



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



TESIS PARA LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

**PERCEPCIÓN DE TRABAJADORES
SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
BRINDADA POR ESTUDIANTES DE
ENFERMERÍA INDUSTRIAL EN DOS
EMPRESAS**

AUTORA:

MARISOL VELÁZQUEZ AVILA

DIRECTORA DE LA TESIS:

DRA. LETICIA CUEVAS GUAJARDO

2011



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

RESUMEN

La enfermera en la industria mantiene un contacto directo con el trabajador, lo que permite mediante la observación, detectar factores de riesgo que existen, así como, actos y condiciones inseguras que afectan el bienestar del mismo. Para esto, la y el estudiante de la optativa de Enfermería Industrial debe adquirir los conocimientos indispensables, para contar con los elementos necesarios que se requieren para realizar su práctica profesional y así, contribuir en la mejora de la salud de los trabajadores. Por lo que el objetivo de esta investigación estribó en aportar un estudio sobre la importancia que le conceden los trabajadores a la atención que les brindan los y las estudiantes de enfermería y así, determinar la relevancia de la presencia de estos y estas profesionales en la empresa.

El presente trabajo es una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, evaluativa y transversal, en la cual se tuvo como finalidad el destacar la percepción que los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervión Pinturas” tienen sobre la calidad de atención que les brindan las y los estudiantes de Enfermería Industrial durante sus prácticas profesionales. La prueba piloto fue aplicada a 5 trabajadores. La población total de las empresas fue de 106 trabajadores, por lo tanto, se decidió tomar una muestra por conveniencia de 32 trabajadores que fueron de ambos sexos para la prueba definitiva.

Se encontró que la calidad de la atención otorgada por las y los estudiantes de Enfermería Industrial va de buena a excelente según la percepción de los trabajadores de ambas empresas, reconociendo que les proporcionan buena atención, además de que consideran que realizan de casi siempre a siempre sus actividades con los conocimientos suficientes que adquieren durante la teoría, desarrollándose adecuadamente en el ámbito industrial; por lo que consideran importante la presencia de enfermería en la industria.

INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la enfermera se ha preocupado por adquirir conocimientos que fundamenten las acciones de Enfermería, para brindar a los pacientes una mejor calidad de atención.

En los últimos tiempos, se ha dado una transformación en la imagen de la enfermería que ha estimulado el surgimiento de la Enfermería Industrial, en el que la enfermería debe poseer un cuerpo de conocimientos y de práctica bien definido, por lo tanto cada enfermera tiene la importante responsabilidad de establecer y mantener la competencia en el ejercicio de la profesión y contribuir a su propio desarrollo así como, el de ser líderes en su quehacer diario.

La El presente trabajo tiene como objetivo, el conocer la importancia que tiene para los trabajadores de empresa, la calidad de atención brindada por los estudiantes de Enfermería en la Industria. Para lo cual se hace necesario definir los conceptos que se citan a continuación:

► *Atención oportuna.* Es el brindar atención al paciente en el momento que lo requiera conforme a los conocimientos mediante la disponibilidad del personal capacitado.¹

► *La satisfacción del paciente.* Se ha definido como la percepción que tiene éste de la atención que recibe e incluye; atención oportuna, amabilidad en el trato y comunicación.¹

- La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian* (1966) como la aprobación final de la calidad de la atención; y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes usuarios.²
- La satisfacción puede definirse como: la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.³ O bien, el grado por el cual el individuo considera el

servicio o producto de salud, o la manera por la cual éste es ejecutado por el proveedor, como útil, efectivo o que trae beneficio. ⁴

► *Percepción*. Es la recepción en nuestros centros nerviosos de una impresión de los sentidos⁵. Es el medio por el cual la gente obtiene información sobre ellos mismos, sus necesidades y el entorno⁶. También es la interpretación de la sensación, considerando el aprendizaje previo. Es el conocimiento personal consciente de la realidad y, está basado en un conocimiento individual y en experiencias pasadas⁷.

ANTECEDENTES

En un estudio realizado en Australia, se encontró que la percepción de los gerentes de las empresas sobre las funciones de las Enfermeras en Salud Ocupacional se considera muy importante actualmente, porque ninguna otra profesión tiene la ocupación de cuidados de salud, ya que gestionan los servicios de salud y seguridad, favorecen la salud de los trabajadores porque poseen amplia experiencia, conocimientos de vanguardia y alto nivel académico. Eso contribuye a la toma de decisiones perspicaces, a mejorar la productividad y reducir el ausentismo. Además tienen capacidad de comunicarse con el personal y los empresarios, y con ello proporcionar una óptima atención de salud a los empleados.

Otros dos estudios elaborados, uno por la Jefa de Enfermeras del Centro de Salud No. 2, Servicios Coordinados de Nuevo León, Secretaría de Salubridad y Asistencia, México. Y el otro por la Jefa de la Oficina de Higiene Industrial en el Estado de Nuevo León, Servicios Coordinados en Nuevo León, Secretaría de Salubridad y Asistencia, México, D.F, hablan sobre la importancia de la Enfermería y la Significación Industrial en el que examinan las posibilidades, atribuciones, deberes y licitaciones de la enfermería industrial, así como sus relaciones con otros organismos, oficiales y privados, interesados en la salud y el bienestar de la comunidad refiriendo que por ser las enfermeras el mayor

grupo de trabajadoras de salud que prestan servicio a tiempo completo en la industria, se les considera uno de los factores más importantes del programa de higiene industrial. El valor de la enfermera industrial se pone de manifiesto en el gran desarrollo que ésta ha alcanzado en Estados Unidos. La enfermera que presta sus servicios en una planta industrial ocupa la posición más estratégica para el mantenimiento de las relaciones entre los trabajadores y el personal del equipo de salud. Para muchos de los empleados, ella es a menudo la única representante visible del servicio médico dentro de la fábrica; la gran mayoría de las enfermeras industriales prestan sus servicios en fábricas donde hay médicos a tiempo parcial, lo cual las coloca en una posición de seria responsabilidad.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Enfermería Industrial se ha insertado como una reciente opción en la Licenciatura en Enfermería en la cual las y los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar diferentes actividades que permiten abarcar otras áreas y otros roles de su quehacer laboral; en los que pueden aplicar sus conocimientos de manera efectiva y de calidad, con la finalidad de proporcionar métodos preventivos y educativos al trabajador que así lo requiera.

La enfermera en la industria mantiene un contacto directo con el trabajador, lo que permite y facilita mediante la observación, detectar factores de riesgo que existen a su alrededor, así como, actos y condiciones inseguras que afectan el bienestar del mismo. Por lo tanto, la enfermera juega un papel primordial en dichas actividades, por lo que debemos tomar en cuenta la calidad con la que brindan su atención.

La Calidad en la Atención de Enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada una de las personas y para asegurar su continuidad⁸.

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE) define la Calidad de los Servicios de Enfermería como: *la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios, lo cual requiere la planeación óptima para que el cuidado sea efectivo y seguro.* Las intervenciones seguras tienen la capacidad de producir un impacto positivo sobre la mortalidad, morbilidad, incapacidad y complicaciones en los usuarios y determinan la garantía de la calidad del cuidado⁹.

Lo mencionado en el párrafo anterior, es percibido por los trabajadores quienes son influidos por tres importantes factores: sus necesidades, sus valores y creencias, y su propio concepto; como lo mencionan las Teorías de la Percepción¹⁰.

La atención de la enfermera se tornaría vulnerable al no contar con los conocimientos necesarios y apropiados, con iniciativa y análisis para evaluar los problemas que se presentan en el área industrial (esto es, no contar con la expectativa de la empresa)¹¹.

Como ejemplo de esto tenemos que: un médico observó múltiples quemaduras graves por sustancias químicas en pacientes que trabajaban para un productor de semiconductores en su localidad. Telefonó al responsable de la seguridad de la compañía y preguntó si podrían llevar a cabo una visita al área del trabajo. La compañía era pequeña y no contaba con un sanitarista industrial, pero como resultado de la relación desarrollada durante la conversación telefónica, el responsable de seguridad dispuso que un sanitarista industrial, de una compañía más grande de semiconductores cercana a la localidad, se uniera a la visita industrial.

Cuando el médico visitó el sitio de trabajo, se presentó la enfermera en salud laboral. Supo por ella que había una cantidad importante de quemaduras por ácido fluorhídrico, utilizado en un proceso de grabado en aguafuerte. La

enfermera explicó que a los trabajadores se les requería que sumieran unas canastillas con obleas de silicón dentro de tanques de ácido y que las quemaduras resultantes se desarrollaban con lentitud debido a que el ácido estaba diluído en agua. La mayor parte de las quemaduras se observaban un día y medio después por médicos particulares, quienes no siempre fueron informados por los trabajadores acerca de que las quemaduras se relacionaban con la exposición a sustancias químicas en el trabajo.

El sanitarista había medido con anterioridad las concentraciones de ácido fluorhídrico en el área de trabajo y le dio al médico una copia de ésta información. Aunque él había recomendado cambios en los respiradores y ventiladores del área, no encontró pruebas de que la enfermedad pudiera resultar de la inhalación de vapores a las concentraciones medidas. El médico se sorprendió al saber que el sanitarista industrial estaba familiarizado con los efectos generales de la exposición al ácido fluorhídrico. Los pacientes examinados por el médico no mostraron pruebas de tales efectos. El responsable de seguridad de la compañía le proporcionó una copia al médico de la hoja de información sobre seguridad de materiales y le informó que la compañía ya había instituido medidas correctivas para ventilar los tanques de ácido. Las ropas protectoras y los diferentes tipos de guantes ya se habían distribuido a los trabajadores.

Como resultado de esta visita al sitio de trabajo, el médico supo que se enfrentan con una lesión laboral y con la responsabilidad de una enfermedad del mismo tipo en los casos más graves de exposición al ácido fluorhídrico. También se enteró que los profesionales de la salud y seguridad en la compañía empezarían un programa educacional con los trabajadores y estaban tomando otras medidas para prevenir futuras lesiones¹².

Luego de esta descripción, podemos darnos cuenta que el trabajo de la Enfermera dentro de las empresas desarrolla un papel muy importante, ya que sus funciones dentro de éstas son indispensables para que el trabajador se encuentre en óptimas condiciones tanto de salud como de seguridad. El ejemplo nos refleja la importancia que tiene para el nivel empresarial el contar

con el personal capacitado y competente, ya que el trabajador es la esencia por la cual la Enfermera y el demás equipo de trabajo, debe cumplir con ciertas actividades en pro del trabajador, mediante programas que ayuden a conservar la salud de los mismos, a prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que lo incapaciten por medio de la actuación pronta y eficaz. Por lo que el campo de acción de la Enfermera Industrial se centralizan en:

Administración

- Información médica (consulta, exámenes médicos).
- Estadísticas de accidentes, causas de consulta, etc.
- Recursos humanos, materiales y financieros.
- Gastos médicos mayores.
- Expedientes médicos.
- Planeación de programas.

Prevención

- Identificación temprana de factores de riesgo personales.
- Identificación de los agentes de riesgo en los procesos de producción.
- Auditorías a las áreas de trabajo.
- Inspecciones a comedor e instalaciones sanitarias.
- Promover la participación de los trabajadores en actividades para la promoción de la salud.
- Campañas de medicina preventiva.
- Capacitación a los trabajadores en aspectos de higiene ocupacional.

Investigación

- Causas de ausentismo.
- Causas de accidentes y o enfermedades profesionales.
- Causas de mayor incidencia de enfermedades generales.
- Avances médicos científicos.

Salud ocupacional

- Colaborar en la identificación de agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, etc.
- Seguimiento a los programas de monitoreo biológico.
- Participación en las Comisiones de Seguridad e Higiene.
- Seguimiento de los programas médicos por exposición a los agentes físicos.
- Conocimiento y aplicación de la normatividad mexicana.

Bienestar de los trabajadores

- Controles de factores de riesgo.
- Seguimiento a personal con enfermedades crónicas.
- Promoción del autocuidado en la salud de los trabajadores.
- Motivación a los trabajadores para realizar actividades deportivas y recreativas.

Salud en el trabajo

- La Salud Ocupacional se dedica a la anticipación, reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores o tensiones, originados o provenientes del lugar de trabajo, que pueden provocar enfermedad, deterioro de la salud y bienestar, o incomodidad e ineficiencia del trabajador¹¹.

Ergonomía

Se define como: los conocimientos acerca de las habilidades humanas, sus limitaciones y características que son relevantes para el diseño.

El diseño ergonómico es la aplicación de estos conocimientos para la construcción de herramientas, máquinas, sistemas, tareas, trabajos, ambientes seguros, confortables y de uso humano efectivo¹³.

Higiene Industrial

La Higiene Industrial conforma un conjunto de conocimientos y técnicas dedicados a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen, del trabajo y pueden causar enfermedades o deteriorar la salud. Está conformada por un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo¹⁴.

Seguridad Industrial

La dirección de una empresa influye en el esfuerzo de seguridad y salud que quiere para sus trabajadores, pero el comportamiento de un trabajador es determinante para su seguridad, aunque pueden existir otros motivos de producción que no permiten que el objetivo de salud se cumpla.

La Seguridad y la Higiene aplicadas a los centros de trabajo tienen como objetivo salvaguardar la vida y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores por medio del dictado de normas encaminadas tanto a que se les proporcionen las condiciones adecuadas para el trabajo, como a capacitarlos y adiestrarlos para que se eviten, dentro de lo posible, las enfermedades y los accidentes laborales.

Objetivos de la Higiene Industrial

1. Reconocer los agentes del medio ambiente laboral que pueden causar enfermedad en los trabajadores.
2. Evaluar los agentes del medio ambiente laboral para determinar el grado de riesgo a la salud.
3. Eliminar las causas de las enfermedades profesionales.
4. Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o minusválidas.
5. Mantener la salud de los trabajadores.

6. Aumentar la productividad por medio del control del ambiente de trabajo.
7. Proponer medidas de control que permitan reducir el grado de riesgo a la salud de los trabajadores.
8. Prevenir el empeoramiento de enfermedades y lesiones.
9. Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos presentes en el medio ambiente laboral y la manera de como prevenir o minimizar los efectos indeseables¹⁵.

Las y los estudiantes de Enfermería de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala de la Universidad Nacional Autónoma de México (FESI UNAM) llevamos un Módulo de Enfermería Industrial, en él, se realizan actividades como las que se han venido mencionando en este planteamiento del problema, las empresas en las que yo realicé mi investigación fueron: “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V”, la cual fue fundada en 1967 y pertenece a un grupo Mexicano industrial del área de Alimentos del sector harinero. En la actualidad, Gluten y Almidones, sirve con sus productos a diferentes sectores del mercado, como son:

- INDUSTRIA ALIMENTARIA
- INDUSTRIA CARTONERA
- INDUSTRIA PAPELERA
- INDUSTRIA TEXTIL

y “Nervión” se fundó en México en el año 1955, para elaborar inicialmente lacas y selladores para sombreros. Abarca sectores como, industria química, industria carrocera, aviones, equipo industrial y marino, construcción, etc. ofrece la línea más completa en pinturas, recubrimientos y especialidades de la más alta calidad en el mercado Mexicano y Americano de exportación; así que el problema a resolver en este trabajo fue el de evaluar la percepción que tienen los trabajadores de estas 2 empresas diferentes sobre la calidad de atención que brindan las y los estudiantes de Enfermería Industrial. Por lo tanto, la pregunta de investigación quedó planteada como lo vemos a continuación.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V”, y “Nervión”, sobre la calidad de atención que les brindan las y los estudiantes de Enfermería Industrial de la FESI UNAM?

JUSTIFICACIÓN

La Enfermería Industrial se ha convertido en una nueva opción para el campo laboral, por lo tanto, la creación de la optativa de Enfermería Industrial, proporciona a las y los estudiantes una nueva alternativa a elegir en su práctica profesional, con una visión más allá del área hospitalaria.

Para esto, la y el estudiante de la optativa de Enfermería Industrial debe adquirir los conocimientos indispensables, para que cuenten con elementos necesarios y puedan aplicarlos en la práctica profesional y con ello, contribuir en la mejora de la salud de los trabajadores, además de ofrecer una mayor productividad a la empresa, contando con una mejor calidad de vida de sus empleados.

La (el) profesional de enfermería ejerce su profesión con sentido y preparación industrial que le permite administrar el recurso de salud, es capaz de gestionar (de ser necesario), responder, analizar e intervenir en el cuidado de enfermería requerido por un individuo; su preparación le permite tener un papel preponderante en la toma de decisiones técnicas que le competen.

Por lo que el propósito de esta investigación estriba en dar a conocer la importancia que le conceden los trabajadores a la atención que les brindan los

y las estudiantes de enfermería y así, determinar la relevancia de la presencia de estos y estas profesionales en la empresa.

Por ello, creo firmemente que la presente investigación beneficia a los profesionales y estudiantes de la Licenciatura de Enfermería de nuestro país; ya que da a conocer la Calidad de Atención que desde nuestra formación, proporcionamos a los trabajadores; así como, la importancia que tiene para los trabajadores y una empresa, la presencia del personal experto en el cuidado de la salud dentro de sus instalaciones.

Por otro lado, hay un beneficio adicional para los empresarios, porque muestra el impacto y la importancia de la labor enfermera en la compañía y los beneficios económicos que se obtienen al contar con trabajadores sanos, libres de factores de riesgo y con una atención de calidad inmediata en el trabajo.

Pienso que también hay un beneficio para otros investigadores porque da pie a otras investigaciones sobre Enfermería Industrial en nuestro país, que pueden ser sobre la Calidad de la Atención que se da a otras empresas nacionales o internacionales; además de ampliar el ámbito laboral de nuestra profesión.

Este trabajo es un aporte con valor teórico nacional porque se da a conocer cómo se desarrolla la (el) profesional de Enfermería Industrial en este ámbito y; cómo es la Calidad de Atención que proporciona, por lo que es trascendental por ser una indagación innovadora.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la percepción que tienen los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V”, y “Nervión” sobre la calidad de atención que les brindan las y los estudiantes de Enfermería Industrial de la FESI UNAM.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ Analizar la percepción que tienen los trabajadores sobre las actividades que desarrollan las y los estudiantes de Enfermería Industrial de la FESI UNAM en su empresa de trabajo.

➤ Destacar la relevancia que tiene la atención de Enfermería en una empresa.

HIPÓTESIS

Hi

➤ La percepción de los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervión” es que las y los estudiantes de Enfermería Industrial brindan atención de calidad a ellos.

Ho

➤ La percepción de los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervión” es que las y los estudiantes de Enfermería Industrial no brindan atención de calidad a ellos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El trabajo y la salud están interrelacionados; a través del trabajo buscamos satisfacer una serie de necesidades; desde la supervivencia, hasta las necesidades de desarrollo profesional, personal y social. Sin embargo, en ese proceso podemos ver agredida nuestra salud, si el trabajo no se realiza en las condiciones adecuadas.

A lo largo de la historia se puede observar en las diferentes épocas que van desde la prehistoria y pasando por la evolución de las grandes civilizaciones, la necesidad del hombre por obtener vivienda, alimento y todos aquellos aspectos que le hagan más placentera y cómoda la vida, siendo siempre la base de las mismas, el trabajo, que remonta su surgimiento a partir de la Revolución Industrial que tuvo su origen en la Gran Bretaña a mediados del siglo XVIII.

En los primeros años del siglo XX, la industrialización hizo sus efectos alcanzando prácticamente a todo el globo terrestre, lo cual se vio reflejado en las grandes riquezas producidas, trayendo consigo también el aumento de la población, quien buscaba por necesidad el poder laborar en las grandes industrias textiles y mineras, mismas que por sus deficientes condiciones laborales comenzaron a dar como resultado accidentes dentro de las mismas instalaciones, muchas veces fatales para el trabajador¹.

Cuando se advierten estos problemas surge la necesidad de crear esta nueva rama de reciente creación, la Enfermería Industrial, la que se define como: *el brindar atención de urgencia al personal que dentro de la empresa sufra algún trastorno en la salud y proporcionar atención en caso de sufrir algún accidente donde quede comprometida su integridad física*¹.

Para esto la Enfermera Industrial, debe tener un perfil de conocimientos, destrezas y actitudes, que le permitan desempeñarse en el campo laboral, con la finalidad de proporcionar atención de calidad que satisfaga las necesidades y

problemas de salud de la población trabajadora, desarrollando para ello una amplia gama de actividades dentro de la gestión de salud y seguridad en el trabajo como son: medidas asistenciales, preventivas y administrativas requeridas para el área de la Salud Ocupacional. Actividad que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en su ambiente laboral, efectuando para ello:

✦ *Exámenes médicos periódicos y de ingreso.* La enfermera puede apoyar la oficina de empleo, ya que requiere de sus funciones para observar dolencias menores y sugerir medidas correctivas antes de que el trabajador obtenga su puesto dentro de la empresa y para llevar un control general del estado de salud de los empleados.

✦ *Semanas de salud.* La enfermera a menudo planea actividades y programa pláticas de Educación para la Salud, siendo cuidadosa en su forma de expresión haciendo la charla breve y en un lenguaje que el trabajador entienda sin dificultad.

✦ *Servicio de primeros auxilios y atención de urgencia en caso de accidente laboral.* El personal de enfermería debe estar calificado para brindar las medidas primarias de atención y saber como reaccionar en caso de incidentes con un grado mayor de complejidad.

✦ *Analizar causas de accidentes de trabajo.* Lo cual se logra mediante actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo del ambiente de trabajo que puedan alterar la salud de los trabajadores.

✦ *Elaborar y actualizar estadísticas de accidentes laborales.* Es de vital importancia el conocer las causas de incidencia generadoras de contingentes que afecten la integridad y vida del trabajador, y realizar cambios que contribuyan a la disminución de los mismos. Todas estas actividades de salud y seguridad constituyen la Salud en el Trabajo, la cual en su sentido más general busca el fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de

bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación.

Pero si lo antes mencionado es para el trabajador y su beneficio personal, ¿cómo es que éste percibe el cuidado enfermero dentro de su ambiente laboral?

La percepción se define como: *el proceso cognoscitivo que permite interpretar y comprender el entorno. Es la selección y organización de estímulos del ambiente para proporcionar experiencias significativas a quien los experimenta*¹⁶.

La percepción precede a la comunicación y ésta deberá conducir al aprendizaje. Hay dos principios de la percepción especialmente importantes. Primero, el fenómeno de la percepción está constituido por muchos mensajes sensoriales que no se dan separadamente sino estructurados en patrones complejos. Estos llegan a formar la base del conocimiento que la persona adquiere sobre el mundo que le rodea. Segundo, un individuo reacciona solamente a una pequeña parte de los estímulos del medio en un momento dado. Elige aquella parte del universo que quiere experimentar, o que atrae su atención en ese momento. La percepción es una experiencia personal y única. No es exactamente igual para dos personas. Un hecho puede percibirse en forma de experiencias pasadas, de motivación presente y de vivencias actuales.

De lo anterior se puede concluir que mientras que cada percepción es única e individual; las series de percepciones realizadas en común por diferentes personas pueden relacionarse hasta llegar casi a identificarse. Si se rodea una escultura, los ángulos de visión cambiarán a medida que se cambie de posición; si después otra persona camina alrededor de la misma escultura y la mira desde los mismos ángulos obtendrá sin duda diferentes percepciones individuales; pero la serie en su totalidad será para las dos personas más o menos la misma. Por lo tanto, una serie de percepciones individuales nos

capacita para ponernos de acuerdo con los demás sobre lo experimentado, aunque las experiencias individuales sean ligeramente diferentes.

La producción de imágenes, tanto fijas como móviles, el lenguaje icónico, oral o gestual, descansan sobre el principio de que se aprende fundamentalmente de lo que se percibe y que series de experiencias auditivas y visuales cuidadosamente diseñadas, pueden ser experiencias comunes que modifiquen favorablemente el comportamiento.

La percepción se puede ubicar como un evento estructurado de manera sociocultural, entendida esta forma de percepción “sociocultural” como un proceso mediante el cual las personas se conocen y se evalúan entre sí y por el cual se considera la forma de cómo ocurren los hechos de su grupo social. De esta manera se puede considerar a la percepción enfocada al riesgo como un conjunto de factores ambientales, económicos, sociales, políticos, culturales y psicológicos que van a dar forma de esta percepción. La percepción se ha enfocado a examinar los juicios de los integrantes de los grupos sociales cuando se les solicita que evalúen sus actividades, condiciones del ambiente donde viven y elementos culturales.¹⁷

Teoría de la Percepción Interpersonal: *es la formación de nuestras impresiones acerca de los otros en la que influyen ciertas características:*

- ✓ *Primacía:* la información obtenida acerca de otra persona en nuestro primer contacto.
- ✓ *Intensidad:* características sobresalientes de la persona.
- ✓ *Frecuencia:* características que se repiten de la persona.
- ✓ *Actitudes:* actitudes firmes de la otra persona influyen en nuestra percepción hacia ella, así como características de su personalidad⁵.

Podríamos decir que la percepción es un proceso bipolar de información sobre el mundo que permite al receptor adaptarse a su entorno. Se realiza mediante una selección de los elementos importantes para el receptor, que puede tener

distintos objetivos en cada momento, y por tanto, percibir lo mismo de formas diferentes a lo largo de su existencia. Con ello, podemos considerar a la *Percepción del trabajador* como: *la acción por medio de la cual los trabajadores de la industria muestran o no aprecio por las competencias desarrolladas por las y los estudiantes de enfermería en relación a que les han brindado una atención que ellos consideran de calidad, la que favorece la conservación de su salud e integridad física y mental*⁵.

En cuanto a la Calidad de la Atención en Enfermería: la preocupación de proporcionar una buena atención al trabajador, hace necesario efectuar una evaluación sistemática de los criterios de calidad; y según la percepción del trabajador se determina el valor de las acciones de Enfermería, el resultado final de la valoración de la calidad de la asistencia de Enfermería Industrial debe estar encaminada en el mejoramiento de los servicios que proporciona.

Entendiéndose como Calidad de la Atención: *la apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad que son económicamente accesibles a la población y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la salud del usuario*⁹.

La Calidad de la Atención asistencial presenta dos dimensiones:

- ▶ la dimensión técnica; que se refiere a la aplicación del conocimiento médico y de las disciplinas relacionadas para resolver los problemas de salud de los pacientes.
- ▶ la dimensión interpersonal; que es la interacción que se da entre el profesional de la salud y el usuario al momento de proveer la atención.

Autores como Avedis Donabedian (1966) refieren que la calidad no es absoluta, ni perfecta; puede ser buena, regular y mala, en la medida que la

cosa analizada presenta un conjunto de características y sólo, la buena calidad, es la que satisface al usuario.

La calidad es multidimensional, es imposible definir calidad de un producto o servicio en términos de una simple característica. Es un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación de valor.

Componentes de la Calidad de Atención:

- a) *Estructura*: de la institución, de los métodos utilizados, para prestar la atención.
- b) *Proceso*: procedimiento que se sigue.
- c) *Resultados*: impacto producido en la situación de salud o enfermedad por los resultados de la acción.

Por tanto, el fin de la Calidad de Atención, es satisfacer o superar las expectativas del usuario de manera congruente².

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Ésta es una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, evaluativa y transversal. El trabajo de campo se realizó en las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervion”, en abril y mayo del 2010. La prueba piloto fue aplicada a 5 trabajadores. La población total de las empresas fue de 106 trabajadores, por lo tanto, se decidió tomar una muestra por conveniencia de 32 trabajadores que fueron de ambos sexos para la prueba definitiva. No es fácil que los empresarios acepten que se realicen labores de investigación en las horas de trabajo, por lo que, se decidió sumar el número de trabajadores de ambas empresas para tener una muestra con un mayor número de participantes, y así poder aprovechar el tiempo reducido que se me permitió para aplicar los instrumentos.

Se aplicó un primer cuestionario como instrumento de recolección de datos en la prueba piloto, en un horario y fecha indicados por cada una de las empresas, el cual incluyó, en el primer apartado, los datos de identificación como: fecha, edad, sexo, puesto que desempeña y escolaridad; el segundo apartado contiene 10 preguntas de las cuales, 1 es abierta, 5 son cerradas y 4 son mixtas (primero cerrada y para complementar, un agregado abierto que aclare su respuesta). Para el análisis estadístico se utilizó el programa Microsoft Office Excel 2007. Para presentar los resultados se empleó estadística descriptiva.

Con base a los resultados obtenidos en la prueba piloto se optó por realizar cambios para la aplicación de la prueba definitiva, de lo que resultó que el cuestionario quedara con un total de 10 preguntas; 6 cerradas, 3 mixtas y 1 abierta. La pregunta 4 fue la que se modificó, de ser mixta pasó a ser cerrada, para que los trabajadores pudieran contestar lo que se buscaba en la investigación. Los 32 cuestionarios aplicados cumplieron con los criterios de inclusión, por lo tanto, todos fueron considerados para la investigación.

El instrumento contó con validez de contenido y confiabilidad de test-retest. En el trabajo de campo, uno de los obstáculos librados fue el de lograr que en las empresas se les permitiera tiempo a los trabajadores para la realización de las pruebas, tanto piloto, como definitiva.

Por otro lado la enfermería comparte con otros profesionales la responsabilidad de generar las iniciativas y las acciones que tienen por objeto satisfacer las necesidades sanitarias y sociales de la comunidad. La Deontología es la ciencia que se ocupa de los deberes. Son las reglas para la relación (en este caso de las enfermeras y los enfermeros) con los pacientes y entre ellas y ellos mismos; y con el resto de los integrantes del equipo de salud.

De acuerdo con Ledesma (2007) en julio de 1953, en la reunión del Gran Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) en San Paulo, Brasil, se adoptó por vez primera un Código Internacional de Deontología. El Gran Consejo revisó posteriormente el Código en una reunión en Frankfurt, Alemania, en junio de 1965. Este Código es un conjunto de los deberes éticos y morales que deben formar el perfil de las y los profesionales en enfermería. En este trabajo se aplicaron esos deberes éticos de confidencialidad que estoy obligada a seguir como profesional de enfermería.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

PRUEBA PILOTO

CUADRO NO. 1 EDAD DE LOS TRABAJADORES

Edad	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum	Porc. Acum
20-25	0	0/5	0%	0	0%
26-30	1	1/5	20%	1	20%
31-35	1	1/5	20%	2	40%
36-40	0	0/5	0%	2	40%
41-45	1	1/5	20%	3	60%
46-50	0	0/5	0%	3	60%
más de 51	2	2/5	40%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En cuanto a la edad de los trabajadores el 40% de la muestra tiene más de 51 años, el 20% tiene de 26 a 30 años, del mismo modo las edades de 31 a 35 años se presentaron en un 20%, las edades de 41 a 45 años también tuvieron un 20%.

CUADRO NO. 2

SEXO DEL PERSONAL

Sexo	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
HOMBRE	5	5/5	100%	5	100%
MUJER	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFICA 2. SEXO DEL PERSONAL



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En lo que corresponde a la variable sexo, de las 5 personas encuestadas el 100% fueron hombres ya que dentro de las áreas a las que pertenecen los trabajadores que apoyaron a la prueba piloto son prioritariamente del género masculino por las labores que realizan.

CUADRO NO. 3

ESCOLARIDAD DE LOS TRABAJADORES

Escolaridad	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Primaria	1	1/5	20%	1	20%
Secundaria	3	3/5	60%	4	80%
Bachillerato	0	0/5	0%	4	80%
Bachillerato Técnico	1	1/5	20%	5	100%
Universidad	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

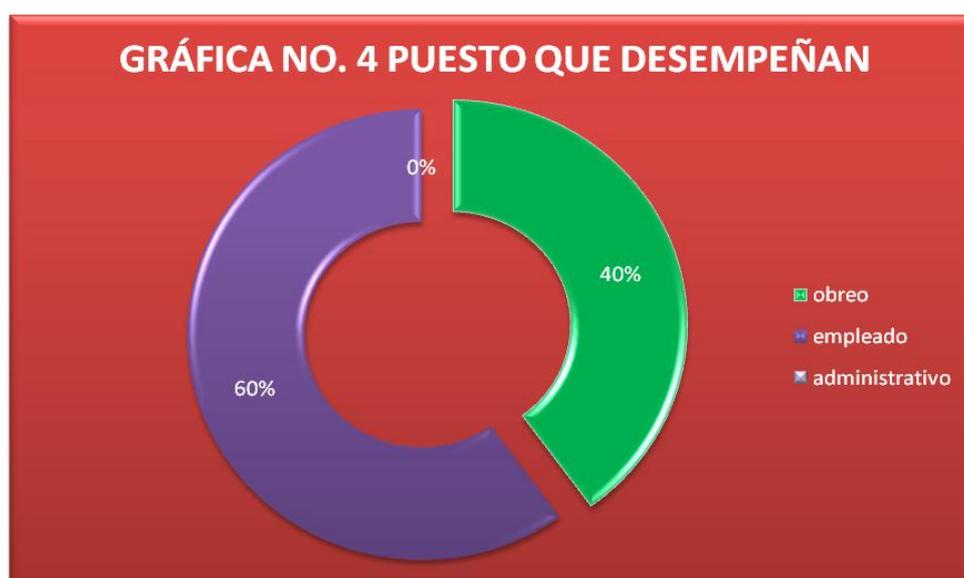
El grado de estudios con mayor porcentaje es el nivel de secundaria que obtuvo el 60%, el de nivel primaria adquirió el 20% al igual que el nivel bachillerato técnico, cabe señalar que ninguna persona encuestada pertenecía al área administrativa o gerencial dentro de la empresa.

CUADRO NO. 4

PUESTO QUE DESEMPEÑAN

P Q D	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
obrero	2	2/5	40%	2	40%
empleado	3	3/5	60%	5	100%
administrativo	0	0/5	0%	5	100%
TOTAL	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuestaa aplicadaaa a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

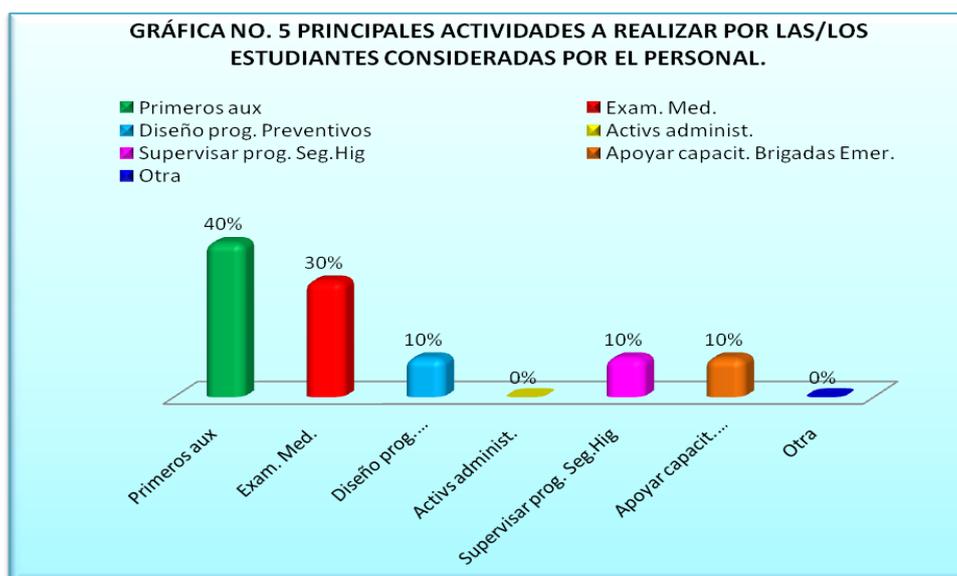
El puesto desempeñado por los 5 hombres encuestados que obtuvo mayor porcentaje fue el de empleado con un 60% y el 40% restante corresponde a puesto de obrero.

CUADRO NO. 5

ACTIVIDADES CONSIDERADAS MÁS IMPORTANTES A REALIZAR

	Frec. Abs
Primeros aux	4
Exam. Med.	3
Diseño prog. Preventivos	1
Activs administ.	0
Supervisar prog. Seg.Hig	1
Apoyar capacit. Brigadas Emer.	1
Otra	0
Total	10
Total encuestas	5

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En esta gráfica se muestra la importancia que tiene para el trabajador las actividades de enfermería: el total de opciones marcadas fue de 10, teniendo el porcentaje mayor los primeros auxilios con un 40%, en segundo lugar se encontraron los exámenes médicos con el 30%, en tercer sitio se encuentran el diseño de programas preventivos, supervisar programas de seguridad e higiene y apoyar capacitación de brigadas de emergencia adquiriendo el 10% cada una dando un total del 100%, mientras que las opciones de actividades administrativas y otra, no fueron de mayor interés al no adquirir porcentaje.

CUADRO NO. 6

FRECUENCIA CON QUE LAS ALUMNAS REALIZAN LAS ACTIVIDADES DURANTE LA PRÁCTICA

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Siempre	4	4/5	80%	4	80%
Casi siempre	1	1/5	20%	5	100%
A veces	0	0/5	0%	5	100%
Nunca	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFICA 6.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Con esta gráfica se demuestra la frecuencia con que las alumnas realizan sus actividades durante la práctica de Enfermería Industrial según la percepción del trabajador se obtuvieron los siguientes resultados: el 80% de los trabajadores contestó que siempre, mientras que el 20% restante respondió que casi siempre, las opciones a veces y nunca obtuvieron el 0%.

CUADRO NO. 7

OPINIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

	Frec.		Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
	Frec. Abs	Relativ.			
Sí	5	5/5	100%	5/5	100%
No	0	0/5	0%	5/5	100%
Total	5	5/5	100%	5/5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Se puede observar en la gráfica 7 que el 100% de los encuestados contestó que las actividades efectuadas por las alumnas sí son las que la empresa necesita.

CUADRO NO. 8

PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Excelente	3	3/5	60%	3	60%
Buena	2	2/5	40%	5	100%
Regular	0	0/5	0%	5	100%
Mala	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En esta gráfica 8 se observan resultados satisfactorios en cuanto a la Calidad de la Atención brindada por las alumnas ya que se obtuvo un 60% de excelente atención, y un 40% restante de buena atención, es decir, que las opciones regular y mala arrojaron un 0%.

CUADRO NO. 9

RAZONES POR LAS CUALES EL TRABAJADOR DETERMINA LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Brindan buena información	1	1/5	20%	1	20%
Realizan sus actividades	2	2/5	40%	3	60%
Buena atención	2	2/5	40%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFICA 9.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Se les pidió a los trabajadores que fundamentaran el porque daban esa calificación a la Calidad de Atención dada por las estudiantes. Los resultados coincidieron en los puntos siguientes:

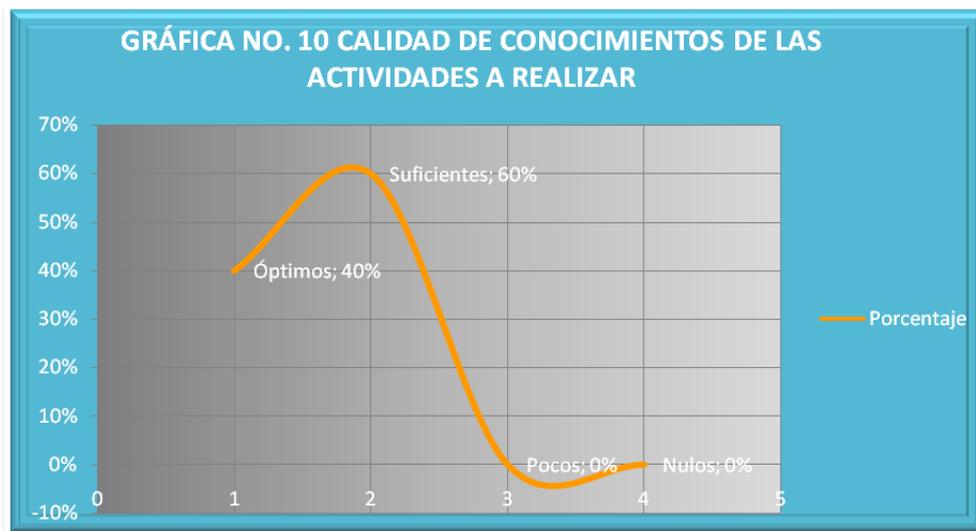
- el 40% coincide en que la atención es de calidad al realizar sus actividades así como, también el 40% respondió que las alumnas dan buena atención al cuidar de sus necesidades principales, y el 20% restante dijeron que proporcionan información veraz al contestar las dudas que se les han presentado respecto a su salud.

CUADRO NO. 10

CALIDAD DE CONOCIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Óptimos	2	2/5	40%	2	40%
Suficientes	3	3/5	60%	5	100%
Pocos	0	0/5	0%	5	100%
Nulos	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

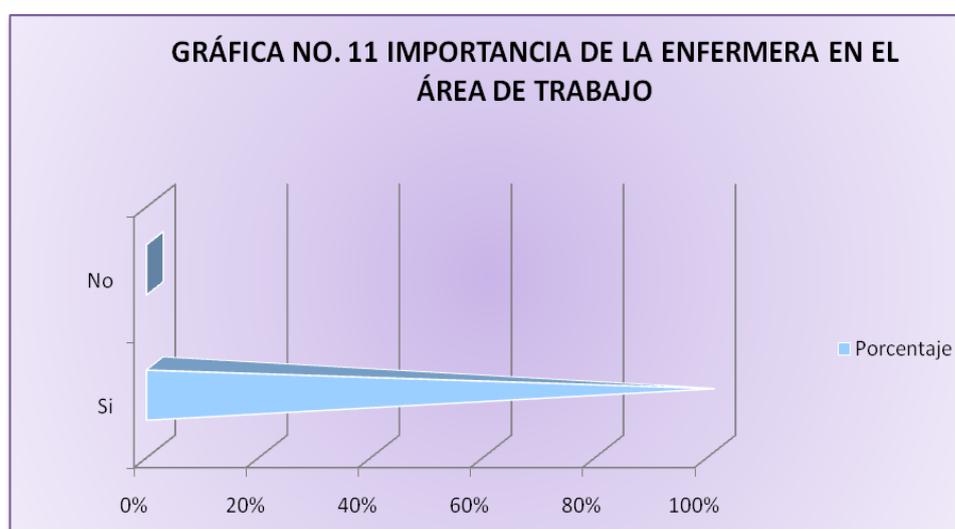
Los trabajadores encuestados dieron un valor del 60% a que los conocimientos de las alumnas de Enfermería Industrial son suficientes, el 40% restante pertenece a la opción de óptimos, y los incisos pertenecientes a pocos y nulos obtuvieron el 0%. Por lo que los conocimientos de las alumnas son los suficientes para desarrollar su práctica de Enfermería Industrial.

CUADRO 11.

IMPORTANCIA DE LA ENFERMERA EN EL ÁREA DE TRABAJO

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Sí	5	5/5	100%	5	100%
No	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

El 100% de los encuestados consideran de gran importancia contar con una enfermera dentro de su área de trabajo.

CUADRO 12.

RAZONES DE LA IMPORTANCIA DE LA ENFERMERA EN EL TRABAJO

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Inf. Para la salud	1	1/5	20%	1	20%
Primeros Auxilios	4	4/5	80%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFICA 12.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica refleja los motivos por los que los trabajadores consideran importante contar con una enfermera en su trabajo. El 80% coincidió en la importancia de tener quien proporcione atención de primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, y el 20% consideró importante que les brinden información para cuidar su salud.

CUADRO 13.

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN OTORGADA

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Sí	5	5/5	100%	5	100%
No	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFICA 13.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En esta gráfica 13 se observa que al 100% de los encuestados sí les ha sido útil la información que se les ha brindado en cursos, programas, o dudas que se les hayan presentado acerca de su salud, resueltas por las estudiantes de Enfermería Industrial.

CUADRO 14.

ACCIONES EN LAS QUE HA SIDO ÚTIL LA INFORMACIÓN

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Mejorar estilos de vida	2	2/5	40%	2	40%
Veracidad de la información	1	1/5	20%	3	60%
Prevención de Accidentes	2	2/5	40%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

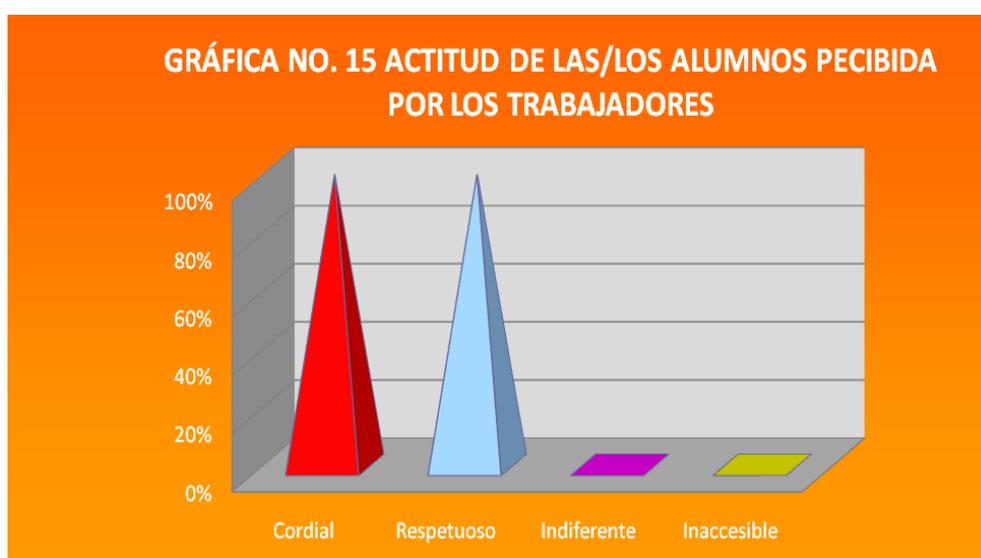
Las respuestas más frecuentes en los aspectos en que les ha servido la información proporcionada fueron las siguientes: 40% coincidió que les ha permitido mejorar su estilo de vida, 40% contestaron que la información les ha permitido prevenir accidentes dentro de su trabajo y el 20% contestó que la información ha sido relevante para aspectos personales y de trabajo.

CUADRO 15.

ACTITUD DE LAS/LOS ESTUDIANTES PECIBIDA POR LOS TRABAJADORES

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Cordial	3	3/5	60%	3	60%
Respetuoso	2	2/5	40%	5	100%
Indiferente	0	0/5	0%	5	100%
Inaccesible	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica 15 ilustra la actitud con la que se muestran las alumnas y los alumnos de Enfermería Industrial con el personal de la empresa, de lo que el 60% considera que la actitud ha sido cordial y el 40% consideró una actitud respetuosa. Así podemos observar una relación enfermera-paciente que está basada en el respeto y trato cordial al no presentar ningún porcentaje las opciones de indiferencia o inaccesible.

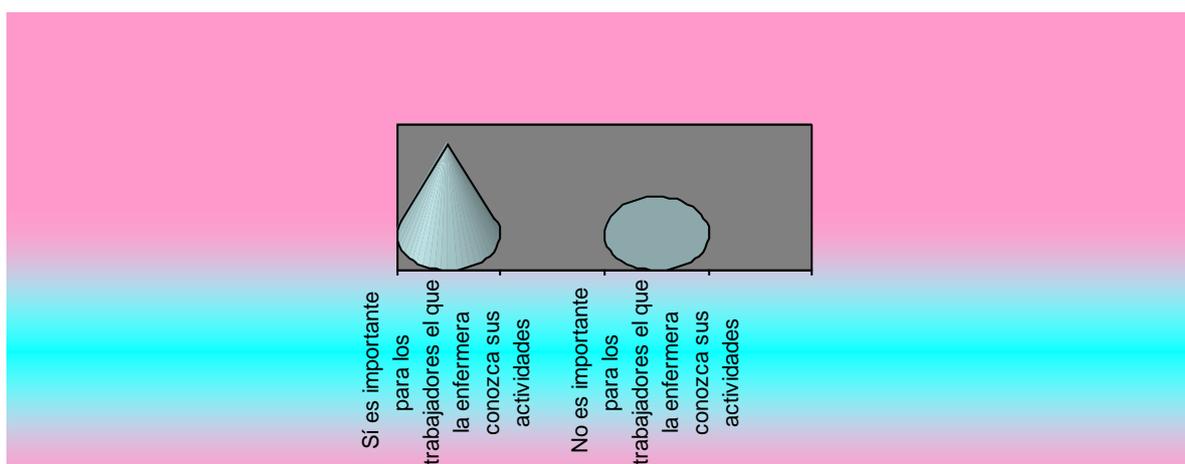
CUADRO No.16

IMPORTANCIA PARA LOS TRABAJADORES EL QUE LA ENFERMERA CONOZCA SUS ACTIVIDADES

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Sí	5	5/5	100%	5	100%
No	0	0/5	0	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

GRÁFCA 16. IMPORTANCIA PARA LOS TRABAJADORES EL QUE LA ENFERMERA
CONOZCA SUS ACTIVIDADES



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En la gráfica 16 vemos que el 100% de los encuestados consideraron relevante que la enfermera conozca las actividades que realizan los trabajadores en la empresa.

CUADRO No.17

BENEFICIO DE CONOCER LAS ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
Conocr activs y riesgos p/salud	2	2/5	40%	2	40%
Psibles accidentes de trabajo	2	2/5	40%	4	80%
Para dar información útil	1	1/5	20%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica 17 muestra el porque los trabajadores consideran importante que las y los estudiantes de enfermería conozcan las actividades que realizan dentro de su área de trabajo. El 40% considera importante que conozcan los riesgos a los que se expone en su trabajo que puede influir en el desarrollo de algunas enfermedades. Otro 40% de la muestra describió que es importante ya que pueden saber los posibles accidentes de trabajo que se presentarían en algún momento. El 20% restante contestó que al conocer su labor pueden dar información de mayor utilidad para el cuidado de su salud en el trabajo.

CUADRO No.18

RESULTADOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS/LOS ESTUDIANTES

	Frec. Abs	Frec. Relativ.	Porcentaje	Frec. Acum	Prc. Acum
100-90%	2	2/5	40%	2	40%
89-80%	2	2/5	40%	4	80%
79-70%	0	0/5	0%	4	80%
69-60%	0	0/5	0%	4	80%
59-50	1	1/5	20%	5	100%
menos de 50%	0	0/5	0%	5	100%
Total	5	5/5	100%	5	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

El 40% de los encuestados mencionan que han cumplido con sus actividades las y los estudiantes en un 90% al 100%. El 40% de la muestra dice que en un 89% al 90%. Y un 20% de los encuestados dicen que han cumplido las y los estudiantes en un 50 al 59%.

RESULTADOS

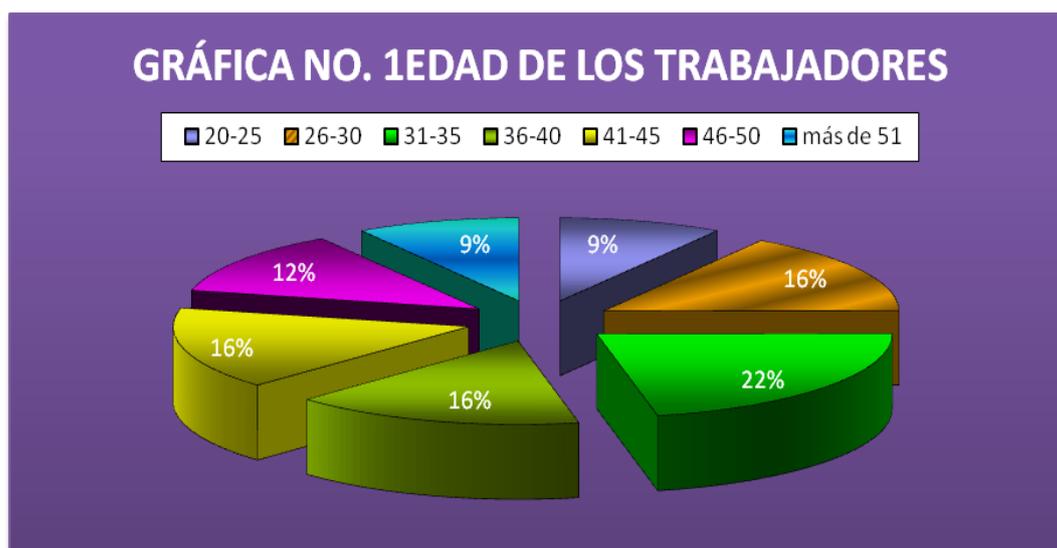
PRUEBA DEFINITIVA

CUADRO 1.

EDAD DE LOS TRABAJADORES

Edad	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum
20-25	3	3/32	9%	3
26-30	5	5/32	16%	8
31-35	7	7/32	22%	15
36-40	5	5/32	16%	20
41-45	5	5/32	16%	25
46-50	4	4/32	12%	29
más de 51	3	3/32	9%	32
Total	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

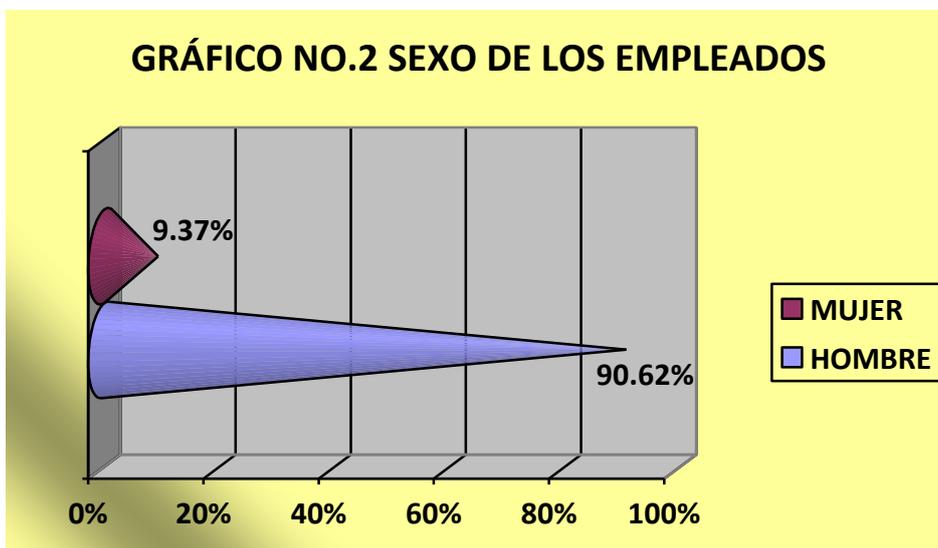
El 22% de la muestra tiene una edad que oscila entre los 31 y 35 años, mientras que el porcentaje más bajo indicado por un 9.0% lo ocupan los trabajadores con una edad entre los 20 y 25 años así como, todos aquellos con más de 51 años de edad. En la Prueba Piloto, los trabajadores que participaron, se encontraron con más de 51 años de edad con un 40% y entre los demás rangos con un 20% cada uno.

CUADRO 2.

SEXO DE LOS EMPLEADOS

Sexo	Frec. Abs	Frec. Rel.	Porcentaje	Frec. Acum
HOMBRE	29	29/32	90,62%	29
MUJER	3	3/32	9,38%	32
Total	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica 2 de la prueba definitiva muestra la variable sexo de los trabajadores encuestados, la cual ilustra un índice mayor en la población del sexo masculino con un porcentaje de 90.62%, y un porcentaje de 9.38% para el femenino, revelando con ello que el número de trabajadores dentro de la Industria es en su mayoría del sexo masculino coincidiendo así con la Prueba Piloto en la que se obtuvo un 100% de los trabajadores que son del sexo masculino debido a las actividades que realizan en la empresa.

CUADRO 3.
ESCOLARIDAD DE LOS TRABAJADORES

Escolaridad	Frec. Abs.	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum.
Primaria	7	7/32	22%	7
Secundaria	15	15/32	47%	22
Bachillerato	1	1/32	3%	23
Bachillerato Técnico	4	4/32	12%	27
Universidad	5	5/32	16%	32
Total	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



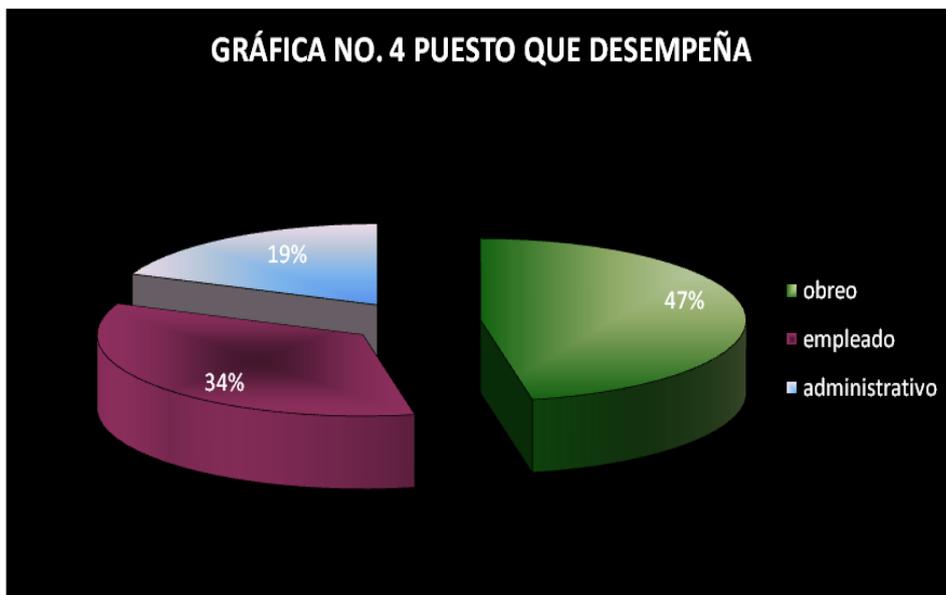
Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

El nivel académico predominante de los trabajadores encuestados es de secundaria, con un porcentaje de 47%, mientras que los trabajadores con grado universitario es del 15.62% por lo que, la mayoría de los trabajadores sólo tienen el nivel básico de estudios que se pide cubrir para laborar en las empresas. Se puede determinar que el nivel Secundaria es el predominante dentro de la clase trabajadora, ya que los encuestados en la Prueba Piloto arrojaron un 60% en este dato.

CUADRO 4.
PUESTO QUE DESEMPEÑA

	Frec. Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum.
obrero	15	15/32	47%	15
empleado	11	11/32	34%	26
administrativo	6	6/32	19%	32
TOTAL	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En la gráfica 4 vemos la variable del puesto desempeñado en las distintas áreas laborales del nivel empresarial de los trabajadores encuestados, el puesto laboral con mayor número de trabajadores corresponde a la categoría de obrero dando un porcentaje del 47%. La categoría de empleados ocupa el segundo lugar con un porcentaje del 34%, mientras que el nivel administrativo es cubierto por el 19% del total encuestado. Lo cual muestra que la mayoría de los trabajadores desempeñan actividades de obrero (mano de obra). En relación con los resultados de la Prueba Piloto, se observa que hay una discrepancia, pues el 60% de los sujetos tienen el puesto de empleados y el 40% restante el de obreros.

CUADRO NO. 5

ACTIVIDADES CONSIDERADAS MÁS IMPORTANTES A REALIZAR

	Frec. Absol.
Primeros aux	27
Exam. Med.	22
Diseño prog. Preventivos	11
Activs admins.	5
Supervisar prog. Seg.Hig	14
Apoyar capacit. Brigadas Emer.	16
Otra	2
Total	97

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Las actividades a realizar por las estudiantes de mayor importancia para el trabajador son:

- Los primeros auxilios con un 27.83%, en segundo lugar se encontraron los exámenes médicos con el 22.68%, en tercer sitio se encontró el de apoyar capacitación de brigadas de emergencia con un 16.49%, el cuarto lugar de importancia lo obtuvo el supervisar programas de seguridad e higiene con el

14.43%, en el quinto lugar se encontró la creación de programas preventivos con el 11.34%, seguido por las actividades administrativas con un 5.15% y en último sitio con el 2.06% la aplicación de vacunas en la empresa. Estos resultados coinciden con los encontrados en la Prueba Piloto, ya que los Primeros Auxilios, Exámenes Médicos y la Capacitación para brigadas de emergencia tienen mayor importancia para los trabajadores de dichas empresas.

CUADRO NO. 6

FRECUENCIA CON LA QUE LAS ALUMNAS REALIZAN LAS ACTIVIDADES DURANTE LA PRÁCTICA

RESPUESTAS	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje	Frec. Acum.
Siempre	16	16/32	50,00%	16/32
Casi siempre	10	10/32	31,25%	26/32
A veces	4	4/32	12,50%	30/32
Nunca	2	2/32	6,25%	32/32
TOTAL	32	1,00	100,0%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica 6 muestra que el 50% de los trabajadores manifestaron que las estudiantes de Enfermería Industrial realizaron sus actividades durante la práctica siempre, el 31.25% casi siempre; a veces el 12.50% y el 6.25% refirió que nunca lo han hecho. Todo ello, podría deberse a que no se cuenta con el tiempo necesario para desarrollar la serie de actividades que se llevan a cabo dentro de las empresas; y sea por esto que el trabajador opine que las estudiantes dejan inconclusas sus actividades. Comparando con la Prueba Piloto ésta arrojó que el 80% de los trabajadores contestó que siempre realizan sus actividades las estudiantes de Enfermería Industrial, mientras que el 20%

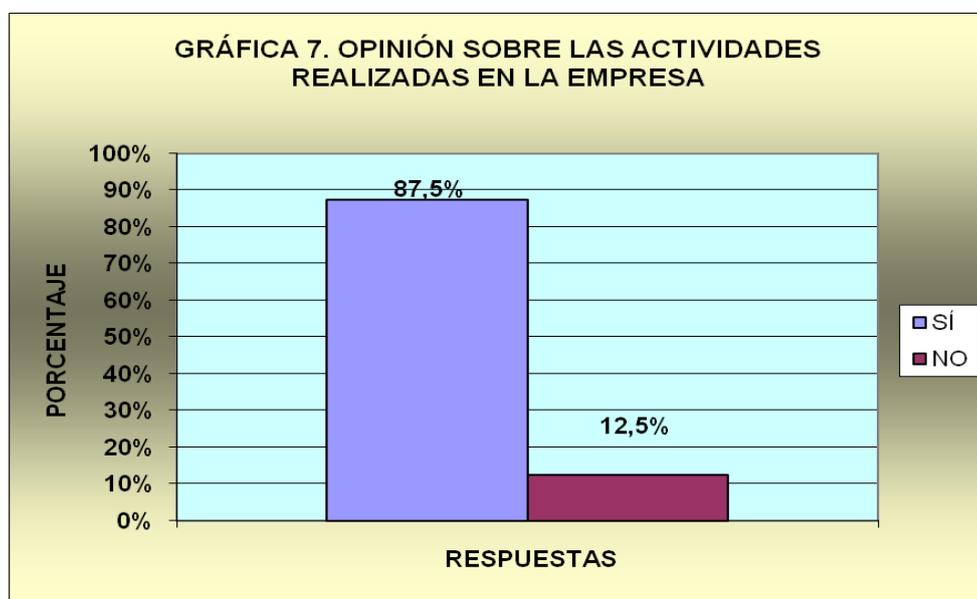
restante respondió que casi siempre, las opciones a veces y nunca obtuvieron el 0%.

CUADRO NO. 7

OPINIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA

	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje	Fec. Acum.
Sí	28	28/32	87,50%	28/32
No	4	4/32	12,50%	32/32
TOTAL	32	32/32	100,0%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Los resultados obtenidos y observados en la gráfica 7 nos indican que el 87.5% de la muestra concluyó que las actividades efectuadas por las estudiantes son las que la empresa y el trabajador necesitan; mientras que el 12.5% refieren que dichas actividades no fueron las adecuadas.

En esta gráfica se observan resultados satisfactorios en cuanto a la Calidad de la Atención brindada por las alumnas ya que se obtuvo un 60% de excelente

atención, y un 40% restante de buena atención, es decir, que las opciones regular y mala arrojaron un 0%.

Se les pidió a los trabajadores que fundamentaran el porque daban esa calificación a la Calidad de Atención dada por las estudiantes, los resultados coincidieron en los puntos siguientes:

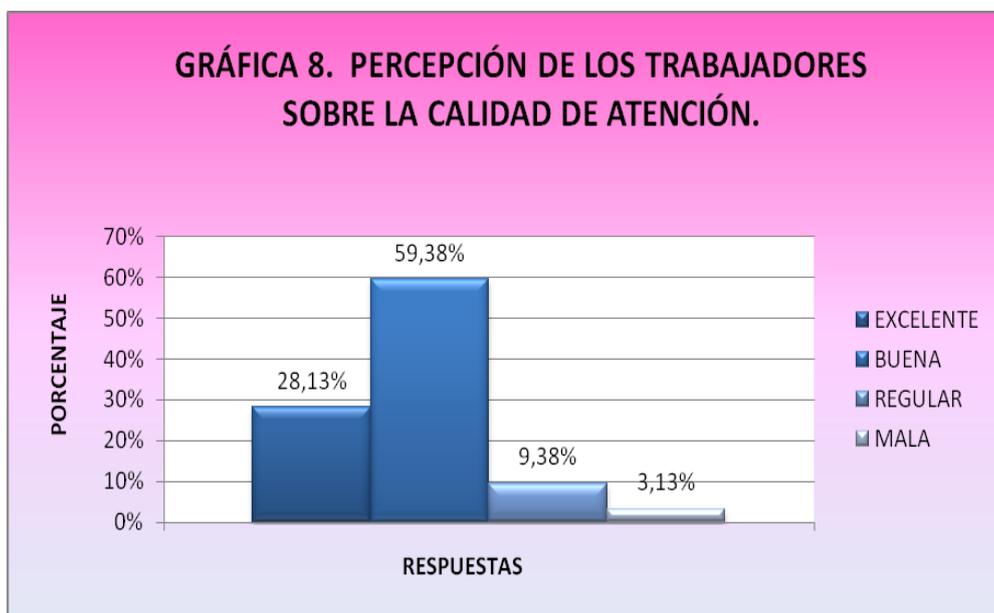
► El 40% coincide en que la atención es de Calidad al realizar sus actividades así como, también el 40% respondió que las alumnas dan buena atención al cuidar de sus necesidades principales, y el 20% restante dijeron que proporcionan información veraz al contestar las dudas que se les han presentado respecto a su salud.

CUADRO NO. 8

PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje	Frec. Acum.
Excelente	9	9/32	28,13%	9/32
Buena	19	19/32	59,38%	28/32
Regular	3	3/32	9,37%	31/32
Mala	1	1/32	3,12%	32/32
Total	32	32/32	100,0%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

El 59.38% de la muestra valoró que la Calidad de la Atención que otorgan las y los estudiantes de Enfermería Industrial es buena, el 28.13% manifestó que ha sido excelente; el 9.38% dijo que es regular y el 3.13% dijo que la calidad otorgada fue mala.

CUADRO NO. 9

RAZONES POR LAS CUALES EL TRABAJADOR DETERMINA LA CALIDAD DE ATENCIÓN

	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje	Frec. Acum
Falta más interacción	2	2/32	6,25%	2/32
Falta más práctica	2	2/32	6,25%	4/32
Cumplen con sus actividades	14	14/32	43,75%	18/32
Buena atención	14	14/32	43,75%	32/32
Total	32	32/32	100	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

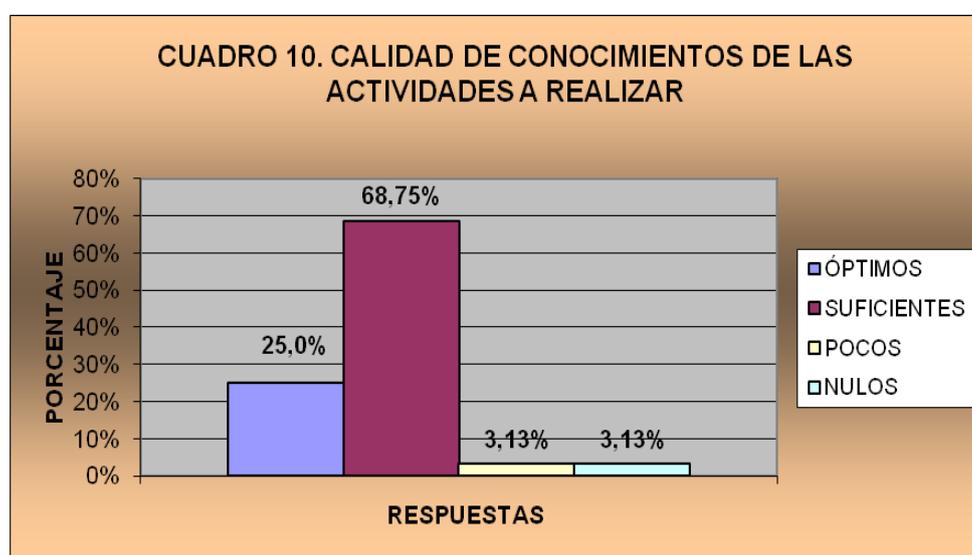
En la gráfica 9 vemos que el 44% de los trabajadores considera que la calidad de atención es buena, el otro 44% refirió que las y los alumnos cumplen con sus actividades, el 6% de los encuestados consideraron que para tener mejor calidad hace falta mayor interacción entre los estudiantes y los trabajadores, y el 6% mencionó que falta más tiempo de práctica por parte de los alumnos.

CUADRO NO. 10

CALIDAD DE CONOCIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

	F. Absoluta	F. Relativa	Porcentaje	F. Acum.
Óptimos	8	8/32	25,00%	8/32
Suficientes	22	22/32	68,74%	30/32
Pocos	1	1/32	3,13%	31/32
Nulos	1	1/32	3,13%	32/32
Total	32	32/32	100,00%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

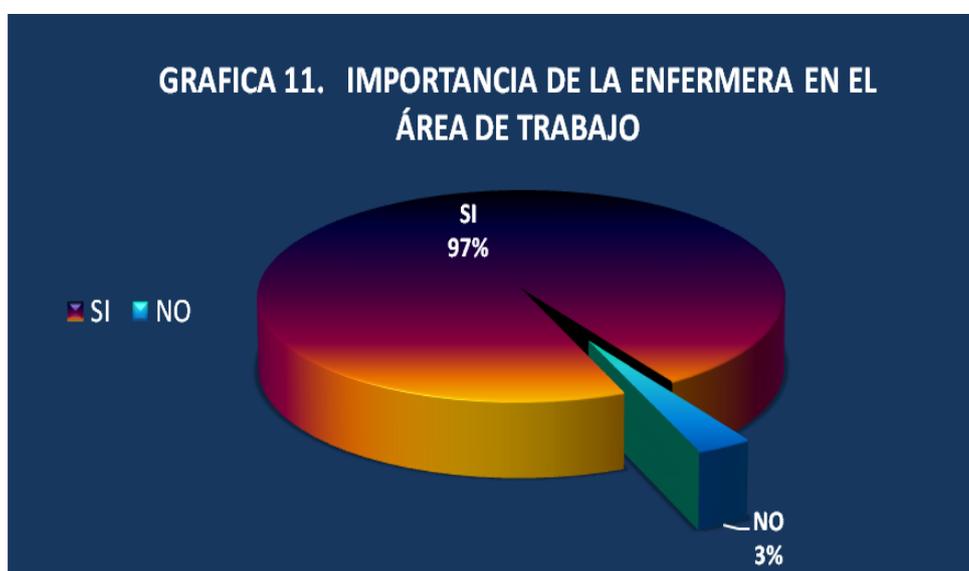
El 68.75% de los trabajadores opinan que los conocimientos de las alumnas para realizar sus actividades son suficientes; el 25% de los mismos mencionan que son óptimos, el 3.13% dijeron que son pocos; y que son nulos el 3.13%. Observando esto, se puede decir que los conocimientos que los estudiantes adquieren durante la teoría son suficientes para poder desarrollarse en el ámbito industrial y que los trabajadores lo han percibido y comprobado durante la práctica de las mismas.

CUADRO 11.

IMPORTANCIA DE LA ENFERMERA EN EL ÁREA DE TRABAJO

	FRC. ABSOLUTA	FREC RELATIVA	FREC ACUM.	PORCENTAJE
SÍ	31	31/32	31/32	97%
NO	1	1/32	32/32	3%
TOTAL	32	32/32	32/32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

El 97% de la muestra considera de gran importancia que haya una Enfermera en su área de trabajo, mientras que el 3% de la muestra no lo considera importante.

CUADRO 12.

RAZONES DE LA IMPORTANCIA DE LA ENFERMERA EN EL TRABAJO

	FREC ABSOLUTA	FREC RELATIVA	FREC ACUM	PORCENTAJE
Prog. Preventivos	8	8/32	8/32	25%
Primeros Auxilios	22	22/32	30/32	69%
No automedicarse	1	1/32	31/32	3%
No le interesa	1	1/32	32/32	3%
Total	32	32/32	32/32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

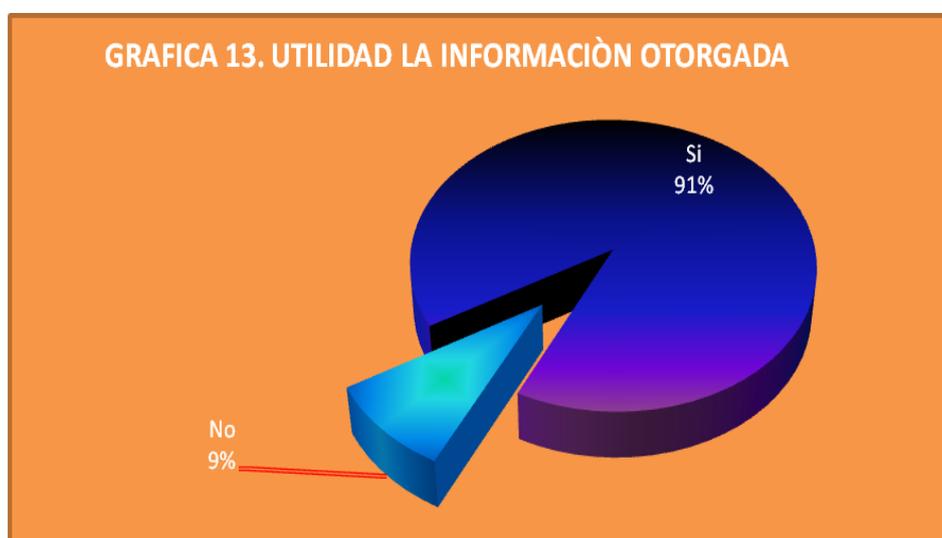
Las razones por las que los trabajadores consideran importante que haya una Enfermera en su área de trabajo es porque el 69% del total de la muestra dicen que para desarrollar programas de primeros auxilios, el 25% considera que es importante que desarrollen programas preventivos, el 3% menciona que es necesario para no automedicarse y el 3% restante dice que no es de su interés.

CUADRO 13.

UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN OTORGADA

	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA	PORCENTAJE
Sí	29	29/32	29/32	91%
No	3	3/32	32/32	9%
TOTAL	32	32/32	32/32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En la gráfica 13 vemos que el 91% de la muestra considera que la información proporcionada por los estudiantes les ha sido de utilidad, mientras que el 9% de los trabajadores no considera que le haya sido de utilidad.

CUADRO 14.

ACCIONES EN LAS QUE HA SIDO ÚTIL LA INFORMACIÓN

	FREC ABSOLUTA	FREC RELATIVA	FREC ACUM	PORCENTAJE
Mejorar estilos de vida	12	12/32	12/32	37%
Veracidad de la información	6	6/32	18/32	19%
Prevención de Accidentes	10	10/32	28/32	31%
No es de su interés	4	4/32	32/32	13%
Total	32	32/32	32/32	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En la gráfica 14 vemos que el 37% de los trabajadores considera que la información que les han proporcionado las estudiantes les ha sido útil para mejorar el estilo de vida, el 31% considera que les ha servido para prevenir accidentes, el 19% menciona que la veracidad de la información es buena y el 13% dijo que no es de su interés.

CUADRO 15.

ACTITUD DE LAS/LOS ALUMNOS PECIBIDA POR LOS TRABAJADORES

	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum
Cordial	15	15/32	47%	15
Respetuoso	15	15/32	47%	30
Indiferente	2	2/32	6%	32
Inaccesible	0	0/32	0	32
Total	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

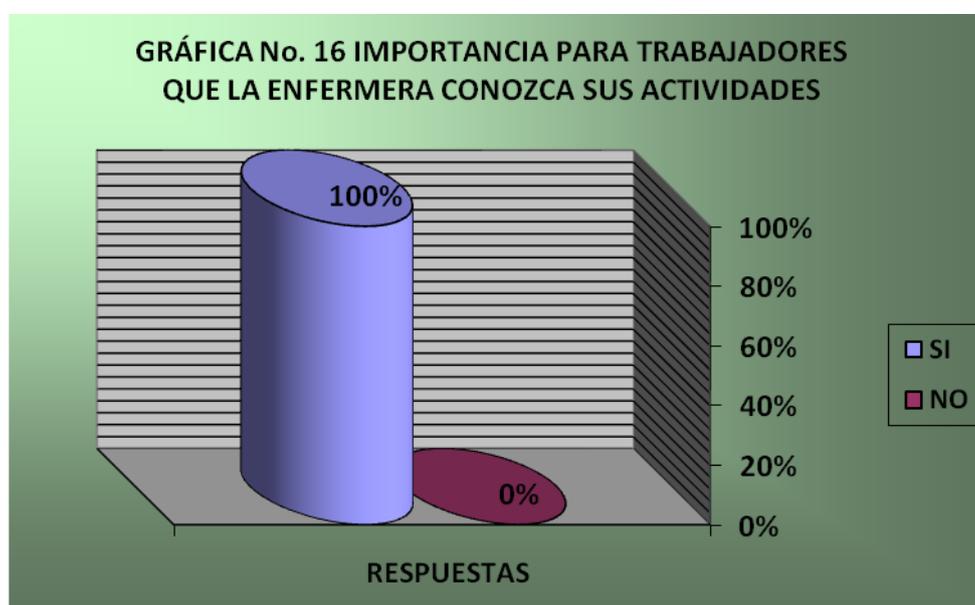
En la gráfica 15 vemos cómo perciben los trabajadores el comportamiento de las alumnas, refiriendo un 47% como un trato cordial, otro 47% de modo respetuoso, un 6% lo refieren como indiferente y con 0% inaccesibilidad; lo que nos dice que el trato en general es cordial y respetuoso.

CUADRO No.16

IMPORTANCIA PARA TRABAJADORES QUE LA ENFERMERA CONOZCA SUS ACTIVIDADES

	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum
Sí	32	32/32	100%	32
No	0	0/32	0%	32
total	32	32/32	100%	32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

En la gráfica 16 se ve que el 100% de los trabajadores de la muestra consideran muy importante el que las estudiantes de Enfermería Industrial conozcan las actividades que ellos realizan en la empresa.

CUADRO No.17

BENEFICIO DE CONOCER LAS ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR

	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum
Conocer activs y riesgos p/salud	13	13/32	41%	13/32
Posibles accidentes de trabajo	10	10/32	31%	23/32
Para dar información útil	7	7/32	22%	30/32
Conocer edo. actual de salud	2	2/32	6%	32/32
Total	32	32/32	100%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

La gráfica 17 nos muestra que los trabajadores consideran que es importante que las estudiantes conozcan su lugar de trabajo y lo que para ellos resulta importante para la mejora de su salud, así como, conocer sus actividades y los riesgos para su salud que ellos tienen, manifestado en un 41%; posibles accidentes de trabajo con un 31%, dar información que les sirva con un 22%, y conocer el estado actual de la salud de cada trabajador con un 6%.

CUADRO NO.18

RESULTADOS DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS/LOS ESTUDIANTES

	Frec Abs	Frec. Relativ	Porcentaje	Frec. Acum
100-90%	17	17/32	50%	17/32
89-80%	10	10/32	27%	27/32
79-70%	2	2/32	16%	29/32
69-60%	1	1/32	3%	30/32
59-50	1	1/32	2%	31/32
menos de 50%	1	1/32	2%	32/32
Total	32	32/32	100%	32/32

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores de las empresas Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V. y Nervion, 2010.

Esta gráfica 18 muestra el porcentaje de lo que esperan los trabajadores de los servicios que les proporcionan las y los estudiantes de Enfermería, así con un 50% esperan que les resuelvan sus dudas en un 90 al 100%, con un 27% esperan que les resuelvan sus problemas en un 80 al 89%, mientras que los demás porcentajes son bajos, 16% entre 70 a 79%; y de 3% de entre 60-69%, igualmente un 2% de entre 50-59%; y otro 2% con valores menores del 50% de posible resolución a sus problemas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

En esta investigación se observó que la percepción que tienen los trabajadores acerca de la atención proporcionada por las estudiantes de Enfermería Industrial en las dos empresas donde se realizó el estudio, concuerda en que los industriales aprecian las competencias desarrolladas por las y los aprendices.

Se analizaron las respuestas de mayor importancia y se encontró que en ambas empresas hay un mayor número de hombres que de mujeres, asimismo hay un número mayor de adultos jóvenes y mayores que son los que laboran en estas industrias, predominando el nivel de estudios de secundaria, ocupando primordialmente puestos de obreros y empleados, quienes consideran relevante en su generalidad que haya una enfermera en su área de trabajo.

Identificaron como actividades importantes a realizar por las enfermeras en las industrias:

- la atención de primeros auxilios
- en caso de presencia de accidentes laborales
- la realización de exámenes médicos, para conocer su estado de salud
- la importancia de desarrollar programas preventivos de salud para evitar lesiones en la industria
- que conozca lo que cada trabajador realiza en la organización para orientarlos en cuanto a los riesgos de salud que tienen al efectuar ciertas tareas, y para prevenir posibles accidentes.

Los ítems sobre Calidad de la Atención en los instrumentos aplicados en la muestra de estudio están basados en los componentes de evaluación de *Proceso y Resultados* de la valoración de la Calidad de Avedis Donabedian (2002), que en este estudio se destaca en cuanto a:

PROCESO; se encontró que la calidad de la atención otorgada por las y los estudiantes de Enfermería Industrial va de buena a excelente, en esto coinciden los trabajadores de ambas empresas reconociendo que les proporcionan buena atención, además de que consideran que realizan de casi siempre a siempre sus actividades con los conocimientos suficientes que adquieren durante la teoría, desarrollándose adecuadamente en el ámbito industrial.

Los trabajadores han percibido y comprobado durante la práctica que esto es necesario para proporcionar atención de calidad en salud oportuna y con eficacia y eficiencia, velando por el bienestar de los trabajadores, logrando satisfactoriamente el fin de la calidad, que es cumplir con las expectativas de ellos y de la empresa en un porcentaje general que va de un 80 a un 100% en cuanto a la gestión de su salud y su seguridad.

Lo anterior coincide con el estudio realizado en Australia que mencionan Mellor, G. y Winsome, J. en el 2009, quienes dicen que la percepción de los gerentes de las empresas sobre las funciones de las Enfermeras en Salud Ocupacional se considera muy importante actualmente, porque ninguna otra profesión tiene la ocupación de cuidados de salud, ya que gestionan los servicios de salud y seguridad, favorecen la salud de los trabajadores porque poseen amplia experiencia, conocimientos de vanguardia y alto nivel académico. Eso contribuye a la toma de decisiones perspicaces, a mejorar la productividad y reducir el ausentismo. Además tienen capacidad de comunicarse con el personal y los empresarios, y con ello proporcionar una óptima atención de salud a los a los trabajadores.

RESULTADO; la información que se les ha brindado a los trabajadores en cursos y programas, ha producido un impacto positivo ya que les ha sido de utilidad porque han prevenido accidentes laborales y mejorado sus estilos de vida, asimismo, en cuánto a la dimensión interpersonal: la actitud con que se dirigen las educandas con los trabajadores ha sido cordial y respetuosa lo que fortalece la relación enfermera – paciente, porque tienen la capacidad para

comunicarse con el personal, atendiendo a sus necesidades y problemas fundamentales, mejorando las condiciones laborales. En el Marco Teórico de este trabajo se cita la dimensión interpersonal; que es la interacción que se da entre el profesional de la salud y el usuario al momento de proveer la atención, condición que se cumple durante la práctica de las y los estudiantes.

Los resultados obtenidos en esta investigación nos señalan que el cargo que tiene Enfermería Industrial es trascendental ahora y en un futuro, ya que las labores que los trabajadores desarrollan en la Industria pueden tener algunas consecuencias para la salud que se pueden evitar, y con esto incrementar la productividad en las empresas así como sus ganancias económicas.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y el objetivo general planteado, se concluye que el 59,38% de los trabajadores de ambas empresas determinaron que la Calidad de Atención que brindan las y los estudiantes de Enfermería Industrial fue buena, ya que cumplen con sus actividades y cuentan con los conocimientos suficientes para desarrollarlas; mientras que un 3.13% de la muestra, opinó que la Calidad fue mala puesto que faltó mayor interacción y práctica durante su estancia en las empresas.

De manera general la Calidad de la Atención se ejecuta con profesionalismo, va de buena a excelente **aceptando la hipótesis de investigación** que dice:

“La percepción de los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervión” es que las y los estudiantes de Enfermería Industrial brindan atención de calidad a ellos”.

Y **rechazando la nula** que dice:

“La percepción de los trabajadores de las empresas “Gluten y Almidones Industriales S.A. de C.V” y “Nervión” es que las y los estudiantes de Enfermería Industrial **no** brindan atención de calidad a ellos”.

Es necesario que los Estudiantes de Enfermería Industrial tomen en cuenta el presente trabajo de investigación, ya que tienen el deber moral de poner en práctica todas aquellas observaciones hechas por el personal de las empresas para así, poder brindar una mejor atención al mismo. Es muy importante demostrar que la Enfermera Industrial juega un papel relevante dentro de las empresas.

Por otra parte, se recomienda incrementar el tiempo de prácticas debido a que es muy corto para poder desarrollar todas las actividades que se llevan a cabo en las empresas y aprender muchas otras más que son requeridas para que la estudiante pueda introducirse a laborar en el área industrial.

También, existe la necesidad de desarrollar más investigaciones en ésta área, ya que a lo largo del trabajo no encontré investigaciones similares en México que permitan ampliar el panorama o resolver dudas acerca de la reciente creación de la Enfermería Industrial en el área laboral y académica y los alcances se han tenido con ello.

REFERENCIAS BIBLIOHEMEROGRÁFICAS

1. Ortega, C.. y Suárez, G. Manual de evaluación del servicio de Calidad de Enfermería. Estrategias para su aplicación. 1ª edición. México: Ed. Panamericana. 2006.
2. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 1966, 44: 166–206.
3. Corbella, A. y Saturno, P. *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990.
4. Mellor, G. y Winsome, J. Managers Perceptions of the Current and Future Role of Occupational Health Nurses in Australia: *Business and Leadership*. 2009. February; 2 (57): 79-87.
5. Whittaker, J. O. *La psicología social en el mundo de hoy*. 2ª edición. México: Trillas. 2004.
6. Zimbardo, P. G. *Psicología y vida*. 3ª edición. México: Trillas. 1999.
7. Kozier Bárbara y Erb Glenora. *Enfermería Fundamental: Conceptos, proceso y práctica*. España: Ed. Interamericana Mc-Graw Hill, 1996: 83.
8. Ariza Olarte, C. y Daza de Caballero, R. *Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en un hospital de tercer nivel en Bogotá*. 2005. Recuperado el 5 de octubre de 2010. Disponible en: <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermeria8305-Calidad.htm>
9. Secretaría de Salud, Subsecretaría de Coordinación Sectorial. Programa de Trabajo Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE). Documento de Trabajo. México, 1998.

10. Leone, G. Leyes de la Gestalt. 2009. Disponible en:
<http://www.guillermoleone.com.ar/leyes.htm> Recuperado el 5 de octubre de 2010.
11. Montelongo, M.C., Galaviz, I. La importancia y significación de la Enfermería Industrial. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana*. Abril, 1965: 314- 322.
12. LaDou, Joseph. *Medicina Laboral y Ambiental*. México: El Manual Moderno, 1999: p. 14.
13. Los principios básicos de la ergonomía. *La Salud y la Seguridad en el Trabajo. Ergonomía*, Organización Internacional del Trabajo, Ginebra (21-1-2008).
14. Callejo Ramos, Antonio. Condiciones ambientales (ventilación y calidad del aire), en *Open Course Ware*, España: Universidad Politécnica de Madrid, (21-1-2007).
15. Ferrari, B. Objetivos, definiciones e información general. En Herrick, R. *Higiene Industrial. Herramientas y Enfoques*. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Montreal: (1995: 30.1 - 30.38).
16. Schiffman, Harvey R. *La Percepción*. México: Limusa, 1983: 453.
17. Martínez-Salanova, E. "Metodología didáctica para docentes en la Formación Profesional Ocupacional". España: Edita Facep, Federación Andaluza de Centros de Estudios Privados, 2005.

REFERENCIAS

Aguirre Gas, Héctor. *Administración de la Calidad en la Atención Médica*. Revista Médica del IMSS. México.1997;35 (4):257-264.

Burns N, Grover S. *Investigación en enfermería*. Madrid, España: Ed. Elsevier. 2005.

García Martínez MJ. Análisis del grado de información que recibe el paciente que va a someterse a una cardioversión eléctrica programada. *Enfermería en Cardiología* 15: 45 (2008), pp. 36-43.

Hernández S, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 2ª edición. México: Ed. McGraw Hill, 2006.

Jamaica M, Morales M. Calidad de atención de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal: *Rev. De Ciencias de la Salud*, (Perú), 2007; 2(1): 14 – 19.

Ledesma, M. del C. *Fundamentos de Enfermería*. México: Limusa. 2007.

Mendoza T, Brito N, González Z. Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en Hospitalización: *Revista de Enfermería*. Ed: *Instituto Mexicano del Seguro Social*, México:1988 Abril; 1(1): 21- 27.

Otero J, *Avedis Donabedian y la Calidad de la Atención de Salud*, Octubre, 2002.

Pick S, Lòpez A. *Cómo investigar en ciencias sociales*. 5ª edición. México: Ed. Trillas, 2002. p 50-53.

Montelongo, Ma. C . y Galaviz, I. La importancia de la Enfermería y Significación Industrial. Recuperado el 15 marzo 2011. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Enfermeria-Industrial/1358872.html>.

ANEXOS

ANEXO 1.

Instrumento Prueba Piloto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



El propósito de este cuestionario es para conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que proporcionan las y los estudiantes de Enfermería Industrial. Le pedimos que conteste con la mayor veracidad posible. Sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad. Por su cooperación MUCHAS GRACIAS.

Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Hombre () Mujer ()

Puesto que desempeña: _____ Escolaridad:

1. ¿Para usted cuál de las siguientes actividades considera importantes a realizar por las y los estudiantes de Enfermería Industrial? (Puede marcar diferentes opciones).

- a) Primeros Auxilios
- b) Exámenes Médicos
- c) Diseños de programas preventivos
- d) Actividades administrativas
- e) Supervisar programas de seguridad e higiene
- f) Apoyar en capacitación de brigadas de emergencia
- g) Otra

2. Las alumnas realizan las actividades durante la práctica: (subraye)

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca

3. ¿En su opinión las actividades efectuadas por las estudiantes son las que la empresa y usted necesitan?

- a) Sí b) No

4. Considera que la Calidad de la atención otorgada por las alumnas ha sido:

- a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala

¿Por qué?

5. Los conocimientos de las alumnas para realizar las actividades mencionadas son:

- a) Óptimos b) Suficientes c) Pocos d) Nulos

6. ¿Considera de gran importancia que haya una Enfermera en su área de trabajo?

- a) Sí b) No

¿Por qué?

7. ¿La información otorgada por las/los estudiantes sobre el cuidado de su salud le ha sido de utilidad?

- a) Sí b) No

¿Cómo le ha sido útil?

8. La actitud de las alumnas o los alumnos para con usted ha sido:

- a) Cordial b) Respetuosa c) Indiferente d) Inaccesible

9. ¿Considera relevante que los alumnos de Enfermería conozcan las actividades que usted realiza en la empresa?

- a) Sí b) No

¿Por qué?

10. ¿En qué porcentaje han cumplido sus expectativas los servicios proporcionados por los estudiantes de Enfermería?

ANEXO 2.

Instrumento Prueba Definitiva



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA



El propósito de este cuestionario es para conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que proporcionan las y los estudiantes de Enfermería Industrial. Le pedimos que conteste con la mayor veracidad posible. Sus respuestas serán guardadas con absoluta confidencialidad. Por su cooperación MUCHAS GRACIAS.

Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Hombre () Mujer ()

Puesto que desempeña: _____

Escolaridad:

1. ¿Para usted cuál de las siguientes actividades considera importantes a realizar por las y los estudiantes de Enfermería Industrial? (Puede marcar diferentes opciones).

- a) Primeros Auxilios
- b) Exámenes Médicos
- c) Diseños de programas preventivos
- d) Actividades administrativas
- e) Supervisar programas de seguridad e higiene
- f) Apoyar en capacitación de brigadas de emergencia
- g) Otra

2. Las alumnas realizan las actividades durante la práctica: (subraye)

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

3. ¿En su opinión las actividades efectuadas por las estudiantes son las que la empresa y usted necesitan?

- a) Sí
- b) No

4. Considera que la Calidad de la atención otorgada por las alumnas ha sido:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

¿Por qué?

a) Brindan buena información b) Realizan sus actividades c) Otorgan Buena Atención

5. Los conocimientos de las alumnas para realizar las actividades mencionadas son:

a) Óptimos b) Suficientes c) Pocos d) Nulos

6. ¿Considera de gran importancia que haya una Enfermera en su área de trabajo?

a) Sí b) No

¿Por qué?

7. ¿La información otorgada por las/los estudiantes sobre el cuidado de su salud le ha sido de utilidad?

a) Sí b) No

¿Cómo le ha sido útil?

8. La actitud de las alumnas o los alumnos para con usted ha sido:

a) Cordial b) Respetuosa c) Indiferente d) Inaccesible

9. ¿Considera relevante que los alumnos de Enfermería conozcan las actividades que usted realiza en la empresa?

a) Sí b) No

¿Por qué?

10. ¿En qué porcentaje han cumplido sus expectativas los servicios proporcionados por los estudiantes de Enfermería?

ANEXO 3.

LOGOTIPO DE LAS EMPRESAS



GLUTEN Y ALMIDONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V.

<http://www.gluten.com.mx/>



<http://www.nervion.com.mx/web/nosotros/nosotros.php>
