Conocimientos obtenidos.
 - Habilidades y destrezas desarrolladas.
 - Adiestramiento en servicio.

- Motivación :
- Afinidad por el trabajo que realiza.
 - Gusto por el trabajo que desempeña.
 - Identificación con el puesto.
 - Interés por temas afines.
 - Opinión sobre su trabajo.

3.2.2. Dependientes.

- Desempeño de funciones.

3.2.2.1. Indicadores.

- Desempeño de funciones:
- Conocimiento de funciones y actividades.
 - Tipo de actividades que realiza.
 - Cumplimiento de actividades.

- Reporte de actividades.
- Continuidad de las actividades.

3.3. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

3.3.1. Tipo.

PROSPECTIVA : Ya que a través de hechos pretéritos, se puede explicar el comportamiento futuro del personal PRODIAPS.

DESCRIPTIVA : Ya que describe ampliamente la problemática específica del fenómeno en el PRODIAPS.

TRANSVERSAL : Ya que se estudian los hechos en un momento determinado de tiempo.

ANALITICA : Trata de profundizar en los factores causales para determinar el efecto.

En esta investigación se manejan hipótesis de relación causa-efecto, con variables politómicas.

3.3.2. Diseño.

El diseño de la investigación se ha estructurado siguiendo estos pasos :

- Asistencia al curso de Seminario de Tesis, que se imparte en la E.N.E.O.
- Lectura y comentarios de guías para elaboración del protocolo.
- Visitas continuas a la biblioteca, para elaboración del problema, marco teórico, hipótesis y variables.
- Asesoría para la confirmación final del diseño.
- Elaboración del instrumento, cuestionario y tabulación de datos.

El modelo de diseño es el estructurado por la Maestra C. Lasty Balseiro Almario, el cual se considera adecuado por ser específico, claro, concreto y práctico.

3.4. METODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION.

3.4.1. Fichas de trabajo.

Gracias a éste método fué posible recopilar la información necesaria en relación con las variables del marco teórico.

3.4.2. Observación.

Gracias a ésta técnica, se pudo recabar a través de la percepción visual todas las impresiones que tuvieron las personas involucradas en la investigación.

3.4.3. Entrevista.

Gracias a la entrevista se pudo recopilar los testimonios orales de los entrevistados.

3.4.4. Cuestionario.

A través de éstos se pudo recopilar los testimonios fidedignos de las personas encuestadas a fin de conformar el análisis e interpretación de resultados, que se deriven de los cuestionarios.

4. INSTRUMENTACION ESTADISTICA.

4.1. UNIVERSO POBLACION Y MUESTRA.

4.1.1. Universo.

Son todos los recursos humanos que integran el PRODIAPS, de la Jurisdicción Sanitaria Ecatepec y que son 235 personas.

4.1.2. Población.

Son todos los integrantes del PRODIAPS, que son 235 y que laboran en 17 unidades de salud.

4.1.3. Muestra.

Corresponde al 42% del universo y la población, o sea, a 100 re cursos humanos.

4.2. PROCESAMIENTO DE DATOS.

A continuación se presentan todas las tablas y gráficas que per miten analizar el comportamiento de los datos en torno al problema, a fin de comprobar las hipótesis de trabajo. Para el procesamiento de datos, se utilizó la técnica de paloteo a mano, a fin de destacar la frecuencia de las opciones de cada pregunta del cuestionario aplicado.

CUADRO No. 1

EDAD PROMEDIO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN
ECATEPEC

1989

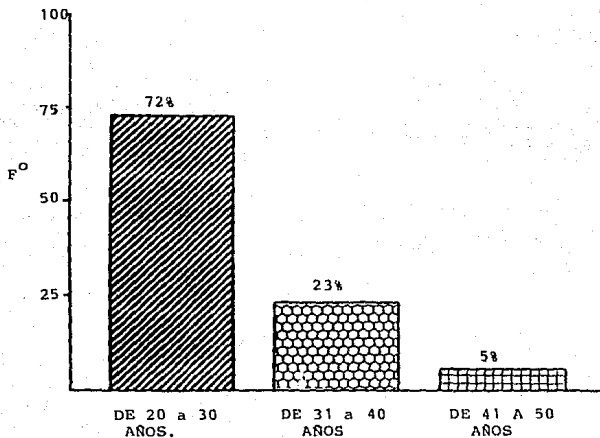
RANGOS DE EDAD	P ^o	%
DE 20 A 30 AÑOS	72	72
DE 31 A 40 AÑOS	23	23
DE 41 A 50 AÑOS	5	5
T O T A L	100	100

Fuente: Cuestionarios aplicados de la investigación: "CAPACITACION, MOTIVACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD (PRODIAPS), DE LA JURISDICCION SANITARIA ECATEPEC", México, 1989.

GRAFICA No.1

EDAD PROMEDIO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS
EN ECATEPEC.

1989



DESCRIPCION: El 72% del personal PRODIAPS tiene una edad promedio de veinte a treinta años, y solamente el 5% de ellos tiene entre cuarenta y uno, y cincuenta años de edad.

CUADRO No.2

SEXO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC.

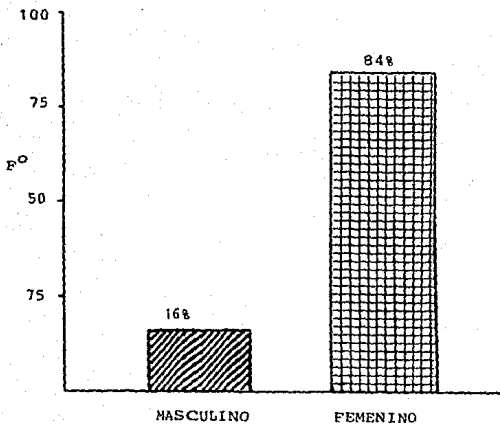
1989

S E X O	P ^o	%
M A S C U L I N O	16	16
F E M E N I N O	84	84
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del Cuadro No.1

GRAFICA No.2

SEXO DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS EN ECATEPEC.
1989



DESCRIPCION: El 84% del personal PRODIAPS es de sexo femenino, y solamente el 16% son de sexo masculino.

CUADRO No.3

CATEGORIA DEL PERSONAL PRODIAPS A SU INGRESO EN LA
INSTITUCION.

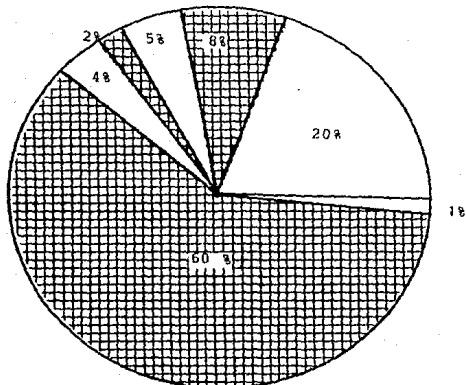
1989

C A T E G O R I A S	F ^o	%
P R O D I A P S	20	20
PROMOTOR DE SALUD	8	8
TECNOLOGO K	5	5
AUXILIAR DE ENFERMERIA	2	2
AUXILIAR DE INTENDENCIA	4	4
ENFERMERO "J"	60	60
SUPERVISOR DE ENFERMERIA	1	1
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del Cuadro No.1

GRAFICA No. 3

CATEGORIA DEL PERSONAL PRODIAPS A SU INGRESO A LA INSTITUCION.



20% - PRODIAPS
 8% - PROMOTOR DE SALUD
 5% - TECNOLGO K
 2% - AUXILIAR DE ENFERMERIA
 4% - AUXILIAR INTEND. 60% - ENFERMERO J
 1% - SUPERVISOR DE ENFERMERIA.

DESCRIPCION: El 60% del personal PRODIAPS ingresó a la Institución con categoría de ENFERMERO "J", solamente el 1% de ellos con categoría de SUPERVISOR DE ENFERMERIA.

CUADRO No.4

ANTIGUEDAD DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.

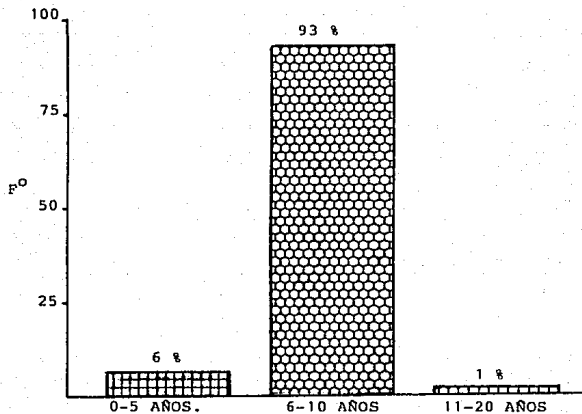
1989

AÑOS DE ANTIGUEDAD					F ^o	%
DE	0	A	5	AÑOS	6	6
DE	6	A	10	AÑOS	93	93
DE	11	A	20	AÑOS	1	1
T O T A L					100	100

Fuente: Misma del Cuadro No.1

GRAFICA No.4

ANTIGUEDAD DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL PRODIAPS.
1989



DESCRIPCION: El 93% del personal PRODIAPS tiene entre seis y diez años de antigüedad en la Institución, solamente el 1% de ellos tiene entre once y veinte años de antigüedad.

CUADRO No.5

PERSONAL PRODIAPS ENCUESTADO POR UNIDAD DE ADS
CRIPCION.

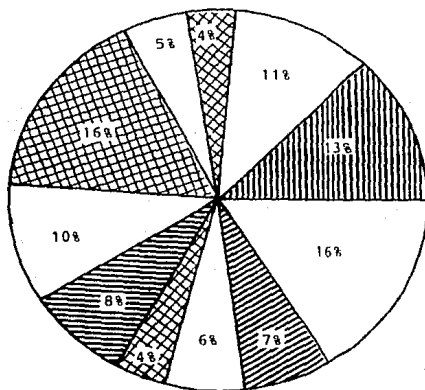
1989.

CENTRO DE SALUD URBANO	F ^o	3
JARDINES DE SAN GABRIEL	13	13
EMILIANO ZAPATA	11	11
SAN PEDRO XALOSTOC	4	4
SANTA CLARA	5	5
SAN AGUSTIN	16	16
SAN JUAN I.	10	10
SANTA MARIA CHICONAUTLA	8	8
SANTA MARIA TULPETLAC	4	4
AMPLIACION TULPETLAC	6	6
HANK GONZALEZ	7	7
RUIZ CORTINEZ	16	16
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.5

PERSONAL PRODIAPS ENCUESTADO POR UNIDAD DE ADSCRIPCION.
1989.



13%-JARD.DE SN.GABRIEL.

4 %- SAN PEDRO XALOSTOC.

16%- SAN AGUSTIN.

8%- STA.MARIA CHICONAHUTLA.

6%- AMPLIACION TULPETLAC.

16%- RUIZ CORTINEZ.

11%- EMILIANO ZAPATA.

5%- STA. CLARA.

10%- SN.JUAN IXHUAESTEPEC.

4%- STA.MA.TULPETLAC.

7%- HANK GONZALEZ.

DESCRIPCION: El 16% del personal PRODIAPS se encuentra adscrito en igual proporción, en los Centros de Salud SAN AGUSTIN Y RUIZ CORTINEZ, solamente el 4% de ellos se encuentran en los Centros de Salud SAN PEDRO XALOSTOC Y SANTA MARIA TULPETLAC.

CUADRO No. 6

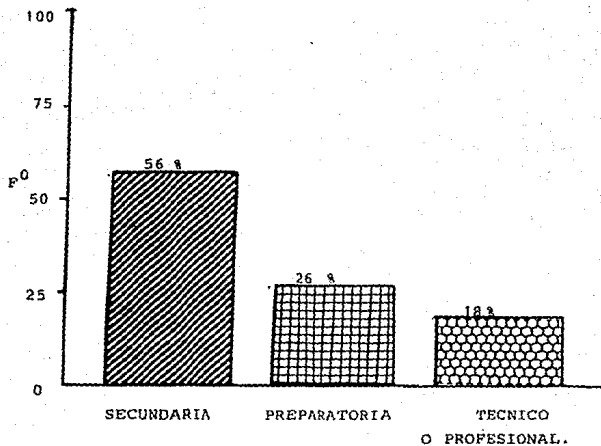
ULTIMO NIVEL ACADEMICO DEL PERSONAL QUE INTEGRA
EL PRODIAPS EN 1989.

OPCIONES DE RESPUESTA	50	9
SECUNDARIA	56	56
PREPARATORIA	26	26
TECNICO O PROFESIONAL	18	18
TOTAL	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.6

ULTIMO NIVEL ACADEMICO DEL PERSONAL QUE INTEGRA
EL PRODIAPS EN 1989.



DESCRIPCION: El 56% del personal PRODIAPS tiene estudios de secundaria y solamente el 18% tiene estudios técnicos o profesionales.

CUADRO No.7

PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CURSOS DESDE SU
INGRESO A LA INSTITUCION.

1989.

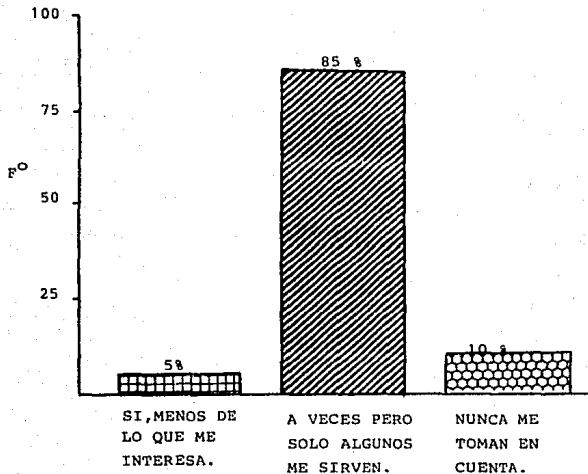
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	f ^o	%
SI, HE RECIBIDO DE TODO, MENOS DE LO QUE ME INTERESA.	5	5
A VECES RECIBO, PERO SOLO ALGUNOS ME SIRVEN PARA LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑO.	85	85
NUNCA, NO ME TOMAN EN CUENTA PARA LOS CURSOS QUE IMPARTEN.	10	10
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No.7

PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CURSOS DESDE SU
INGRESO A LA INSTITUCION.

1989.



DESCRIPCION: El 85% del personal PRODIAPS, a veces recibe cursos y sólo algunos le sirven para realizar sus actividades; solamente el 5% manifiesta desinterés por los cursos recibidos.

CUADRO No.8

PERSONAL PRODIAPS QUE HA OBTENIDO CONOCIMIENTOS UTILES
PARA SUS ACTIVIDADES A PARTIR DE LOS CURSOS RECIBI
DOS.

1989

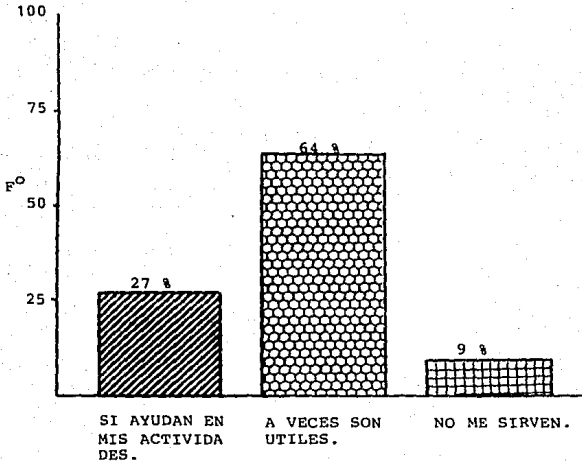
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, LOS QUE HE RECIBIDO AYUDAN EN MIS ACTIVIDADES.	27	27
A VECES SON UTILES, SOBRE TODO CUANDO TRATAN TEMAS AFINES A MIS FUNCIONES.	64	64
NO ME SIRVEN PORQUE SON TEMAS DIFERENTES A LOS QUE ME INTERESARIAN PARA MIS ACTIVIDADES.	9	9
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No. 8

PERSONAL PRODIAPS QUE HA OBTENIDO CONOCIMIENTOS UTILES
PARA SUS ACTIVIDADES A PARTIR DE LOS CURSOS RECIBIDOS.

1989.



DESCRIPCION: El 64% del personal PRODIAPS manifiesta que a veces son útiles, cuando son temas afines a sus funciones, y solamente al 9% no le han servido por tratarse de temas diferentes a sus actividades diarias.

CUADRO No.9

PERSONAL PRODIAPS QUE HA DESARROLLADO HABILIDADES Y DESTREZAS A PARTIR DE LA CAPACITACION RECIBIDA EN LA INSTITUCION. 1989.

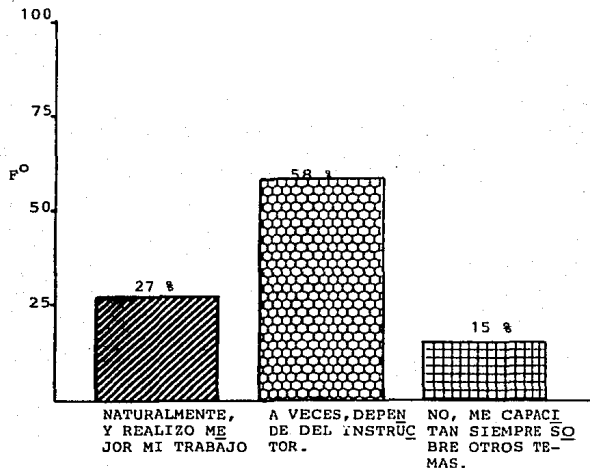
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
NATURALMENTE, YA QUE REALIZO MEJOR LAS TAREAS QUE SE ME ASIGNAN.	27	27
A VECES, SOBRE TODO CUANDO MI INSTRUCTOR DOMINA EL TEMA, ESTA ACTUALIZADO Y SABE IMPARTIR CLASES.	58	58
NO, PORQUE ME CAPACITAN SOBRE OTROS TEMAS QUE NO TIENEN QUE VER CON LO QUE REALIZO.	15	15
T O T A L	100	100

FUENTE: Misma del cuadro No. 1

GRÁFICA No.9

PERSONAL PRODIAPS QUE HA DESARROLLADO HABILIDADES Y DESTREZAS A PARTIR DE LA CAPACITACION RECIBIDA EN LA INSTITUCION.

1989.



DESCRIPCION: El 58% del personal PRODIAPS ha desarrollado habilidades y destrezas a partir de la capacitación recibida y solamente el 15%, no las ha desarrollado porque lo capacitan sobre otros temas diferentes.

CUADRO No. 10

PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CAPACITACION EN SERVICIO.

1989.

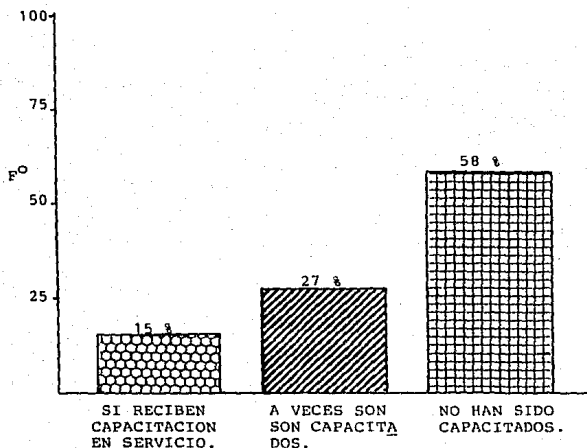
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, SIEMPRE QUE ME SUPERVISAN , ME CAPACITAN SOBRE LAS FALLAS QUE DETECTAN.	15	15
A VECES SE LES OCURRE CAPACITARME, CUANDO SE ACUERDAN O EN VISPERAS DE UNA SUPERVISION EXTERNA.	27	27
NUNCA ME CAPACITAN, DICEN QUE DEBO SABER LO TODO, ADEMAS CUANDO PREGUNTO ALGO, NO ME SABEN RESPONDER O ME EVADEN.	58	58
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 10

PERSONAL PRODIAPS QUE HA RECIBIDO CAPACITACION EN SERVICIO.

1989.



DESCRIPCION: El 58% del personal PRODIAPS no ha recibido capacitación en servicio, solamente el 15% del personal ha sido capacitado en servicio.

CUADRO No.11

PERSONAL PRODIAPS QUE CONSIDERA ACORDE SU TRABAJO, PERSONALIDAD Y AMBICIONES.

1989.

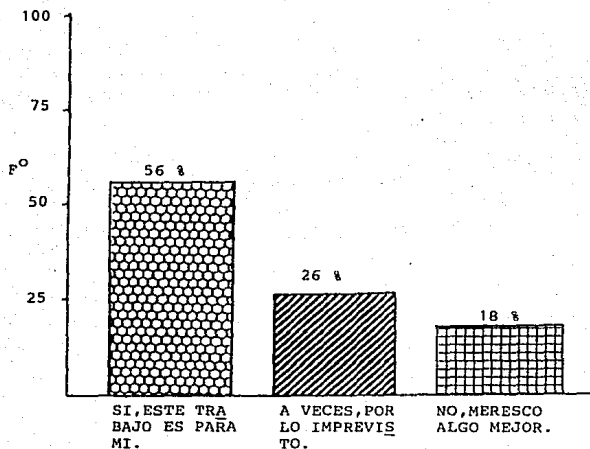
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, ESTE TRABAJO ES PARA MI, TODO LO HAGO DE BUENA GANA Y ESTOY CAPACITADO PARA HACERLO.	56	56
A VECES, YA QUE FRECUENTEMENTE REALIZO ACTIVIDADES IMPREVISTAS O QUE NO ME CORRESPONDEN.	26	26
NO, POR MI NIVEL ACADEMICO MERESCO ALGO MEJOR.	18	18
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No.11

PERSONAL PRODIAPS QUE CONSIDERA ACORDE SU TRABAJO
PERSONALIDAD Y AMBICIONES.

1989.



DESCRIPCION: El 56% del personal PRODIAPS encuentra afinidad con su trabajo, y solamente el 18 % opina que por su nivel académico, merece algo mejor.

CUADRO No.12

PERSONAL PRODIAPS QUE DENOTA GUSTO POR SU
TRABAJO.

1989.

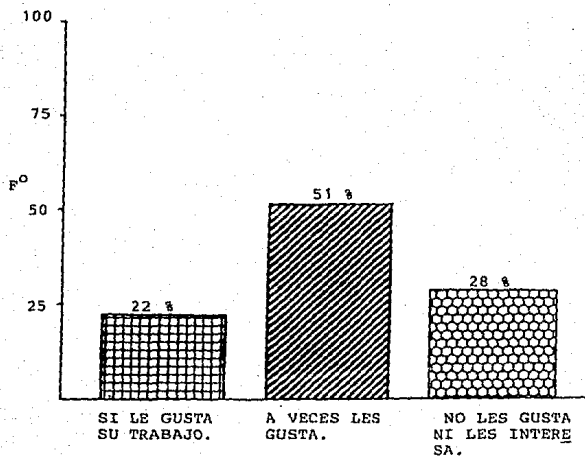
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, ME GUSTA PORQUE LO SE HACER TODO Y BIEN HECHO.	22	22
A VECES, PORQUE SIEMPRE ME ALTERAN LO QUE PLANEAO, O ME INDICAN COSAS QUE NO SE HACER YA QUE NO HE SIDO CAPACITADO.	51	51
NO ME GUSTA, NUNCA ME HA INTERESADO, SOLO ECONOMICAMENTE, YA QUE EL SUELDO ES BUENO.	28	28
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No. 12

PERSONAL PRODIAPS QUE DENOTA GUSTO POR SU TRABAJO.

1989.



DESCRIPCION: El 51 % del personal PRODIAPS opina que por alterarle su programa de actividades y por no estar capacitado solo a veces les gusta su trabajo, solamente el 22% refiere gustarle el trabajo que desempeña.

CUADRO No.13

PERSONAL PRODIAPS QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO CON
EL PUESTO QUE DESEMPEÑA.

1989.

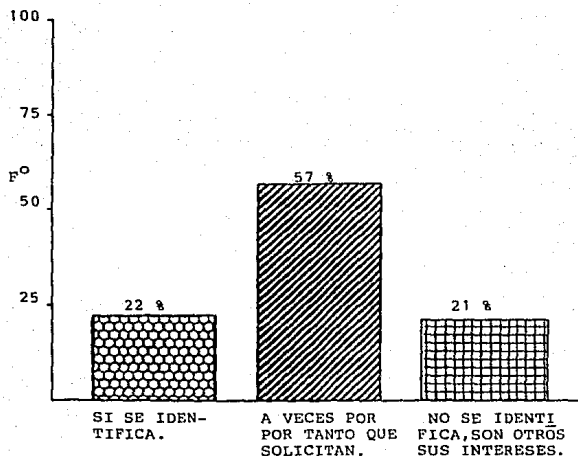
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, PLENAMENTE, ENTIENDO MIS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.	22	22
A VECES, YA QUE ME DICEN MUY FRECUENTEMENTE QUE ESTA MAL LO QUE HAGO, Y PORQUE ME PIDEN MUCHAS COSAS A LA VEZ.	57	57
PARA NADA, NUNCA ME IMAGINE ESTAR HACIENDO LO QUE DESEMPEÑO.	21	21
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No.13

PERSONAL PRODIAPS QUE SE ENCUENTRA IDENTIFICADO CON
EL PUESTO QUE DESEMPEÑA.

1989.



DESCRIPCION: El 57% del personal PRODIAPS a veces se identifica, debido a carga de trabajo y a las llamadas de atención, solamente el 21% refiere no identificarse con el puesto.

CUADRO No.14

PERSONAL PRODIAPS AL QUE LE GUSTARIA CAPACITARSE EN
TEMAS AFINES A SUS ACTIVIDADES Y FUNCIONES.

1989.

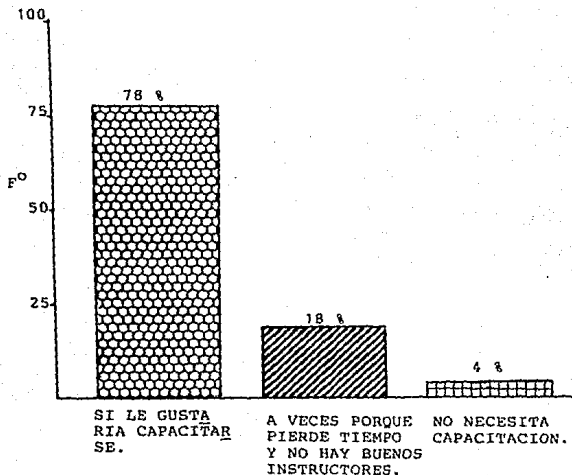
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
CLARO, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LO QUE HAGO.	78	78
A VECES, PORQUE A LOS CURSOS QUE HE IDO ME DUERME EL INSTRUCTOR YA QUE NO SABE DAR EL TEMA Y PIERDO TIEMPO.	18	18
NO NECESITO CAPACITACION, NUNCA ME HAN LLAMADO LA ATENCION, POR ESO CREO ESTAR BIEN.	4	4
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No. 14

PERSONAL PRODIAPS AL QUE LE GUSTARIA CAPACITARSE EN
TEMAS AFINES A SUS ACTIVIDADES Y FUNCIONES.

1989.



DESCRIPCION: El 78% del personal PRODIAPS opina que le gustaría capacitarse, solamente el 4% refiere no necesitar capacitación.

CUADRO No. 15

OPINION DEL PERSONAL PRODIAPS SOBRE EL TRABAJO
QUE DESEMPEÑAN.

1989.

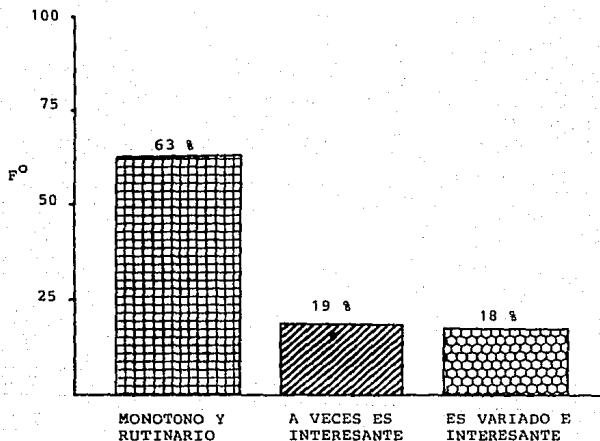
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
MONOTONO Y RUTINARIO	63	63
A VECES ES INTERESANTE	19	19
ES VARIADO E INTERESANTE	18	18
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No. 15

OPINION DEL PERSONAL PRODIAPS SOBRE EL TRABAJO
QUE DESEMPEÑAN.

1989.



DESCRIPCION: El 63% del personal PRODIAPS opina que su trabajo es monótono y rutinario, solamente el 18% refiere que es variado e interesante.

CUADRO No.16

PERSONAL PRODIAPS QUE CONOCE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR, DE ACUERDO AL PUESTO QUE DESEMPEÑA.

1989

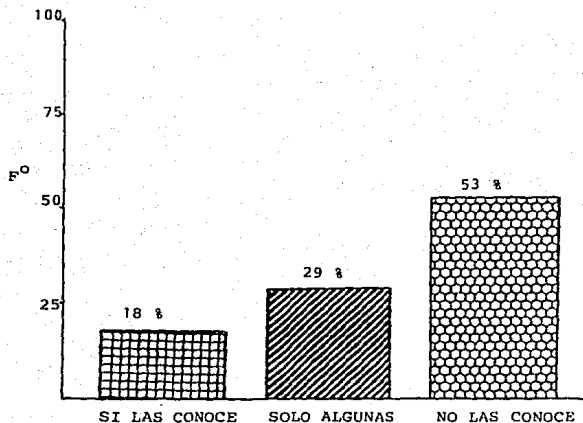
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI LAS CONOSCO Y, ADEMAS LAS REALIZO SATISFACTORIAMENTE.	18	18
SOLO CONOSCO ALGUNAS, PORQUE NO ME LAS HAN DADO A CONOCER, POR ESO TRABAJO SOLO EN LO QUE CREO Y PUEDO HACER.	29	29
NO, SOLO REALIZO LO MAS FACIL, DEBIDO A QUE NO ESTOY DEBIDAMENTE CAPACITADO.	53	53
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No.16

PERSONAL PRODIAPS QUE CONOCE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES
QUE DEBE REALIZAR, DE ACUERDO AL PUESTO QUE DESEMPEÑA.

1989



DESCRIPCION: El 53% del personal PRODIAPS no conoce las funciones y actividades que debe realizar, solamente el 18% refiere conocerlas y realizarlas.

CUADRO No. 17

ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL PRODIAPS DE ACUERDO
A LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENE.

1989

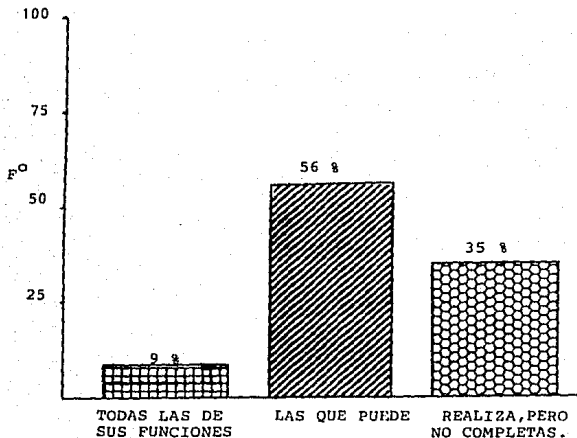
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
TODAS LAS QUE INDICA REALIZAR MI PUESTO Y FUNCIONES.	9	9
LAS QUE PUEDO, YA QUE DESCONOSCO ALGUNOS PROGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS.	56	56
NO REALIZO ACTIVIDADES COMPLETAS, NO SE COMO DARLES CONTINUIDAD.	35	35
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.17

ACTIVIDADES QUE REALIZA EL PERSONAL PRODIAPS DE ACUERDO
A LOS CONOCIMIENTOS QUE TIENE.

1989



DESCRIPCION: El 56% del personal PRODIAPS realiza las actividades que puede debido a que desconocen algunos programas y procedimientos, solamente el 9% realiza todas las actividades programadas.

CUADRO No. 18

PERSONAL PRODIAPS QUE CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES QUE
SE LE INDICAN.

1989

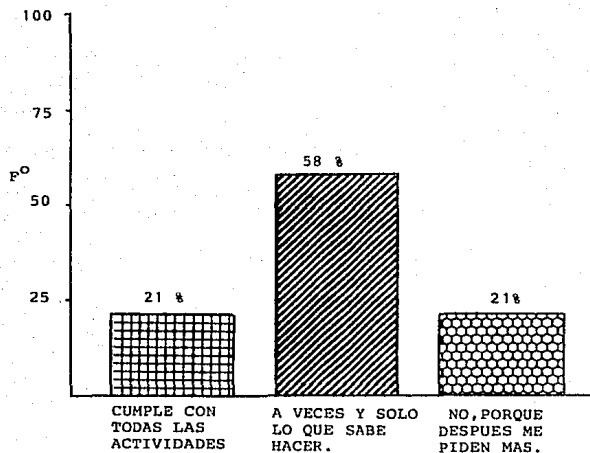
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SIEMPRE, DESARROLLO BIEN TODAS LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO.	21	21
A VECES, CUANDO SE HACER LO QUE ME SOLICITAN.	58	58
NO, PORQUE SI REALIZO TODO LO QUE ME INDICAN, DESPUES ME PIDEN MAS.	21	21
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.18

PERSONAL PRODIAPS QUE CUMPLE CON LAS ACTIVIDADES QUE SE LE INDICAN.

1989.



DESCRIPCION: El 58% del personal PRODIAPS cumple unicamente con las actividades que sabe hacer, y en igualdad de opiniones con el 21%, refieren que cumplen con todas, en contraste con el otro 21% que manifiesta no realizarlas porque, despues le pedirían mas productividad.

CUADRO No. 19

PERSONAL PRODIAPS QUE REPORTA CORRECTAMENTE LAS ACTI
VIDADES QUE REALIZA.

1989

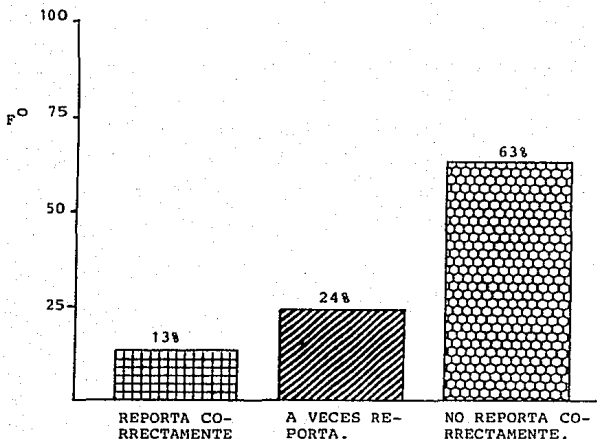
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
CLARO, NO SE ME ESCAPA NINGUNA, PORQUE SE COMO HACERLO.	13	13
A VECES, PORQUE NO ME GUSTA BUSCAR CLAVES Y LLENAR TANTA PAPELERIA QUE ME QUITA TIEMPO Y DESCONOSCO PARA QUE ES LA INFORMACION QUE SOLICITAN.	24	24
NO, NO QUIERO, Y NO ME GUSTA, ADEMAS EN OCASIONES NO TENGO NI LAPIZ PARA ESCRIBIR.	63	63
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No. 1

GRAFICA No.19

PERSONAL PRODIAPS QUE REPORTA CORRECTAMENTE
LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA.

1989



DESCRIPCION: El 63% del personal PRODIAPS no reporta correctamente las actividades, debido a que no le gusta buscar las claves, solamente el 13% lo hace en forma correcta.

CUADRO No. 20

PERSONAL PRODIAPS QUE SABE COMO REALIZAR ACTIVIDADES
DE CONTINUIDAD.

1989

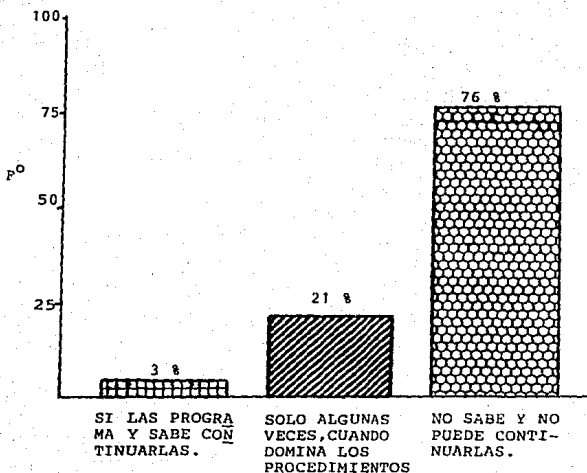
OPCIONES DE RESPUESTA	F ^o	%
SI, LAS PUEDO PROGRAMAR Y SE COMO DARLES CONTINUIDAD.	3	3
ALGUNA VECES SE COMO HACERLO, SOBRE TODO CUANDO DOMINO LOS PROCEDIMIENTOS. PERO ME FALTA CAPACITACION.	21	21
NO, DEBIDO A QUE NO SE COMO HACERLO Y EN OCASIONES ES TANTO LO QUE PIDEN QUE NO PUEDO CONTINUARLAS.	76	76
T O T A L	100	100

Fuente: Misma del cuadro No.1

GRAFICA No.20

PERSONAL PRODIAPS QUE SABE COMO REALIZAR ACTIVIDADES
DE CONTINUIDAD.

1989.



DESCRIPCION: El 76% del personal PRODIAPS no sabe y no puede realizar actividades de continuidad y solamente el 3% puede y sabe hacerlo.

4.3. COMPROBACION DE HIPOTESIS.

La comprobación de hipótesis se realiza mediante el coeficiente de correlación de Pearson, ya que permite medir la influencia que existe entre las variables estudiadas.

De esta forma, para una "n" de 100 personas entrevistadas, se concentran los datos que contenga para X y X_1 , las variables independientes, y para Y la variable dependiente, como a continuación se presenta.

TABLA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS DE LA VARIABLE
"X":CAPACITACION Y "Y": DESEMPEÑO DE FUNCIONES.

ITEMS	X	X^2	Y	Y^2	X . Y
1	56	3136	53	2809	2968
2	85	7225	56	3136	4760
3	64	4096	58	3364	3712
4	58	3364	63	3969	3654
5	58	3364	76	5776	4408
Σ	$\Sigma = 321$	$\Sigma = 21185$	$\Sigma = 306$	$\Sigma = 19054$	$\Sigma = 119502$

Con los resultados anteriores, se desarrolla la fórmula de Pearson siguiente:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Que en el despeje resulta :

$$r = \frac{(100)(19502) - (321)(306)}{\sqrt{[(100)(21185) - (321)^2][(100)(19054) - (306)^2]}}$$

$$r = \frac{1950200 - 98226}{\sqrt{[2118500 - 103041][1905400 - 93636]}}$$

$$r = \frac{1851974}{\sqrt{[2015459][1811764]}}$$

$$r = \frac{1851974}{\sqrt{36515360}}$$

$$r = \frac{1851974}{19108992}$$

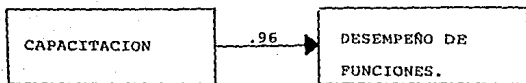
$r = 0.9691$

Por tanto, al resultar el coeficiente de $r = .9691$ con correlación fuertemente positiva, se comprueba la hipótesis de trabajo que dice: A mayor capacitación y motivación, mayor desempeño de funciones del personal PRODIAPS.

Así mismo, al localizar la tabla F con valores de "r" a los niveles de confianza de .05, da un $r_{t=,2050}$ para un "n" de 100 se comprueba la hipótesis de trabajo H_2 y la hipótesis general H_1 ; que dice: Existe influencia positiva de la capacitación y motivación en el desempeño de funciones del personal que integra el PRODIAPS.

Lo anterior da como resultado que el desempeño de funciones es tá fuertemente influenciado por la capacitación del personal.

Así tenemos que :



Ahora bien, de igual forma, se aplica la fórmula de Pearson para la variable MOTIVACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES.

TABLA MATRIZ DE CONCENTRACION DE DATOS DE LA VARIABLE

"X₁": MOTIVACION y "Y": DESEMPEÑO DE FUNCIONES.

ITEMS	X ₁	X ₁ ²	Y	Y ²	X ₁ . Y
6	56	3136	53	2809	2968
7	51	2601	56	3136	2856
8	57	3249	58	3364	3306
9	78	6084	63	3969	4914
10	63	3969	76	5776	4788
Σ	Σ = 305	Σ = 19039	Σ = 306	Σ = 19054	Σ = 18832

Con los resultados anteriores, se puede desarrollar la siguiente fórmula de Pearson :

$$r = \frac{n \sum x \cdot y - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Que en el despeje resulta:

$$r = \frac{(100) (18832) - (305) (306)}{\sqrt{[(100)(19039) - (305)^2] [(100)(19054) - (306)^2]}}$$

$$r = \frac{1883200 - 93330}{\sqrt{[1903900 - 93025] [1905400 - 93636]}}$$

$$r = \frac{1789870}{\sqrt{[1810875] [1811764]}}$$

$$r = \frac{1789970}{\sqrt{3280626}}$$

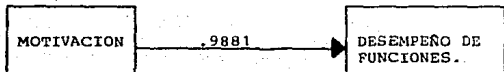
$$r = \frac{1789870}{18112499}$$

$$r = .9881$$

Por lo tanto al resultar un coeficiente de $r = .9881$, con correlación fuertemente positiva, se comprueba que la motivación influye de manera importante en el desempeño de las funciones del personal PRODIAPS. Por tanto, se comprueba la hipótesis H_2 que dice: A mayor capacitación y motivación, mayor desempeño de funciones del personal PRODIAPS.

Así mismo, en la tabla F con valores de "r" a los niveles de confianza de 0.5 da un $r_t = .2050$, que para un "n" de 100; permite comprobar la hipótesis de trabajo H_2 y la hipótesis general H_1 .

Así tenemos que:



Con lo anterior se rechaza la hipótesis nula, que dice: No existe relación entre la capacitación, motivación y desempeño de funciones del personal que integra el PRODIAPS.

4.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

En el cuadro No. 1: se observa que el mayor porcentaje en cuanto a rango de edad corresponde al de 20 a 30 años, debido a que cuando se realizó la contratación, uno de los requisitos era la edad menor de 25 años, no tomando en cuenta el personal que solo solicitó su cambio de categoría por escalafón, esta característica es importante debido a que se debe aprovechar puesto que la juventud del personal permite modificar sus conductas por medio de la capacitación.

En el cuadro No. 2: en que se refiere al sexo del personal prodiaps, se observa que existe personal femenino en su gran mayoría, debido a la tendencia que existe de este género hacia el área de la salud, ya que son enfermeras o auxiliares, esto representa una desventaja para la institución ya que por este hecho disfrutaban y a veces abusan de las concesiones y prestaciones que les corresponden por este hecho.

En el cuadro No. 3: titulado categoría del personal PRODIAPS a su ingreso a la institución, se observa que la mayoría del personal ingresó con categoría de enfermero J, puesto que, actualmente se conoce como Operador Prodiaps. Por lo que las demás categorías de ingreso desaparecieron al tomar el nuevo nombramiento.

En el cuadro No.4: se observa que la antigüedad del personal que integra el PRODIAPS, es relativamente corta, lo que es un punto a favor de la institución debido a que aún es tiempo de modificar las inconsistencias que practican como normales, ya que el promedio de antigüedad está entre 6-10 años, por lo que se considera momento oportuno para iniciar la capacitación.

En el cuadro No.5: el personal, se encuentra concentrado en dos o tres unidades, debido a las necesidades de las mismas, esta distribución se considera justificada debido a que la área de cobertura de algunas Coordinaciones Municipales, es muy amplia y por lo tanto requiere de esa cantidad de personal.

En el cuadro No. 6: El mayor porcentaje corresponde, al nivel secundaria, debido a que cuando se realizó la contratación de este personal, la mayoría eran auxiliares de enfermería, aunado a esto, ya había personal desempeñando puestos de intendencia con mas antigüedad los cuales solicitaron su cambio a auxiliares de enfermería, que les fué concedido; en algunos sólo con un curso de primeros auxilios, lograron su cambio.

En el cuadro No.7: El mayor porcentaje (85%), refiere que recibe cursos en contadas ocasiones, y de estos pocos son los que les sirven para desempeñar sus actividades, esto probablemente se debe a una falta de programación de cursos para este personal, ya que se planean sin tomar en cuenta las necesidades de

regulación. Se le pide que los temas cursos que se le
parten carecen de un valor específico por los contenidos del
SECODAGE.

En el cuadro No. 8: los resultados demuestran claramente una falta
de planeación, ya que los FUNCIONARIOS manifiestan carencia en
cuanto al número de cursos que se dirigen a su actividad en el
lapso de un año calendario, además de la poca calidad de los
contenidos, debido a que no existe un contacto directo entre
el responsable de la enseñanza y programación, con el personal
que requiere la capacitación. Es lógico de esperar que no exista
relación entre conocimientos recibidos y la utilidad de éstos
para la realización de actividades.

En el cuadro No. 9: el 58% del personal refiere que los cursos
son poco frecuentes y además estos no les son útiles en un 100%
para desarrollar sus habilidades y destrezas, ya que los temas
no tienen relación entre las actividades y contenido.

Aunado a esto la mayoría de las ocasiones, los encargados de
impartir la capacitación no reúnen los requisitos mínimos indis-
pensables de la didáctica, lo que origina que el personal demue-
stre apatía cuando se le propone asistir a un curso, y si no se
encuentra motivado, es inútil tratar de que con base a esa ca-
pacitación, desarrolle con calidad sus actividades.

En el cuadro No.10 : Los resultados obtenidos denotan que los responsables de la operatividad del programa PRODIAPS, confían plenamente en la iniciativa del personal, para superar su nivel de conocimientos, en el área.

También se cree que al existir manuales de autoenseñanza, estos podrán guiar completamente la secuencia de actividades, lo que es difícil, debido a que varios de ellos han caído en la obsolescencia por su fecha de edición. Pero es importante mencionar que existe personal que carece de ellos, por tratarse de personal de nuevo ingreso.

Además cuando se les llega a capacitar en servicio, la calidad de esta capacitación deja mucho que desear, debido a que los que se encargan de ella no cuentan con los conocimientos suficientes para aclarar sus dudas, lo que da como resultado que los PRODIAPS se confundan y sigan trabajando con el desorden acostumbrado, por una parte y por otra, el desprestigio del que coordina y supervisa sus actividades.

En el cuadro No.11: Al considerar que mas del 50% del personal opina que su trabajo es acorde con su personalidad y funciones, es bueno recordar que, esto se debe al nivel del personal que tiene secundaria, por lo que es lógico considerar acordes estas variables, motivo por el cual éste personal denota una gran inseguridad por perder el puesto que ocupan.

Se menciona que con frecuencia realizan actividades imprevistas, esto se debe a una falta de planeación y programación que desde un orden superior llega en cascada hasta el personal operativo.

Sin embargo el 18% refiere su trabajo no acorde con las variables mencionadas, esto se debe a que su nivel académico es profesional y en áreas ajenas a la salud, y su único móvil por el puesto, es el económico, ya que el sueldo es bueno.

En el cuadro No. 12: El personal que denota gusto por realizar su trabajo, es el que está más capacitado en el área de la salud, o tiene alguna carrera técnica, afin a esta área.

La mayoría opina que no puede realizar todas las actividades que se les indican, por lo que sólo en algunas ocasiones les gusta su trabajo, debido también a la falta de capacitación.

Además frecuentemente surgen imprevistos de varias índoles que vienen a transtornar lo poco que ellos planean, para cumplir con sus actividades.

Con respecto a los que indican disgusto, se debe a que no les interesa el área y funciones de la salud, y, a que actualmente-

desarrollan otras actividades fuera de la unidad de trabajo, las cuales tal vez sean acordes con su profesión y tendencias.

Además manifiestan que no se les reconoce cuando realizan bien su trabajo, y sí cuando cometen errores, lo que , provoca en ellos desaliento y falta de motivación positiva, logrando que el personal se torne agresivo y rebelde.

En el cuadro No.13: si el personal PRODIAPS, no se encuentra identificado con el puesto que desempeña, se debe, a su nivel académico (profesional), que les permite visualizar otros panoramas diferentes al de la salud, lo que implica el desinterés por las actividades que desarrolla.

La mayoría de ellos (57%), opina que no ha logrado identificarse, debido a que no tienen nociones sobre administración, no saben programar, y si a esto le sumamos que aún no terminan una actividad cuando ya se les solicitó otra, es lógico que tengan una idea de sobrecarga de trabajo y apatía, hacia quienes los coordinan.

En el cuadro No.14: Es palpable y de esperar la respuesta del personal, sobre de que a ellos les gustaría capacitarse sobre temas afines a sus actividades, es la gran mayoría, debido a que saben que requieren de la capacitación.

También la opinión a cerca de que les gustaría capacitarse, pero con un buen instructor, es fundada, ya que si bien es cierto los cursos son atractivos, estos pierden interés cuando quien los imparte carece de los requisitos didácticos del instructor.

Además de que rara vez cuentan con auxiliares didácticos adecuados, por lo que la conducta de los asistentes es negativa.

Son pocos los que no requieren la capacitación, debido a que cuentan con un nivel académico y motivación por el área; además de su antigüedad, que les proporciona seguridad.

Cuadro No. 15: Si la mayoría de los PRODIAPS, consideran su trabajo como monótono y rutinario, se debe probablemente a que desconocen los objetivos, no sólo del puesto, sino también de los programas de salud y de la institución, lo que aunado a su falta de capacitación, da como resultado esa apatía a lo que se supone debe realizar. Se deduce que el resto del personal está identificado con el puesto.

Cuadro No. 16 : Si el personal PRODIAPS refiere conocer y realizar las funciones y actividades fáciles, es debido a que no están capacitados adecuadamente y además no se les ha informado sobre todas sus funciones.

Es importante mencionar que no se encuentran motivados a bus-

car la información, ya que no sienten la necesidad de hacerlo, por falta de supervisión funcional y operativa, que debería de ser constante y congruente.

El resto del personal tiene las mismas inconsistencias, sólo realizan lo que creen que pueden hacer, esto se debe también a los factores mencionados.

En el cuadro No.17 : Si el personal PRODIAPS realiza las actividades que puede, de acuerdo a los conocimientos que tiene, que son pocos y de mala calidad, se debe a falta de capacitación sobre programas y procedimientos básicos específicos del puesto desempeñado. Además no saben cuales son las actividades finales, debido a que desconocen la metodología, para llevar a cabo la continuidad de esta actividad.

En el cuadro No. 18: Si el personal no cumple con lo que se le indica, se debe a que no sabe o no quiere hacerlo, de ser la primera opción, sería impropio solicitarle productividad si no se le ha capacitado para ello.

Otra parte del personal, no quiere realizar las actividades, porque, mencionan, que cuando hay un personal capacitado y motivado entre los PRODIAPS, en vez de estimularlo para mantenerlo y hacerlo que se desarrolle, se le presiona y requiere constantemente para que trabaje en los que los demás no quieren.

Estas personas tienen la mayoría de las veces sobrecarga de trabajo, y al paso del tiempo, esta situación creará en ellos apatía y negatividad en el que fuera un buen trabajador.

Cuadro No. 19: Aunque es verdad que el sistema de información en salud, del ISEM, es complejo, no es el único factor que influye para que no se lleve a cabo el reporte correcto de las actividades, esto se debe a que el personal desconoce la funcionalidad e importancia de los programas de salud, así como las actividades de cada uno.

Esto origina la creencia de que faltan claves, o que el sistema está mal estructurado, pero realmente es el desconocimiento de los factores antes mencionados lo que da origen al problema.

En el cuadro No. 20: Si el personal que integra el PRODIAPS, no está capacitado, desconoce objetivos, no se identifica y además no muestra gusto por sus funciones, es de esperar, que no puedan llevar a cabo actividades finales (terminadas o también llamados logros reales), y mucho menos podrán darles la continuidad.

Lo anterior requiere conocimientos básicos y asesoría constante de personal que tenga conocimientos suficientes sobre el -

programa del PRODIAPS, así como las funciones y actividades que se supone debe desempeñar, y si a esto le aunamos, los imprevistos y las actividades que por necesidades del sistema, se requieran de un día para otro, se crea una crisis total.

Con esto se confirma la idea de que, si se altera la organización y planeación del PRODIAPS, ocasiona un círculo vicioso en el cual una inconsistencia da origen a otra.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES.

Posterior al análisis de resultados y comprobación de hipótesis del tema tratado, se concluye lo siguiente:

- La capacitación y motivación influyen fuertemente en el desempeño del personal PRODIAPS.
- El diagnóstico situacional del PRODIAPS, indica que este no está capacitado para desarrollar adecuadamente las funciones y actividades que le corresponden.
- La motivación hacia el trabajo se encuentra mal encausada, debido a que no se analizan los factores individuales que causan inconformidad y por ende las inconsistencias.
- La capacitación que han recibido, no es la requerida para la operatividad del programa y, además, la que se ha impartido hasta la fecha no ha llegado a todo el grupo mencionado, por lo que existen irregularidades notorias de capacitación entre los PRODIAPS.
- Como no se encuentra debidamente capacitado, es de esperar, la inseguridad en el desarrollo de habilidades y destrezas para

llevar a cabo las actividades que le corresponden, debido a esto, la capacitación es para este grupo de personas, el motivador que podrá impulsar la transformación de sus actitudes e incrementar la productividad; siempre y cuando se tomen en cuenta las necesidades específicas del programa y personal que lo integra.

- En cuanto al nivel académico actual que prevalece en el PRO-DIAPS, es de secundaria, a pesar de que un pequeño porcentaje de ellos ha intentado superarse por su cuenta, por lo que se recomienda no limitar ni obstaculizar al personal que solicite autorización para iniciar su desarrollo personal y académico.

- El nivel de capacitación específica actual del personal PRO-DIAPS, es deficiente, debido a que la capacitación programada no se realiza con base a detección de necesidades de capacitación. Además la capacitación en servicio no se lleva a cabo en la mayoría de la Unidades de atención.

- El desempeño de funciones es acorde al nivel académico que prevalece: de secundaria, por lo tanto no se puede esperar calidad en procedimientos aunque se observen avances en cuanto a cantidades programadas.

- Los factores motivacionales que dan origen a la apatía del personal hacia la capacitación son:

Promoción de temas diferentes a los que le interesarían, instructores que no reúnen los requisitos didácticos suficientes, o, en su defecto expositores implementados por el responsable de la enseñanza.

Locales y apoyos didácticos impropios para efectuar la capacitación; resentimiento, porque alguno de ellos nunca ha asistido a un curso de capacitación y finalmente, falta de recursos materiales para llevar a la práctica lo aprendido.

- El contenido teórico del marco de referencia, apoyó totalmente a la investigación, ya que se tratan de variables actuales para las que existe bibliografía específica y actualizada.

- En la comprobación de hipótesis, la General se confirma que existe influencia positiva entre la capacitación, motivación y desempeño de funciones del personal PRODIAPS.

- También es afirmativa la aseveración de que: a mayor capacitación, mayor desempeño de funciones del personal PRODIAPS; con lo que se comprueba la Hipótesis de Trabajo.

- Y finalmente se rechaza totalmente la Hipótesis nula, que dice: No existe relación entre la capacitación, motivación y desempeño de funciones del personal PRODIAPS.

RECOMENDACIONES.

- Aprovechar la edad promedio del personal PRODIAPS, ya que en este rango, es cuando todavía se puede lograr que modifiquen su conducta, estimulandola por medio de la capacitación.
- Concientizar al personal sobre su responsabilidad en y con la comunidad, así como las concesiones que tienen, ya que por el sexo, que para el caso es predominante (femenino), abusan de ellas, por ejemplo: guardería, lactancia, cuidados maternos; esto repercute en el descuido de las funciones que le corresponde de acuerdo al puesto.
- Obtener provecho de la corta antigüedad del personal, ya que aún es tiempo de corregir las inconsistencias detectadas antes de que las conductas, hasta la fecha desviadas, se tornen en una rutina normal, y "aprendan" a manipular a quienes los coordinan; es mejor capacitarlos.
- Llevar a cabo las sanciones que se anuncian, ya que al no cumplirlas, el personal cobra fuerza y se rebela; de no llevarse a cabo esto, llegará el momento en el cual esta gran parte de la base operativa no pueda controlarse, y minimice aún más su productividad.

- Incrementar la supervisión en las unidades con una mayor concentración de personal PRODIAPS, con el fin de controlar administrativa y operativamente este grupo; además de proporcionar una capacitación en servicio más continua y periódica.

- Elaborar un perfil del puesto para seleccionar personal de nuevo ingreso al PRODIAPS. Evitando al máximo recomendaciones, o selección de personal que se incline profesionalmente hacia otras áreas o disciplinas.

- Responsabilizar a una sola persona de la selección y programación de cursos de capacitación, que reúna los requisitos del puesto, en todos los sentidos académicos y didácticos; y, además, que funcione con base en la detección de necesidades de capacitación continua y frecuente: planeando temas específicos a las funciones y actividades del PRODIAPS.

- Actualizar los manuales de autoenseñanza, y hacerlos llegar a todo el personal que integra el PRODIAPS, además de supervisar la lectura y comprensión de ellos.

- Realizar una planeación adecuada de la cantidad, calidad y número de asistentes a los cursos, para que todos tengan la misma oportunidad de capacitarse y exista congruencia de conocimientos en las funciones que desempeñan, así como las acti-

vidades que realizan.

- Realizar los cursos en el lugar o local adecuado para ello, ya que de esto, depende en gran parte el aprendizaje del grupo.

- Tratar de mantener el programa de enseñanza dándole continuidad y permanencia, en esta forma el personal le dará la importancia requerida.

- Planear oportunamente que el instructor o coordinador de la capacitación, reúna los requisitos y perfil idóneo, además de los apoyos didácticos que se utilizarán, siempre relacionándolo al contenido y número de asistentes,

- Dominar, por parte del instructor, el tema, para controlar al grupo, imponer respeto, esclarecer dudas y no crear confusiones.

- Estructurar un programa de capacitación continua y permanente detectando al personal que reúna los requisitos, para apoyar la capacitación, se podrían utilizar los recursos humanos existentes en la institución, pero que sustenten el nivel y la preparación académica, para responder al compromiso que esto implica.

- Capacitar al personal que supervisa y coordina al PRODIAPS, funcional y operativamente, para evitar distorsiones y confusiones en la información, así como desprestigio y pérdida de la autoridad del que lleva a cabo esta función en las unidades de adscripción.

- Aprovechar la opinión del personal sobre que su trabajo es acorde con su personalidad y funciones, para capacitarlo y lograr su desarrollo personal, y por ende, una mayor productividad para la Institución.

- Elaborar un programa en el cual se seleccione al personal motivado, para capacitarlo, proporcionándole cursos en forma externa, y apoyándolo, de acuerdo a los recursos con que cuenta la Institución.

- No solicitar que se realicen actividades en las cuales el personal no ha sido capacitado, por lo que antes de indicar su cumplimiento o sugerir, es necesario cuestionar el nivel de conocimientos sobre la actividad a realizar.

- Proporcionar oportunamente las metas de los programas por curso, para favorecer la planeación individual, y posterior a esta, tratar al máximo evitar alteraciones, vigilando y evaluando el avance de productividad periódicamente, esta supervisión la debe realizar personal bien capacitado, para aclarar-

dudas y dar soluciones inmediatas, con base a la toma de decisiones oportuna.

- Reconocer en forma oportuna y pública, cuando el personal de sempeñe con éxito una actividad o función, ya sea en forma verbal o escrita. Y no hacerlo solo cuando se tratan de errores, que se intentan corregir con llamadas de atención, en vez de capacitarlos. Será esta medida la que motivará al personal a identificarse con su puesto.

- Llevar a cabo en forma real y efectiva el programa de capacitación en las unidades de adscripción, cumpliendo con los requisitos anteriormente mencionados, al máximo que se pueda lograr, ya que el personal muestra gran disposición hacia su desarrollo económico y personal.

- Dar a conocer al PRODIAPS, nuevamente, sus funciones, actividades y los objetivos de la institución, programa y unidad en la cual se encuentran integrados, esto motivará su iniciativa en forma gradual y proporcional a la capacitación recibida.

- Dar a conocer directamente, o por medio de fuentes indirectas, las funciones y actividades específicas del PRODIAPS, vigilando que esta información o documentos que se utilicen pa-

ra este fin, lleguen oportunamente a su destino, así como la lectura y comprensión del contenido .

- Detectar cuales son las actividades y procedimientos en los que se requiere capacitar al PRODIAPS, y nó, suponer que todos los cursos les agradan y les son útiles para realizar sus actividades.
- Capacitar a los PRODIAPS, en lo que realmente les hace falta, con esto se logrará que al incrementar sus habilidades y destrezas adquieran seguridad en lo que realizan, por ende, aumentarán la productividad.
- Verificar el funcionamiento del programa de supervisión, ya que también detectarán, necesidades e inconsistencias, siendo una fuente de detección, para programar capacitación correctiva, para lograrlo, la supervisión debe ser constante, continua y eficaz.
- Estimular y motivar al personal que produce, y no sobrecargarlo de trabajo, sólo porque el sí, sabe hacerlo, ya que si se sigue con esa tendencia , a largo plazo se tenderá a perder otro recurso, ya que se tornará apático , rebelde e improductivo.

- Actualizar correctamente sobre el sistema de información que se utiliza, para dar a conocer su funcionalidad, y que el sistema de información no se torne complejo y difícil de manejar, ya que de continuar así, siempre será utilizado como una limitante para reportar la productividad del personal.

- Estructurar un manual de actividades específicas, por programa, con las claves y procedimientos que se utilizarán, y además utilizar la metodología para llegar a la actividad final, provocando la continuidad en cada programa.

- Evitar confusiones en el personal, el cual al conocer, comprender y analizar, se motivará en el hacer.

6. ANEXOS Y APENDICES.

Anexo No. 1 : ORGANIGRAMA DE LA COORDINACION MUNICIPAL EN EL ES
TADO DE MEXICO.

Anexo No. 2 : DIAGRAMA DEL UNIVERSO Y DE LOS RECURSOS DE ATEN
CION MEDICA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION.

Anexo No. 3 : ESTRUCTURA DE NIVELES DE COMPLEJIDAD EN LA ATEN
CION.

Anexo No. 4 : FORMATO PARA EL REPORTE DE INFORMACION SIIS 1.

Anexo No. 5 : FORMATO PARA SELECCION DE CLAVES POR ACTIVIDAD
SIIS "0".

Anexo No. 6 : FORMATO PARA REPORTE DE ACTIVIDADES SIIS 3.

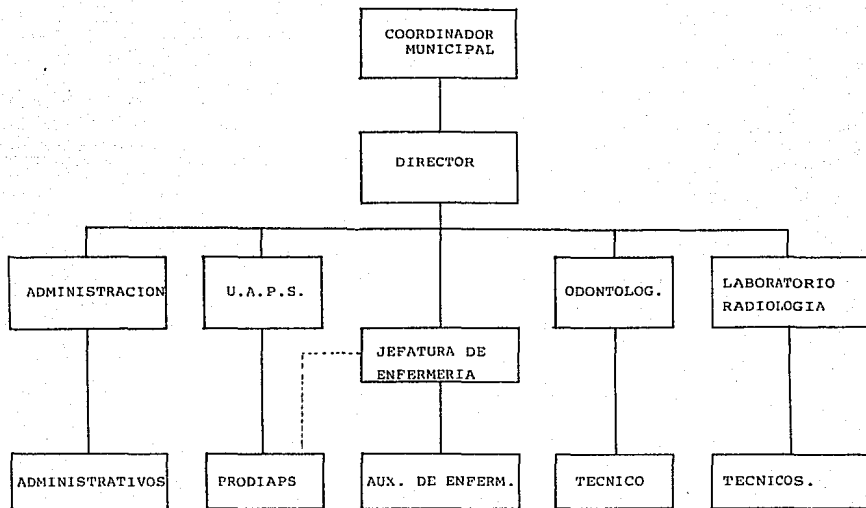
Anexo No. 7 : FORMATO PARA REPORTE DE INFORMACION SIIS 5.

Anexo No. 8 : GUIA DE SUPERVISION PARA INFORMACION SIIS.

Anexo No. 9 : GUIA DE SUPERVISION PARA PERSONAL PRODIAPS.

Apendice No. 1 : CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION:CAPACITACION,
MOTIVACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL
PRODIAPS.

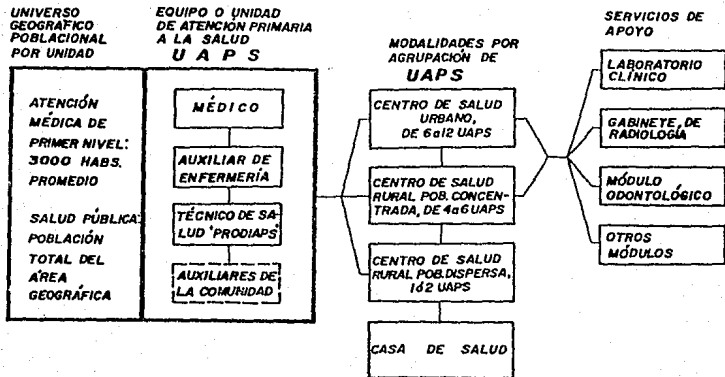
ANEXO No. 1
ORGANIGRAMA DE LA COORDINACION MUNICIPAL EN EL ESTADO DE MEXICO.



Fuente: ISEM. Manual de Supervisión. Ecatepec, México. 1988. pp 7.

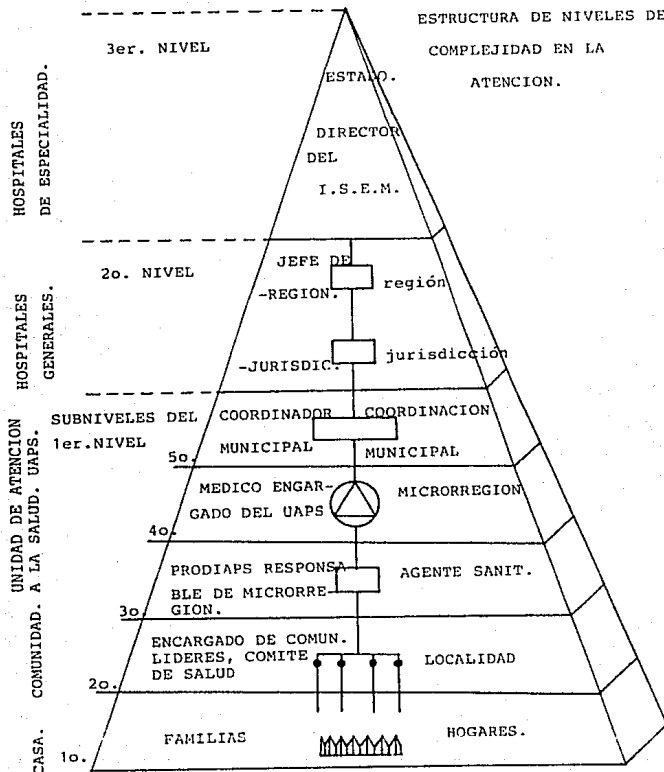
ANEXO No. 2

DIAGRAMA DEL UNIVERSO Y LOS RECURSOS DE ATENCION MEDICA DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION.



ANEXO No. 3

ESTRUCTURA DE NIVELES DE
COMPLEJIDAD EN LA
ATENCIÓN.



Fuente; SESPEM., op.cit., p. 45.

ANEXO No. 8

GUIA DE SUPERVISION PARA LOS RECURSOS OPERATIVOS QUE INFORMAN
EN DOCUMENTOS SIIS.

COORDINACION MUNICIPAL _____

NOMBRE DEL SUPERVISADO _____

CATEGORIA _____

FECHA _____

HORA DE INICIO _____

HORA DE TERMINO _____

1. Tiene su bitácora ?

SI () NO ()

POR QUE? _____

2. Está completa en cuanto a días su bitácora?

SI () NO ()

POR QUE? _____

3. Todas las actividades realizadas en cada uno de los últimos 5 días hábiles están consignados en SIIS 1.

SI () NO ()

Por qué? _____

4. Fecha del último reporte de actividades .

5. Vacía su SIIS 1 a su SIIS 3, diario?

SI () NO ()

Por qué? _____

6. Vacía su SIIS 1 a su SIIS 4 diario?

SI () NO ()

Por qué? _____

7. Son correctas la identificación, precisión y claridad de su SIIS 3 ?

SI ()

NO ()

Por qué? _____

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISADO.

ANEXO No. 9

GUIA DE SUPERVISION PARA PERSONAL PRODIAPS.

COORDINACION MUNICIPAL DE SALUD: _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR: _____

MICRORREGION: _____

FECHA: _____

HORA DE INICIO: _____

HORA DE TERMINO: _____

1. Tiene croquis de la microrregión actualizado?(verificar)

SI () NO () Por que? _____

2. Participa en la elaboración o actualización del Diagnóstico de salud de su microrregión?

SI () NO () Por que ? _____

3. Elabora cronograma de actividades? (verificar)

SEMANAL() MENSUAL () ANUAL ()

4. Conoce las metas por programa en desarrollo ?

SI () Diga cuáles son _____

NO () Por que? _____

5. Realiza reporte y seguimiento de enfermedades transmisibles y crónico-degenerativas? (solicitar último informe)

SI () NO ()

6. Conoce el panorama epidemiológico de su Coordinación?

SI () NO ()

7. Conoce las técnicas de aplicación de productos biológicos?
 si () NO ()
8. Tiene comité de salud en la microrregión a su cargo? (que presente acta constitutiva)
 SI () NO ()
9. Tiene grupos formados en la microrregión a su cargo?
 SI () NO ()
10. Imparte pláticas educativas a grupos organizados en su comunidad?
 si () NO ()
- a) FECHA DE LA ULTIMA PLATICA EN COMUNIDAD: _____
- b) Tema de la última plática _____
11. Cuenta con material didáctico de apoyo para impartir sus Pláticas ?
 SI () NO ()
 Por qué? _____
12. Realiza demostraciones de actividades de saneamiento básico en su microrregión?(explique como)
 SI () NO ()
13. Conoce los manuales de normas de los programas prioritarios?
 SI () NO ()
14. Realiza visitas domiciliarias para identificar problemas de la vivienda y potabilización de agua?
 si () NO ()
15. Cada cuándo se reúne con su UAPS?
 SEMANAL () MENSUAL () NO SE REUNE ()
16. Fecha de la última reunión: _____
17. Cuenta con agenda básica? (verificar). SI() NO ()
18. El tarjetero de v.familiar está actualizado? SI () NO()

NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR.

APENDICE No.1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION: CAPACITACION, MOTIVACION Y DESEMPEÑO DE FUNCIONES DEL PERSONAL QUE INTEGRA EL " PROGRAMA DE DESARROLLO INTEGRAL DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD (PRODIAPS) DE LA JURISDICCION SANITARIA ECATEPEC, MEXICO.

Elaborado por:

Eusebia Guadalupe Pérez Hernández.

Asesorado por:

Maestra Carmen L. Balseiro Almario.

FECHA ELABORACION: 25 enero de 1989.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Recabar los datos de las fuentes fidedignas, a fin de conformar la información necesaria para comprobar las hipótesis de trabajo y general.

JUSTIFICACION: El presente cuestionario se justifica en virtud de que es el instrumento con que podrá obtenerse la información, conjuntamente con la observación y el apoyo de las entrevistas. Y a partir entonces de la obtención de la información, se podrán elaborar las tablas y gráficas necesarias para el conocimiento y presentación de resultados.

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario se ha estructurado con el objeto de obtener datos, por lo tanto, se hace necesario que las personas encuestadas sigan las indicaciones que a continuación se mencionan:

1. Contestar en forma honesta las preguntas que a continuación se mencionan.
2. Contestar solamente una opción de respuesta de cada pregunta, ya que si se contestan dos opciones de una misma pregunta se invalidan las respuestas.
3. Todos los datos recabados son estrictamente de uso confidencial.

NOTA: Se agradece su colaboración en las respuestas que dé a este cuestionario, y si desea conocer los resultados estarán a su disposición al término de la investigación.

DATOS GENERALES.

Cuestionario No _____

Fecha; _____

Edad: _____ Sexo: _____ Categoría al ingreso: _____

Antigüedad: _____ Unidad de adscripción: _____

1. Cuál es su último nivel académico?

 Secundaria. Preparatoria o equivalente. Técnico o profesional (ESPECIFICAR) _____

2. Ha recibido cursos desde su ingreso a la Institución?

 Sí, he recibido de todo, menos de lo que me interesa. A veces recibo, pero sólo algunos me sirven para las actividades que desempeño. Nunca, no me toman en cuenta para los cursos que imparten.

3. De los cursos recibidos, ha obtenido conocimientos que le sean útiles para desarrollar sus actividades ?

 Sí, los que he recibido ayudan a mis actividades. A veces son útiles, sobre todo cuando tratan temas afines a mis funciones. No me sirven, porque son temas diferentes a los que me interesarían para mis actividades.

4. Ha desarrollado habilidades y destrezas a partir de la capacitación recibida ?

 Naturalmente, ya que realizo mejor las tareas asignadas. A veces sobre todo cuando el instructor domina el tema, es ta actualizado y sabe impartir clases.

_____ No, porque me capacitan sobre otros temas que no tienen que ver con lo que realizo.

5. Ha recibido capacitación en servicio ?

_____ Si, siempre que me supervisan, me capacitan en las fallas que detectan.

_____ A veces se les ocurre capacitarme, cuando se acuerdan o en vísperas de supervisión externa.

_____ Nunca me capacitan, dicen que debo saber todo, además cuando pregunto algo, no me saben responder o me evaden.

6. Considera Ud. que el trabajo que desempeña, va de acuerdo con su personalidad y ambiciones ?

_____ Sí, este trabajo es para mí, todo lo hago de buena gana y estoy capacitado para hacerlo.

_____ A veces, ya que frecuentemente realizo actividades imprevistas o que no me corresponden.

_____ No, por mi nivel académico me haría algo mejor.

7. Le gusta su trabajo ?

_____ Si, me gusta porque se hacer todo bien hecho.

_____ A veces, porque siempre me alteran lo que planeo, o me indicen cosas que no se hacer ya que no he sido capacitado.

_____ No me gusta, nunca me ha interesado, sólo económicamente, ya que el sueldo es bueno.

8. Se encuentra Ud. identificado con el puesto que desempeña?

_____ Si, plenamente, entiendo mis responsabilidades y funciones.

_____ A veces, ya que me dicen con frecuencia que lo hago mal y porque me piden muchas cosas a la vez.

___ Para nada, nunca me imaginé estar haciendo lo que desempeño.

9. Le interesaría capacitarse en temas afines a sus funciones y actividades ?

___ Claro, para mejorar la calidad de lo que hago.

___ A veces, porque a los cursos que he ido me duerme el instructor, ya que no sabe dar el tema, pierdo tiempo.

___ No necesito capacitación, nunca me han llamado la atención, por eso creo estar bien.

10. Que opina Ud. de su trabajo?

___ Lo considero monótono y rutinario, porque no se programar las actividades, siempre hago lo mismo.

___ A veces es interesante, cuando puedo realizar bien todo lo que me solicitan.

___ Es variado e interesante, ya que todo lo realizo bien, además me supervisan y capacitan continuamente.

11. Conoce las funciones y actividades que debe realizar de acuerdo con el puesto que desempeña?

___ Si las conosco, y además las realizo satisfactoriamente.

___ Solo conosco algunas, porque no me las han dado a conocer por eso trabajo sólo en lo que creo y puedo hacer.

___ No, solo realizo lo más fácil, debido a que no estoy debidamente capacitado.

12. Que tipo de actividades realiza Ud. de acuerdo a los conocimientos que tiene?

___ Todas las que indica realizar mi puesto y funciones.

— Las que puedo, ya que desconosco algunos programas y procedimientos.

— No realizo actividades completas, no se darles continuidad.

13. Cumple Ud. con las actividades que se le indican ?

— Siempre, desarrollo bien todas las actividades del puesto.

— A veces, cuando se hacer lo que me solicitan

— No, porque si realizo todo lo que me indican, después me piden más.

14. Reporta Ud. correctamente las actividades que realiza ?

— Claro, no se me escapa ninguna porque sé como hacerlo.

— A veces, porque no me gusta buscar claves y llenar tanta papelería que me quita tiempo y no se para que la piden.

— No, no quiero, y no me gusta, además en ocasiones, no tengo ni lápiz para escribir.

15. Las actividades que realiza, tienen continuidad ?

— Si, las puedo programar y se como darles continuidad.

— Algunas veces sé como hacerlo, sobre todo cuando domino los procedimientos. Pero me falta capacitación.

— No, debido a que no se como hacerlo y en ocasiones es tanto lo que piden que no puedo continuarlas.

7. GLOSARIO DE TERMINOS.

A.

ACTITUD. Comportamiento interno de un organismo. Manifestación externa de conducta.

ACTIVIDAD. Conjunto de actos o labores específicos (operaciones) a realizar por un individuo, departamento, unidad, etc.

ADIESTRAMIENTO. Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

AREA DE SALUD. Denominación que se emplea en planificación y administración sanitaria, para cada una de las zonas o distritos en que se habrá de dividir el territorio cuya población se desea proteger.

APTITUD. Potencialidad del individuo para aprender, condiciones que le permiten adquirir, mediante entrenamiento un conocimiento o una habilidad.

ATENCION AL MEDIO. Es el control del ambiente físico externo del hombre, con el objeto de proporcionarles mejores condiciones para su sobrevivencia y actividades.

ATENCION MEDICA. Actividades prácticas de la medicina ejercidas en torno a la promoción, protección, curación y rehabilitación del enfermo..

C

CAMBIO SOCIAL. Variación o modificación ocurrida en la estructura, funciones y pautas vigentes en una sociedad.

CAPACITACION. Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica.

CENTRO DE SALUD. Establecimiento localizado en la base de la complejidad ascendente, de la prestación de servicios del sistema nacional de salud, que está equipado para brindar servicios de promoción, protección y recuperación de la salud en pacientes ambulatorios.

COBERTURA LEGAL. Es la población que legal o jurídicamente le compete atender a una entidad, unidad o sector de salud.

COMUNIDAD. Población circunscrita dentro de una área geográfica, utilizada con fines programáticos de salud en administración sanitaria.

CONTINUIDAD. Requisito del modelo de planeación, necesario para incluir estrategias que permitan mantenerlo a través del tiempo.

CONTROL. Es la medición de los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, ya sea total o parcialmente, con el fin de corregir, mejorar o formular nuevos planes.

COORDINACION. Sincronización ordenada de los esfuerzos para adecuarlos en cuanto a monto, tiempo y dirección al ejecutarlos, resultando de ello acciones unificadas y armónicas que tiendan a la consecución del objetivo establecido.

CREATIVIDAD. Es el proceso de dar vida a algo nuevo. Resumir una idea original con un resultado beneficioso. Pensamiento que se convierte en una solución anteriormente desconocida.

D

DELEGACION. Cesión parcial de poder o autoridad por parte de una persona que está en un puesto superior de la escala jerárquica en favor de otra que ocupa un puesto inferior a aquella.

DEMANDA REAL. Es la población que acude a solicitar servicios de salud a las unidades del sistema.

DESCENTRALIZACION. Procedimiento administrativo que procura - la división de la jerarquía de las autoridades superiores en favor de las gentes situadas más abajo en el esquema organizativo del sistema.

DESTREZA. Es la facilidad y precisión en la ejecución de actos.

DIAGNOSTICO DE SALUD. Recopilación de información básica por parte de los administradores de las instituciones que conforman el sector salud, para definir los problemas de la situación de la salud. El conocimiento cabal de la situación de salud - de una comunidad y de los factores que la determinan.

E

EFFECTIVIDAD. Es el grado con el cual las actividades han logrado sus propósitos dentro de los límites fijados.

ESPIRITU DE GRUPO. Fuente de vigor y creación de energía colectiva que emerge de un grupo de individuos, cuando une sus esfuerzos para lograr un propósito común.

ESTRATEGIA. Es el análisis de los objetivos a lograr, considerando una situación total y las formas globales de alcanzarlos. Es el arte de combinar, proyectar y dirigir los movimientos y-

operaciones de mayor agregación y embergadura, en el contexto de una situación total. A través de la estrategia se concibe y formula el plan de las operaciones totales con lo cual se abarca el conjunto de las mismas, determinando y ordenando sus despliegues ulteriores.

Medio por el cual se pretende lograr una meta, mediante el incremento o la disminución de las actividades finales que lo gran el cumplimiento de la política.

ESTRUCTURA DE SALUD. Es el conjunto de elementos de diagnóstico de salud con base en una clasificación, orden y presentación.

EVALUACION. Tanto en administración sanitaria como en otro tipo de organización o investigación médico-social, se usa este término para significar si los resultados obtenidos durante las etapas y al final de un programa de acción están de acuerdo con las metas y objetivos pre-establecidos.

F

FOMENTO A LA SALUD. Funciones de salud pública destinadas a promover el adecuado crecimiento y desarrollo psíquico-físico-social del individuo. Entre estas funciones pueden incluirse la higiene de la alimentación, la higiene del trabajo, la educación sanitaria, la higiene mental.

FUNCIONES. Es un grupo de actividades afines y coordinadas necesarias para alcanzar los objetivos de la organización de cuya ejecución generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa.

I

INCENTIVOS PARA EL PERSONAL. Son aquellos factores o estímulos que pueden aumentar el rendimiento del personal de una empresa o de una organización, y que pueden clasificarse en: beneficio económico, autoridad, prestigio, satisfacción de prestar un servicio al público.

INDICADOR. Es la expresión numérica que se obtiene de relacionar magnitudes variables de un proceso productivo y por lo cual puede cuantificarse la operatividad. Así, en el sector algunos indicadores de eficiencia se obtienen al relacionar rendimiento, cobertura, volúmenes y costos entre otros. Un indicador de eficacia es el costo-efecto. Se denomina indicador a la definición operacional de una variable, esto es una medida o conjunto de medidas que facilitan la confrontación entre la variable como concepto teórico y el fenómeno al cual se refiere la variable.

INFORMATICA. Término tomado del léxico francés en materia de-

comunicaciones para denominar la técnica del tratamiento lógico y automático de la información.

INFORME. Presentación escrita de una situación especial de un momento dado.

INSTRUMENTO. En administración sanitaria se denominan así los recursos que en una determinada proporción permiten obtener, según ciertas normas, uno o varios de los objetivos pre-establecidos. Así por ejemplo, cumplir con la internación de enfermos no ambulatorios.

M

META. Cuanto podemos lograr de un objetivo establecido. Fin que se propone alcanzar.

N

NIVEL DE ATENCION MEDICA PRIMARIA. Comprende las acciones continuas e integradas de promoción, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación que tienen lugar en las propias comunidades y las que se realizan dentro de las unidades de atención médica y que responden técnica y científicamente a la solución de los problemas y necesidades de salud más comunes y de mayor prevalencia, que en mayor medida influyen en las

condiciones de vida y de salud de la población. La atención-- primaria consiste de atención curativa básica, diagnóstico y - tratamiento sencillos; referencia de casos complejos a un nivel secundario o terciario; medidas de atención preventiva y-- de promoción de la salud.

NIVEL DE SALUD. Es la cuantía de salud que ha alcanzado una - población determinada. Se le valora indirectamente a través - de indicadores negativos: mortalidad y morbilidad (en su defecto, a través de la demanda satisfecha). La estructura de la situación de salud se valora por las causas de la mortalidad y morbilidad en relación con las edades en que ocurren.

NORMAS. Es el enunciado guía para el proceso y la acción; expresa los resultados que se han de esperar y su aplicación está orientada a la simplificación de la acción.

O

OBJETIVO. Realización de toda organización en la que encuentra su razón de existir. Es el fin, realización o intento que se - pretende alcanzar, hacia los cuales se dirigen los esfuerzos de la organización.

PLAN. Exposición coordinada de acciones dispuestas para ejecutar procedimientos destinados a un fin. Es escoger y relacionar

nar hechos para prever y formular actividades propuestas que se suponen necesarias para lograr resultados deseados.

PLANEACION. Determinar el camino a seguir, determinar con precisión los caminos para alcanzar el objetivo y sus dimensiones, tales como actividades, recursos, tiempos y costos.

POLITICA. Es una norma de carácter general dictada por la alta dirección por medio de la cual, los integrantes de una organización se guían para alcanzar un fin predeterminado.

PRESUPUESTO. Es el documento que contiene el plan preliminar de recursos y gastos aprobados. Es un plan expresado en términos financieros.

PREVISION. Es fijar lo que se desea lograr; es una fijación de objetivos y la determinación de la política a seguir. Es buscar y cuantificar los medios disponibles y las dificultades que tenemos que franquear, es la etapa de la investigación. Son las alternativas de solución o cursos alternados de acción.

PROBLEMA. Desviación del logro o resultado esperado y por ello cuestión que se trata aclarar y corregir en base a retroinformación obtenida.

PROCEDIMIENTOS. Es la sucesión cronológica o secuencial de -

operaciones concatenadas, y un método de ejecución, que realizadas por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o un aspecto de ella, es en resumen una rutina de trabajo.

PUESTO. Unidad de trabajo específica e impersonal o sea, un conjunto de funciones y requisitos que deben cumplir todo trabajador en esa unidad de trabajo.

PROGRAMA. Son aquellos planes en los que no solamente se fija los objetivos y la secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes. Es el conjunto de políticas, procedimientos, reglas y presupuestos destinados a que se alcancen resultados unidos con los objetivos específicos de cada uno de los elementos funcionales.

R

REGION. Area geográfica con límites suficientes y precisos. Con~~to~~ torno de una jurisdicción.

REGIONALIZACION. Proceso de división de un territorio con propósito de promoción socioeconómica, en regiones que deben reunir algunas particularidades.

REGLAMENTO. Serie ordenada de preceptos establecidos por la autoridad pertinente, para la ejecución de una actividad.

S

SIMPLIFICACION DEL TRABAJO. Es la disminución del número de movimientos hechos en la ejecución de cualquier trabajo.

SISTEMA DE SALUD. Es el conjunto de elementos y relaciones diferenciadas por la sociedad a través de instituciones formales o informales, destinadas a desarrollar acciones, cuya finalidad específica es el cuidado de la salud.

SITUACION DE SALUD. Comprende la consideración del estado de salud y del estado de los servicios de salud del que disponga o con que cuente la población.

SISTEMAS DE INFORMACION. Un sistema de información, es un método organizado para proporcionar a cada ejecutivo toda la información y solo la información que necesita para la toma de decisiones, cuando la requiere, y en forma que ayude a su entendimiento y estimule su acción.

SISTEMA NACIONAL DE SALUD. Es el conjunto de organismos, instituciones, agencias y entidades que tengan como finalidad específica procurar la salud de la comunidad en los aspectos técnicos de promoción, protección, recuperación y rehabilitación, así como en los administrativos de dirección, ejecución y coordinación.

SUMINISTROS. Son los insumos que se utilizan para producir una actividad final.

T

TRASCENDENCIA. Situación importante que afecta o modifica a la vida y su calidad y la capacidad o bienestar individual o colectivo.

U

UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN. Es la unidad médica en donde la atención se dirige especialmente hacia la fase ambulatoria del proceso patológico.

V

VIABILIDAD. Condición atribuible a los planes, programas o a las decisiones que tienen congruencia con las políticas y con el nivel de decisiones.

VOLUMEN. Es el número de actividades o servicios, realizados por la entidad o sector y entregados a la población en un lapso definido de tiempo.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

ARIAS G., Fernando. Introducción a la Técnica de la investigación en ciencias de la Administración y del comportamiento. 3a. ed., México. Ed. Trillas. 1982. 245p.

BAENA P., Guillermina. Instrumentos de la investigación. 12a. ed. México, Ed. Mexicanos unidos S.A., 1984. 134p.

BALDERAS, Luz. Administración de los servicios de enfermería. México, Ed. Interamericana, 1983. 109p.

BALSEIRO A., Lasty. Introducción a la Administración. Apuntes elaborados para uso docente. Fotocopiado de la ENEO-UNAM. México. 1981.

BERLO. K., David. El proceso de la comunicación. 4a. ed., México, Ed. El ateneo, 1985. 231p.

BUSTOS, René. Administración en salud. 2a. ed., México. Ed. Méndez Oteo, 1983. 315p.

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA. Indicadores de evaluación en la enseñanza de enfermería. México, 1984, 215p.

GOMEZJARA, Francisco, et al. Salud comunitaria, teoría y práctica. México, Ed. Nueva Sociología, 1983. 689p.

INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MEXICO. Manual de organización. México, 1987. 51p.

----- Programa operativo del U.A.P.S. México, 1986. 52p.

KARLHEIM, Tomasechewski. Didáctica general. 8a. ed., México, Ed. Grijalvo, 1986. 295p.

L' GAMIZ, Arnulfo. Bioestadística. México, Ed. Méndez Cervantes, 1986. 250p.

LOPEZ, Concepción. Enfermería sanitaria. México, Ed. Interamericana. 1987, 237p.

LOPEZ, Luis. Método e hipótesis científicos. 7a. ed., México, Ed. Trillas, 1984. 109p.

MADIGAN, Marian. Psicología teoría y práctica. 5a. ed., México, Ed. Interamericana, 1983. 383 p.

MARRINER, A. Manual para la administración de enfermería. 2a. ed., México, Ed. Interamericana, 1986. 344 p.

MENDOZA, Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación. 2a.ed., México, Ed. Trillas, 1984. 139 p.

RODRIGUEZ, E., Mauro. Autoestima. 2a.ed., Ed. Manual moderno. México, 1988. 84 p.

----- . Liderazgo. 2a.ed., Ed. Manual moderno. México. 1988. 80 p.

----- . Motivación al trabajo. 2a.ed., México, Ed. Manual moderno, 1988. 80 p.

ROJAS, Raul. Guía para realizar investigaciones sociales. 7a.ed., México, Ed. U.N.A.M., 1982. 271 p.

SAN MARTIN, Hernán. Salud y enfermedad. 4a.ed., México, Ed. Prensa Médica mexicana, 1984. 893 p.

SECRETARIA DE SALUD. Memorias de una gestión, sistema nacional de salud, orígenes, definiciones y avances. México, 1986. 48 p.

----- . Programa de actividades. México, 1988, 18 p.

SERVICIOS ESTATALES DE SALUD PUBLICA EN EL ESTADO DE MEXICO.
Prodiaps I. México, 1982. 73 p.

SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. 2a.ed., Ed.Limusa; México. 1987. 152 p.

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA XOCHIMILCO. Guía de investigación científica. México, 1983. 105 p.

-----, Investigación documental(TICOR). México, 1984. 122 p.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO., E.N.E.O. Enfermería sanitaria. México, 1983. 153 p.

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL. Redacción e investigación documental I. México, 1985. 233 p.

WHITTAKER, Jones. Psicología. 4a.ed., México, Ed. Interamericana, 1985. 785 p.