



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Facultad de Enfermería

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

Tesina

Proyecto de Mejora del Servicio de Quirófano Turno Especial del Hospital

Juárez de México

Presenta:

LE. María Elena Pérez Rodríguez

Para Obtener el Grado de

Especialista en Administración de los Servicios de Enfermería.

Septiembre, 2025



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Facultad de Enfermería

Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado

Tesina

***Proyecto de Mejora del Servicio de Quirófano Turno Especial del Hospital
Juárez de México***

Presenta:

LE. María Elena Pérez Rodríguez

Para Obtener el Grado de
Especialista en Administración de los Servicios de Enfermería.

Director de Tesina:

DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez

Septiembre, 2025

Tesina: Proyecto de Mejora Continua del Servicio de Quirófano Turno Especial del Hospital Juárez de México

Número de registro: SIEP/EEADM/003

Revisores e Integrantes del Jurado de Examen Profesional

D.C.E.: Gudelia Nájera Gutiérrez.
Presidente

D.C.E.: Claudia Morales Rodríguez.
Secretario

MCE: Brenda Resendiz Maldonado
Vocal

DCE. Francisco Javier Báez Hernández

ME. Miguel Ángel Zenteno López

Director de la Facultad de Enfermería

**Secretario de Investigación y Estudios de
Posgrado**

Agradecimientos

Durante ya casi 50 años de mi vida he estado rodeada de personas realmente importantes que contribuyen en gran medida a que logre cada meta que me he propuesto. Algunas veces pospuestas por circunstancias dolorosas que han dejado huella en mi corazón, en mi alma y en mi espíritu, mi pequeño Saúl te llevo en mi corazón.

Gracias a estas experiencias he aprendido que hay que levantarse y nuevamente seguir el camino cumpliendo nuestros sueños y metas. Gracias a DIOS por todo aquello que me rodea, empezando por mis Padres que han sido esa fortaleza, ese amor incondicional, esa enseñanza de “ser mejor ser humano cada día”. Los luceros de mi mami se apagaron en este mundo terrenal pero desde donde está sé que está orgullosa de la mujer que ahora soy y su gran luz como un destello luminoso seguirá alumbrando mi camino.

Agradezco a mi luz brillante resplandeciente como el sol, *Eileén Desire*, por tolerar mis ausencias momentáneas, también reconozco el apoyo de mis hermanos y sobrinos. Gracias Dra. Gudelia Nájera Gutiérrez por su tiempo, paciencia y dedicación, para la realización de este proyecto y a todos mis maestros que contribuyeron en mi formación profesional.

Gracias a mis pacientes que a lo largo de estos 29 años de trabajo en el área hospitalaria en los servicios de urgencias adultos, terapia intensiva, unidad coronaria y quirófano que me han inspiraron para seguir preparándome académicamente para brindarles un mejor cuidado en mi amado Hospital Juárez de México.

Gracias Benemérita Universidad Autónoma de Puebla por ser parte de mi formación académica.

“Pensar bien para vivir mejor”

Dedicatoria

A mi mamichula... Abrazo hasta el cielo

Tabla de Contenido

No	Contenido	Pág.
1	Introducción	1
2	Justificación	4
3	Objetivos	5
	3.1 Objetivo General	5
	3.2 Objetivos Específicos	6
4	Datos de Identificación del Establecimiento de Salud	6
	4.1. Servicios con los que cuenta la Institución de Salud	7
5	Presentación de la Institución de Salud y el servicio donde se desarrollará el PMCCS	8
	5.1 Datos generales y sociodemográficos de la población a la que proporciona servicios	10
	5.2 Principios Rectores de la Institución	11
	5.2.1 Misión	11
	5.2.2 Visión	11
	5.3 Filosofía de la Dirección de Enfermería	11
	5.3.1 Misión	11
	5.3.2 Visión	11
	5.4 Valores y principios	12
	5.5 Políticas	12
	5.6 Perfil del personal.	13
	5.7 Grado Académico del Profesional de Enfermería del Hospital Juárez de México	15
6	Fase I. Planeación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad en Salud.	16
	6.1 Fuentes de donde se identifican las oportunidades de mejora de calidad y seguridad del paciente.	16

6.2	Diagnóstico situacional de la calidad de los servicios	17
6.3	Matriz FODA Quirófano Turno Especial	18
6.4	Características de las áreas de oportunidad o problemas de calidad a mejorar.	21
6.5	Analizar causas de los problemas de calidad a mejorar	22
6.5.1	Problema 1. El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral	23
6.5.2	Problema 2. Hay personal especialista en peri-operatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital	24
6.5.3	Problema 3. Hay incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio.	25
6.5.4	Problema 4. Aumento del número de cirugías programadas en el turno especial	26
6.5.5	Problema 5. Conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería	27
7	Priorizar los procesos a intervenir con el PMCCS. Matriz de Riesgo.	28
8	Seleccionar el proyecto de mejora que integrará el PMCCS	29
9	Diseño del Programa de Ejecución de Acción de Mejora	31
10.	Fase II. Ejecución del proyecto de mejora continua de la calidad en salud.	32
11	Pilotear el proyecto y registrar información que surja de la ejecución	34
12	Nombre del Proyecto de mejora	35
12.1	Proyecto de mejora 1: Reingeniería de la plantilla del personal de enfermería del Quirófano	35
12.2	Nombre del Proyecto de mejora 2: Generando la satisfacción laboral del personal de enfermería	39
12.3	Nombre del Proyecto de mejora 3. Manejo del conflicto	44
13	Resultados	45
14	Glosario	46
15	Referencias	51
16	Anexos	53
	Anexo 1 Escala General de Satisfacción Laboral	53

Anexo 2 Instrumento Font Roja Satisfacción Laboral	55
Anexo 3 Oficio de Solicitud para la Fase de implementación del proyecto de mejora	57
Anexo 4. Flyer de difusión virtual	58
Anexo 5. Carta Descriptiva.	59
Anexo 6. Lista de Asistentes.	60
Anexo 7. Evidencia de implementación.	61

Resumen

Candidato para el Grado de:	Enfermera/o Especialista en Administración de los Servicios de Enfermería.
Fecha de Graduación:	Agosto 2025
Universidad:	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad:	Facultad de Enfermería
Título de las Tesina	Proyecto de Mejora del Servicio de Quirófano Turno Especial del Hospital Juárez de México
Número de páginas	61
Área de Estudio	Gestión y Sustentabilidad del Cuidado

Introducción: La enfermería es el grupo ocupacional más numeroso del sector de la salud, ya que representa aproximadamente el 59% de las profesiones sanitarias (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2020). **Objetivos:** Realizar un proyecto de mejora donde se establezca que el personal de enfermería que se encuentra en el servicio de quirófano cuente con el perfil de especialista en quirúrgica para mejorar la atención del paciente que va a ser sometido a un procedimiento quirúrgico. **Metodología/Desarrollo:** Se realizó un diagnóstico situacional, donde a partir de una matriz de riesgo se desarrollaron tres problemas prioritarios, reestructuración de la plantilla del personal de enfermería del servicio, insatisfacción del personal y conflictos laborales. Se diseñó un cuestionario electrónico abordando el nivel académico, código funcional de contratación; además de evaluar el nivel de satisfacción y detección de necesidades de capacitación. **Resultados:** Se logró la actualización de la base de datos de quirófano del turno especial, se incrementó la plantilla del personal con el perfil de perioperatorio, se dio a conocer el nivel de satisfacción del personal, se visualizó que de acuerdo a los cambios realizados se logró disminuir la insatisfacción y cubrir el ausentismo del personal de enfermería asignada al servicio. **Discusión/Conclusión:** La implementación de los proyectos de mejora garantizan que las debilidades y áreas de oportunidad se aborden generando cambios en las organizaciones de salud, en el servicio de quirófano en el turno especial donde se implementaron de manera parcial las mejoras se pudieron observar algunos cambios.

Palabras Clave: Proyecto de mejora continua, actualización de plantilla de personal, satisfacción laboral, manejo del conflicto.

Firma del director de Tesina: DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez

1. Introducción

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el 2022, menciona que los profesionales de enfermería son actores primordiales en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, se considera que son la columna vertebral de los sistemas de atención sanitaria en todo el mundo, ya que no solo contribuyen a prevenir sino que también fomentan la promoción y gestión de la salud. Igualmente el personal de enfermería es crucial para cumplir la promesa de «no dejar a nadie rezagado» y el afán conjunto por lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La contribución de enfermería es decisiva para lograr las metas institucionales, nacionales y mundiales como por ejemplo la seguridad del paciente y la prestación de atención integrada centrada en la persona.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) menciona que la enfermería es el grupo ocupacional más numeroso del sector salud, ya que representa aproximadamente el 59% de las profesiones sanitarias. También señala que en el mundo existen aproximadamente 27,9 millones de profesionales de enfermería de las cuales 19,3 millones son enfermeros y enfermeras profesionales, de éstos seis millones (22%) son auxiliares de enfermería y 2,6 millones (9%) no se clasifican en ninguno de los dos grupos. Además indica que alrededor del 30% se encuentran en las Américas, siendo alrededor de 7 millones de profesionales de enfermería.

En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022), en los resultados del cuarto trimestre de 2021 de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), indican que se registraron 620 mil personas dedicadas a la prestación de servicios remunerados de Enfermería. Las mujeres representaron 79% de esta población y los

hombres 21%.

López, P. (2022) menciona que en México hay cerca de 315 mil enfermeros y enfermeras registrados en el sistema de salud, de los cuales 45 % son enfermeras profesionales, con estudios de licenciatura, así como profesionales con especialidades y técnicos de enfermería.

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud y la "Comisión Permanente de Enfermería" retoman el proyecto del Sistema de Administración de Recursos Humanos en Enfermería (SIARHE), brindan un sistema automatizado de información administrativa de recursos humanos en enfermería, de tal manera que se puede identificar el potencial de los profesionales en enfermería, en la última estadística indica que en el 2025 hay cerca de 333,881 enfermeras a nivel nacional y de éstas 18, 446 enfermeras son especialistas no especificando de que especialidad.

Otro dato a considerar es el rol que desempeña la enfermera quirúrgica en los hospitales de tercer nivel de atención debido a que esta especialista brinda cuidados específicos durante el pre- trans y posquirúrgico a los usuarios que ingresan por diversas patologías que requieren se les practique algún procedimiento quirúrgico.

Cabe mencionar que el servicio de Quirófano y Recuperación es una de las áreas más costosas del hospital, porque requiere una gran inversión tecnológica y una asignación de recursos humanos altamente capacitados; también es una de las zonas de mayor riesgo para el/la paciente por lo que todas sus áreas deben estar perfectamente delimitadas y todas sus actividades deben estar cuidadosamente enlazadas y controladas para mantener la seguridad del/ la paciente de acuerdo a los estándares internacionales.

Igual de importante es considerar los costos que se generan en un hospital sobre todo en los quirófanos ya que cada minuto de inactividad implica dinero y también riesgos

para el paciente, debido a que repercute de gran manera cuando existe algún equipo defectuoso o descompuesto que puede llegar a retrasar la cirugía e incluso suspenderse, es por ello que cada minuto cuenta en la unidad.

Una gran fortaleza para la institución es la capacitación del personal de enfermería ya que se lleva a cabo de forma continua, además recientemente se aprobó el Programa Único de Especialización de Enfermería Perioperatoria de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México, para el periodo 2023-2024, con sede en el Hospital Juárez de México.

También se ha fortalecido el área quirúrgica con insumos, infraestructura, equipo electromédico y personal altamente capacitado para brindar atención de calidad a los usuarios. Durante el primer semestre de 2024 se realizaron un total de 5,693 cirugías, de las cuales 5,140 fueron mayores y 553 menores, lo que representó un incremento del 11.61%, con respecto a las 5,101 registradas durante el periodo del 2023.

Cabe mencionar que ha incrementado la población que atiende el hospital actualmente y con ello los procedimientos quirúrgicos, lo que ha ocasionado un aumento en la carga de trabajo para el personal de enfermería.

Aunque se cuenta con personal altamente capacitado, específicamente en el área perioperatoria, algunos especialistas se encuentran en otras áreas de atención, es por ello la importancia de retomar la actualización de la base de datos para identificar con certeza en qué servicios se encuentra dicho personal y reubicarlo en el área quirúrgica, para fortalecer y lograr las metas institucionales.

Otro aspecto importante en la institución es el recurso humano, considerado como “la fuerza de trabajo vital de la empresa” Larrarte, P. (2018). Administrar el capital humano

implica crear un acercamiento con los trabajadores para identificar sus habilidades y actitudes, para formar y transformar sus conductas que coadyuven a lograr las metas institucionales, por lo que es necesario considerar la satisfacción laboral como un aspecto de brinde la sensación de bienestar y plenitud al trabajador en relación con su trabajo.

Para, Gamero, C. (2003) La satisfacción laboral se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo; por lo que, se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados.

2. Justificación

Se ha identificado un aumento en el número de cirugías programadas en el turno especial aunado a la creciente demanda de la población, esto puede dar origen a una nula atención o riesgo en la seguridad del paciente, considerando que es un hospital de referencia es impredecible la cantidad de usuarios que requieran atención, también puede originar una falta de atención emergente a la población.

Otro aspecto importante es que existe personal especialista en enfermería en servicio diferente a la especialidad cursada, sumado al aumento de población que demanda servicios especializados, lo que puede originar insatisfacción laboral, así como riesgo de otorgar una atención sin calidad en los servicios de salud, y el no cumplimiento de metas del hospital, es por ello que se proponen estrategias encaminadas a minimizar estos riesgos.

También se retoman aspectos a considerar como resolución de conflictos, identificar grado de satisfacción laboral del personal de enfermería, debido a que el servicio de

quirófano del turno especial en los últimos meses ha presentado varios cambios; entre ellos la recién jubilación de la jefe de servicio, quedando en su lugar una jefe que recientemente fue removida por no cubrir el perfil del puesto, en estos momentos se encuentra el equipo de trabajo en un periodo de adaptación con la actual jefe; sin embargo, los conflictos han persistido con la actual jefe, así como el incremento del ausentismo programado y no programado, también hay un incremento de cirugías programadas en el turno especial debido a que aumentaron la plantilla de personal médico de anestesiología y con ello se han acentuado los conflictos interpersonales en el equipo de trabajo aunado al incrementado de la población a la cual actualmente atiende el hospital, lo que ha dado origen a insatisfacción laboral.

Considerando que son diversas variables, surge la necesidad de realizar este diagnóstico situacional para ejercer un proyecto de mejora con la finalidad de identificar el grado de satisfacción laboral del personal y brindar estrategias para la resolución de conflictos y lograr las metas de la institución.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

*Realizar un proyecto de mejora donde se establezca que el personal de enfermería que se encuentra en el servicio de quirófano cuente con el perfil de especialista en quirúrgica para mejorar la atención del paciente que va a ser sometido a un procedimiento quirúrgico.

3.2 Objetivos Específicos:

*Evaluar las plantillas del personal de los diferentes servicios para poder proponer la reubicación de las quirúrgicas al servicio de quirófano.

*Identificar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el turno especial en el servicio de quirófano.

*Reconocer cómo la persona participa en el conflicto para que integre estrategias de resolución.

4. Datos de identificación del establecimiento de salud.

Tabla No. 1

Datos de identificación del establecimiento de salud.

Institución	Pública de Tercer nivel de atención
Nombre de la Institución	Hospital Juárez de México
Acreditado	
Certificado	Si por el Consejo de Salubridad General
Domicilio	Av. Instituto Politécnico Nacional ·5160 Col. Magdalena de las Salinas
CP.	07760
Teléfono	5557477560
Alcaldía	Gustavo A. Madero
Entidad Federativa	Ciudad de México
CLUES	DFSSA003944
SUBCLUES	DFSSA003944-0201-01, DFSSA003944-0301-01, DFSSA003944-0302-01

Tipo de establecimiento de salud	Unidad de tercer nivel de atención
Características de la institución de Salud:	
Número de camas censables	346
Número de camas no censables	224
Total de enfermeras	1,171

Nota: Tomado del Programa Anual de Trabajo 2024 del Hospital Juárez de México.

4.1. Servicios con los que cuenta la Institución de Salud

Tabla No.2

Servicios con los que cuenta la Institución de Salud

Piso	Servicio	Subdivisión
1 y 3er Piso	División de medicina	Alergia, Inmunología e Inhaloterapia; Geriatría; Dermatología; Endocrinología y Bariatría; Gastroenterología; Hematología; Medicina Interna y Neumología; Nefrología; Neurología y Psiquiatría; Unidad de Salud Mental; Reumatología; Neurofisiología; Nutrición Hospitalaria; Cardiología; Cirugía Cardiovascular; Hemodinamia; Cuidados Coronarios; Toxicología Clínica
PB, 1º y 2º Piso	División de Cirugía	Cirugía General; Oftalmología; Oncología; Ortopedia y Traumatología; Otorrinolaringología; Cirugía Plástica y Reconstructiva; Urología; Cirugía Maxilofacial; Quirófanos; Endoscopia; Trasplantes; Anestesiología; Neurocirugía; Angiología.
PB y 4º Piso	División de Gineco- Pediatria	Ginecología y Obstetricia; Neonatología; Pediatria Médica; Terapia Intensiva Pediátrica; Cirugía Pediátrica; Urgencias

		Pediátricas; Onco-hemato pediatria; Genética.
	Dirección de Investigación y Enseñanza	Escuela de Enfermería de la Secretaría de Salud.
1er Piso		Pregrado; Posgrado; Extensión Continua y Vinculación.
	Subdirección de Enseñanza	División de Investigación: Desarrollo Científico y Tecnológico.
		Gestión del cuidado de Enfermería; Calidad en Enfermería; Enseñanza en
1er Piso	Dirección de Servicios de Enfermería:	Enfermería; Investigación en Enfermería; Gestión de Recursos Materiales para la Atención.

Nota: Información tomada del Estatuto Orgánico del Hospital Juárez de México 2022.

5. Presentación de la Institución de Salud y el servicio donde se desarrollará el PMCCS

El Hospital Juárez, Organismo Público Descentralizado, tiene 177 años atendiendo a pacientes que lo han necesitado. El 16 de agosto de 1847, el ayuntamiento metropolitano donó el edificio del Colegio de los Agustinos de San Pablo para formar el Hospital de Sangre. Don José Urbano Fonseca y las hermanas de la Caridad, empezaron a atender a los heridos por la invasión norteamericana.

A través del tiempo, el Hospital fue adquiriendo reconocimiento y prestigio en el plano quirúrgico, llegando a ser considerado como la “cuna de la cirugía en México”. En el Hospital Juárez, se han realizado importantes procedimientos quirúrgicos, entre los que destacan la construcción de un ano artificial realizada por el Dr. Barceló de Villagrán en 1857. Para 1880, el mismo doctor llevó a cabo la segunda transfusión sanguínea; también

se realizaron la resección de un hombro y una desarticulación coxo femoral, entre 1864 y 1869.

El 19 de septiembre de 1989 se inauguró el Hospital Juárez de México en el norte de la ciudad. Construido en un área de 61 mil 500 m²; con siete edificios y un área total de 48 mil metros construidos.

El edificio “A” en donde se ubica la consulta externa, tiene una superficie construida de 6 mil 330 metros cuadrados, consta de planta baja y dos niveles. En la planta baja está el archivo clínico, la farmacia y oficinas de servicios. Los edificios “B” y “B1” son un conjunto de 6 mil 590 metros cuadrados, distribuidos en dos plantas. La planta baja está ocupada por el servicio de Imagenología con siete salas de Rayos X, una sala para tomografía axial, otra para resonancia magnética, espacios para angiología digital y para ultrasonido.

En este mismo conjunto, en la planta baja, se colocó un área para hemodiálisis con siete cubículos. Inmediato a estas instalaciones se encuentra el Banco de Sangre.

En la planta alta están las oficinas del cuerpo de gobierno con sala de juntas y cubículos para todo el personal administrativo. En este mismo nivel se encuentran espacios para la Jefatura de Enfermería, la Asamblea de Cirujanos, la Sociedad Médica del Hospital, la Sociedad de Enfermería, la Asamblea de Enfermeras.

En el edificio “C” con una construcción de 7 mil 690 metros cuadrados en dos niveles, en la planta baja están los servicios de Urgencias de Adultos, Urgencias de Pediatría y Urgencias de Obstetricia. Se encuentra también el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

En la planta baja se localiza el servicio de Anatomía Patológica. En la parte alta se localizan los quirófanos con 10 salas, área de recuperación así como la CEYE y oficinas de la jefatura del quirófano y de anestesia. También el servicio de terapia intensiva de adultos, el área de Hemodinamia y Unidad Coronaria.

El edificio “D” está destinado para hospitalización. En la planta baja se localiza el laboratorio clínico, servicios de admisión y trabajo social. El edificio “E” está destinado a investigación y a enseñanza en dos niveles. Finalmente en el edificio “F” con una superficie de construcción de 912 metros cuadrados está ocupado por los servicios generales, con el comedor, la cocina y todos los anexos.

Este proyecto de mejora se llevará a cabo en el servicio de quirófano del turno especial, esta unidad cuenta con 10 salas quirúrgicas, (oncología, otorrinología, neurocirugía, ortopedia, cirugía general, urología, cirugía pediátrica, maxilofacial).

5.1 Datos generales y sociodemográficos de la población a la que proporciona servicios.

De acuerdo con el Programa Institucional 2020-2024 del Hospital Juárez de México, que está alineado al Plan Nacional de Desarrollo y al Programa Sectorial en las siguientes vertientes: de acuerdo con el principio "No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera", hace efectivo el acceso universal y gratuito a la salud, para las personas que no cuentan con afiliación a las instituciones de seguridad social tengan garantizado el acceso a la atención médica y hospitalaria gratuita, a exámenes médicos y al suministro de medicamentos y materiales de curación.

Atiende población principalmente de la Ciudad de México, así como de estados aledaños que son referidos a la institución, como son Estado de México, Puebla, Veracruz,

Tlaxcala, Oaxaca entre otros.

5.2 Principios Rectores de la Institución

5.2.1 Misión

Proporcionar a los pacientes atención médico-quirúrgica conforme a los principios de participación social, competencia técnica y calidad; con pertinencia cultural, trato digno, humano y no discriminatorio, asociado al apoyo y aplicación de la investigación y formación de recursos humanos en un marco de transparencia y alineada a las prioridades nacionales.

5.2.2 Visión

Ser una Institución de salud reconocida nacional e internacionalmente por proporcionar atención médica de calidad y por formar recursos humanos de alto nivel, así como por ser una entidad que implementa la investigación aplicándola en beneficio de la sociedad y que paralelamente está integrada al modelo de salud universal.

5.3 Filosofía de la Dirección de Enfermería

5.3.1 Misión Generar cuidados de enfermería de calidad con una atención oportuna, integral, personalizada, continua y eficiente a las personas que carecen de seguridad social, a través de enfermeras/os con sólidos conocimientos científicos, pensamiento crítico y reflexivo, que enseñen el autocuidado para fomentar la salud, prevenir la enfermedad, limitar el daño y rehabilitarlo/a, para que el/la usuario/a se reincorpore a su ambiente laboral, familiar y social.

5.3.2 Visión Ser a mediano plazo una Jefatura líder a nivel nacional en la aplicación de una gestión estratégica que organice, dirija y supervise las actividades administrativas, docentes, de investigación y asistenciales de enfermería que promuevan una cultura hacia

la seguridad del paciente, con personal de enfermería especializado, profesional, responsable y honesto.

5.4 Valores y principios:

Humanismo: Valorar al ser humano, su condición humana, la generosidad y la preocupación de las relaciones humanas.

Calidad: Bondad por el servicio, superando siempre la expectativa de las y los pacientes.

Honestidad: Cualidad propia de los seres humanos que tiene una estrecha relación con los principios de verdad, justicia y con la integridad moral.

Responsabilidad: En favorecer el acceso a una atención médica de calidad, a los medicamentos esenciales, especialmente para el bienestar de las mujeres y los niños, ya que la salud es indispensable para la vida misma y debe considerarse un bien social y humano.

Innovación: Crear nuevas ideas para mejorar el servicio, tomando en cuenta las necesidades tanto de los pacientes como de todos los miembros del Hospital.

Transparencia: Capacidad de presentarse como confiable, honesto, solidario, trabajador, fiel y eficiente, lo que en primer lugar le generará vínculos sociales y afectivos sólidos, que se traduzcan en ganancias afectivas y en un estado de bienestar, siendo éste un valor primordial para el Hospital.

Rendición de cuentas: Cada uno de los integrantes de éste Hospital público, desde mandos superiores, medios y trabajadores en general, tiene el compromiso y la responsabilidad de cumplir adecuadamente con sus deberes y funciones.

5.5 Políticas.

Las políticas se actualizaron a partir de la implementación del Modelo Único de Evaluación de la Calidad (MUEC) en el Diario Oficial de la Federación el 29 de junio de

2023, el cual se define como la estrategia integral, resultado de la sinergia de los procesos de “Acreditación de Establecimientos y Servicios de Atención Médica” y la “Certificación de Establecimientos de Atención Médica”, en conjunto permiten comprobar que los criterios y estándares de calidad se lleven a cabo, orientando a vigilar la seguridad de las y los pacientes, mediante la evaluación continua y progresiva de la estructura hospitalaria, los procesos y sus resultados.

El Programa Institucional 2020-2024 y Programa Quinquenal 2020-2025, del Hospital Juárez de México va encaminado a cumplir con el artículo 4º Constitucional referente al derecho a la protección en salud, al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, al Programa Sectorial de Salud 2020-2024, así como al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

Proporciona servicios médicos de alta especialidad, para lo cual, tiene implementado un modelo orientado a que toda persona que no cuente con afiliación a las instituciones de seguridad social, tenga acceso a la atención médica y hospitalaria gratuita, con calidad y oportunidad en todas especialidades con las que cuenta el Hospital.

5.6 Perfil del personal.

El hospital cuenta con 2,700 profesionales de la salud, de los cuales 366 corresponde a personal médico de diversas especialidades, residentes nacionales y extranjeros. La plantilla de personal de enfermería es de 1116 quienes otorgan con eficiencia cuidados a la población que requiere atención hospitalaria.

Dentro del personal Médico se encuentran Médicos especialistas y médicos de alta especialidad, además de contar con 36 cursos de especialización para la formación de especialistas avalados por la UNAM, IPN y Tecnológico de Monterrey.

En cuanto al personal de Enfermería, cuenta con grados de doctoras, maestras,

especialistas de las diversas especialidades (en perioperatorio, quirúrgica, cardiovascular, oncología, pediatría, neonatología, salud mental, rehabilitación, ortopedia, salud pública, cuidados intensivos, heridas y estomas, accesos vasculares, nefrología, neurología, perinatal), licenciadas en Enfermería, Licenciadas en Gineco-obstetricia, también hay personal general técnico y auxiliares de enfermería aunque éstos últimos ya en mínima cantidad.

Cabe mencionar que un gran avance es la creación de la Dirección de Enfermería y la aprobación del programa Único de Especialización de Enfermería que imparte el Posgrado de Enfermería Perioperatoria avalada por la UNAM apoyando a la actualización y profesionalización del personal.

También cuenta con personal de ramas afines a la atención en salud, con grados de posdoctorados, doctorados, maestrías, licenciaturas, de las diversas áreas como abogados, administradores, psicólogos, nutriólogos, trabajadores sociales, químicos, tanatólogos, ingenieros, fisioterapeutas, inhaloterapeutas, por mencionar algunos. Gracias al vínculo que tiene el hospital con diversas instituciones educativas recibe estudiantes, pasantes de diversas formaciones académicas para la realización de prácticas profesionales y servicio social.

El Dr. Gustavo Esteban Lugo Zamudio es el actual Director General del Hospital Juárez de México, la Mtra. Blanca Estela Cervantes Guzmán es la Directora de Enfermería cabe mencionar que es la primera en ocupar este puesto gracias a la creación de esta dirección.

5.7 Grado Académico del Profesional de Enfermería del Hospital Juárez de México.

Tabla No.3

Grado Académico del Profesional de Enfermería del Hospital Juárez de México del primer semestre.

Categoría	2019	2020	2021	2022	2023	Variación porcentual 2022-2023	Impacto respecto a 2019-2023
Auxiliares	40	37	38	26	20	0.05	0.20
Personal técnico	267	245	237	208	194	-23.08	-50.00
Postécnico	95	90	74	62	55	-7.18	-27.34
Licenciatura	448	570	604	636	660	-11.29	-42.11
Especialidad	32	32	40	54	75	3.77	47.32
Maestría	59	63	81	111	134	38.89	134.38
(Posgrado)							
Total	941	1,037	1,074	1,098	1,138	20.72	127.12

Nota: Grado académico del profesional de enfermería de acuerdo al Informe obtenido de la autoevaluación del H. Junta de Gobierno (2023) p.68.

6. Fase I. Planeación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad en Salud.

El proyecto de mejora continua tiene la finalidad de eficientar y lograr la efectividad en una institución, en este caso tiene la finalidad de reubicar al personal especialista que cuenta con una preparación específica para aprovechar las competencias y habilidades con las que cuenta para llevar a cabo procesos de atención de enfermería con calidad.

6.1. Fuentes de donde se identifican las oportunidades de mejora de calidad y seguridad del paciente.

Tabla No.4

Fuentes de donde se identifican las oportunidades de mejora de calidad y seguridad del paciente

No.	Fuentes utilizadas para identificar oportunidades de mejora de la calidad:	Sí/No	Fecha o periodo de análisis del documento
1.	Informes derivados de los resultados de las diferentes líneas de acción del Programa Nacional de Calidad en Salud	No	
2.	Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS, registros de estadística, etc.)	No	
4.	Resultados de la revisión del buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	No	
5.	Calidad percibida por el Aval Ciudadano, encuestas y cartas compromiso	No	
6.	Calidad percibida de los profesionales de la salud, resultados de encuestas internas o nacionales	No	
7.	Informes de los Comités	No	
8.	Manuales de procesos y procedimientos de atención médica	Si	Enero 2025

- | | | | |
|-----|--|----|------------|
| 9. | Plantilla de personal, desempeño y/o competencia del personal | Sí | Enero 2025 |
| 10. | Infraestructura y equipamiento (SINAIS) | No | |
| | Informes mensuales, bimestrales, semestrales y anuales del Sistema de Información en Salud (SIS, RHOVE, SUIVE) | No | |

Nota: Fuentes de donde se identifican las oportunidades de mejora de calidad y seguridad del paciente, tomadas del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad en Salud (PMCCS).

	Documento adicional (si aplica)	Sí/No	Fecha o periodo de análisis del documento
13.	Historia del Hospital Juárez de México 1847-2010 / --1a. edición D.R. © Universidad Nacional Autónoma de México (Rojas, Viesca, Rivero, 2010)	Si	Octubre 2024
14	Hospital Juárez de México (2024) Programa Anual de Trabajo	Si	Septiembre 2024
15	Manual de Procedimientos del Servicio de Quirófano y Recuperación Febrero, 2017	Si	Septiembre, octubre 2024

6.2 Diagnóstico situacional de la calidad de los servicios

El presente Diagnóstico Situacional está enfocado en el área de quirófano del turno especial, en los últimos meses se han acentuado algunos conflictos que han deteriorado el clima laboral, ha deteriorado las relaciones interpersonales entre los integrantes del equipo de trabajo.

El turno especial está limitado a las áreas quirúrgicas del hospital, es decir solo

se cuenta con este turno en el quirófano, tococirugía, banco de sangre y endoscopia. En el caso del quirófano donde se enfoca este proyecto recientemente hubo cambio de Jefe de servicio debido a que la anterior se jubiló, el equipo de trabajo se encuentra en estos momentos en una fase de adaptación de nuevas estrategias de dirección administrativa lo que ha ocasionado en repetidas ocasiones conflictos en el equipo de trabajo.

Cabe mencionar que en el equipo de trabajo hay personal con alto nivel de preparación académica, del mismo modo hay personal especialista en el perioperatorio que se encuentran laborando en otros servicios de la institución lo que limita el desarrollo de las competencias de este personal incluso estar insatisfecho laboralmente por la falta de desarrollo y crecimiento profesional.

6.3 Matriz FODA Quirófano Turno Especial

Tabla No.5

Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
F1. Se cuenta con Recurso humano de enfermería capacitado con alto nivel profesional y académico.	D1. Hay personal especialista en perioperatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital.
F2. Se cuenta con quirófanos con infraestructura y equipamiento de alta tecnología.	D2. Falta de capacitación en servicio en el turno especial.
F3. Se llevan a cabo las Acciones esenciales de la Seguridad del Paciente.	D3. Falta iluminación en el área de recuperación.
F4. Se cuenta con Manuales de Organización y de Procedimientos del servicio de quirófano.	D4. No hay retroalimentación de la evaluación de la satisfacción percibida del usuario por la atención recibida por el personal de enfermería durante el perioperatorio.

F5. Se cuenta con el servicio de Enseñanza e investigación en Enfermería que otorga actualización del personal de manera continua.	D5. Hay aumento en el número de cirugías programadas para el turno especial.
F6. Se cuenta con material y equipo específicos para cada cirugía de acuerdo a la especialidad.	D6 El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral
	D7 Incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio.
	D8. Conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería adscrito al servicio.

Oportunidades	Amenazas
O1. Existen guías de práctica clínica estandarizada y protocolos de atención que se llevan a cabo.	A1. Hay retraso por parte de los proveedores en la entrega de servicios, insumos o instrumental.
O2. Existen convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas en materia de investigación	A2. Hay un aumento exponencial de la población que demanda servicios de atención especializada.
O3. Hay evaluaciones anuales de las metas institucionales.	A3 Es un hospital de referencia por lo cual es impredecible la cantidad de usuarios que puedan requerir atención, ante una emergencia sanitaria o en desastres naturales.

FA (Fortalezas-Amenazas)	DA (Debilidades-Amenazas)
F1A2 Mantener al recurso humano de enfermería capacitado para poder atender el aumento de la población que demanda servicio de salud especializada.	D5A2 Hay aumento en el número de cirugías programadas en el turno especial aunado a la creciente demanda de la población que demanda servicios de salud especializada puede dar origen a una nula atención o riesgo en la seguridad del paciente.
F2A2 Mantener los quirófanos con la infraestructura y equipamiento de alta tecnología para atender el aumento de la población que demanda servicios de salud.	D1A2 Hay personal especialista en enfermería perioperatoria que se encuentra laborando en otros servicios del hospital, sumado al aumento de población que demanda servicios de atención especializados, puede dar origen a insatisfacción laboral así como el riesgo de otorgar una atención sin calidad. D6A3 El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral aunado a que el hospital es de referencia y es impredecible la cantidad de usuarios que requieran atención puede ocasionar una falta de atención emergente a la población, así como conflictos interpersonales, deterioro del clima laboral. D7A2 Hay incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio aunado al aumento de población que demanda servicios especializados puede originar que se otorgue una atención sin calidad a los pacientes así como conflictos laborales. D8A2 Hay conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería aunado al aumento exponencial de la demanda de la población que requiere servicios de atención especializada puede originar insatisfacción laboral y retrasos en la atención del usuario.

FO (Fortalezas-Oportunidades)	DO (Debilidades-Oportunidades)
F101 Mantener al recurso humano de enfermería altamente capacitado usando guías de práctica clínica y los protocolos de atención actualizados.	D103 Reubicar al personal de enfermería Especialista en quirúrgica que se encuentra laborando en otros servicios para mejorar en la evaluación y logro de metas institucionales.
F403 Hacer uso de los manuales de procedimientos para alcanzar las metas anuales de la institución.	D603 Identificar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en quirófano turno especial e identificar el área de oportunidad para lograr mejoras en las evaluaciones anuales institucionales
F502 Conservar la vinculación con instituciones públicas y privadas y el área de enseñanza e investigación para mantener actualizado al personal	D803 Brindar estrategias de resolución de conflictos en el equipo de trabajo con la finalidad de que estos no influyan en el desempeño de sus funciones y en la evaluación y logro de metas institucionales

6.4 Características de las áreas de oportunidad o problemas de calidad a mejorar

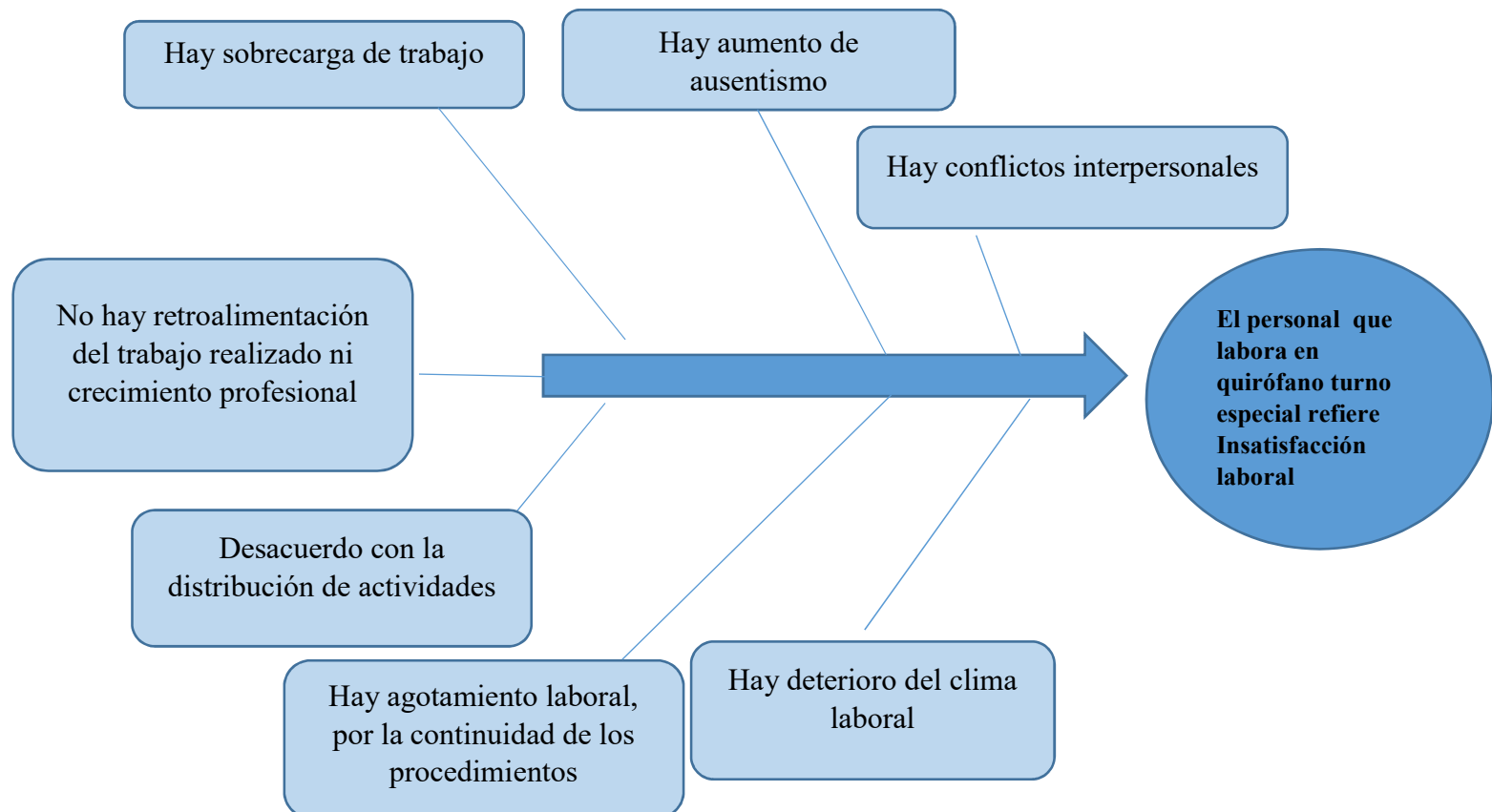
Dimensión de la calidad a mejorar	Área de oportunidad / procedimiento de calidad detectado	Evidencias que sustentan al área de oportunidad	Efecto que provoca en los usuarios, los profesionales o la institución	Proceso que afecta
Calidad percibida	1.El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral	-Conflictos interpersonales -Deterioro del clima laboral -Incremento de ausentismo programado y no programado	-Retraso en procedimientos quirúrgicos. -Sobrecarga de trabajo -Agotamiento del personal	Atención del usuario en el área quirúrgica

Calidad técnica y seguridad del paciente	2. Hay personal especialista en perioperatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital	-Desacuerdo con la distribución de actividades -Retraso en procedimientos por el horario asignado al personal adscrito al servicio, cuando se requiere personal de enfermería que instrumente.	-Retraso del inicio de los procedimientos quirúrgicos	Atención al usuario del área quirúrgica
	3. Hay incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio.	Insatisfacción laboral -Deterioro del clima laboral -Disminución de la productividad	-Agotamiento del personal -Insatisfacción laboral	Atención al usuario en el área quirúrgica
Calidad de la gestión de la organización	4. Hay aumento en el número de cirugías programadas en el turno especial	-Retraso en procedimientos por el horario asignado al personal adscrito al servicio.	-Agotamiento del personal -Insatisfacción laboral	Atención al usuario del área quirúrgica
	5. Hay conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería	-Retraso en los procedimientos.	-Insatisfacción laboral -Ausentismo -Reto a la autoridad	Atención al usuario del área quirúrgica.

6.5 Analizar causas de los problemas de calidad a mejorar

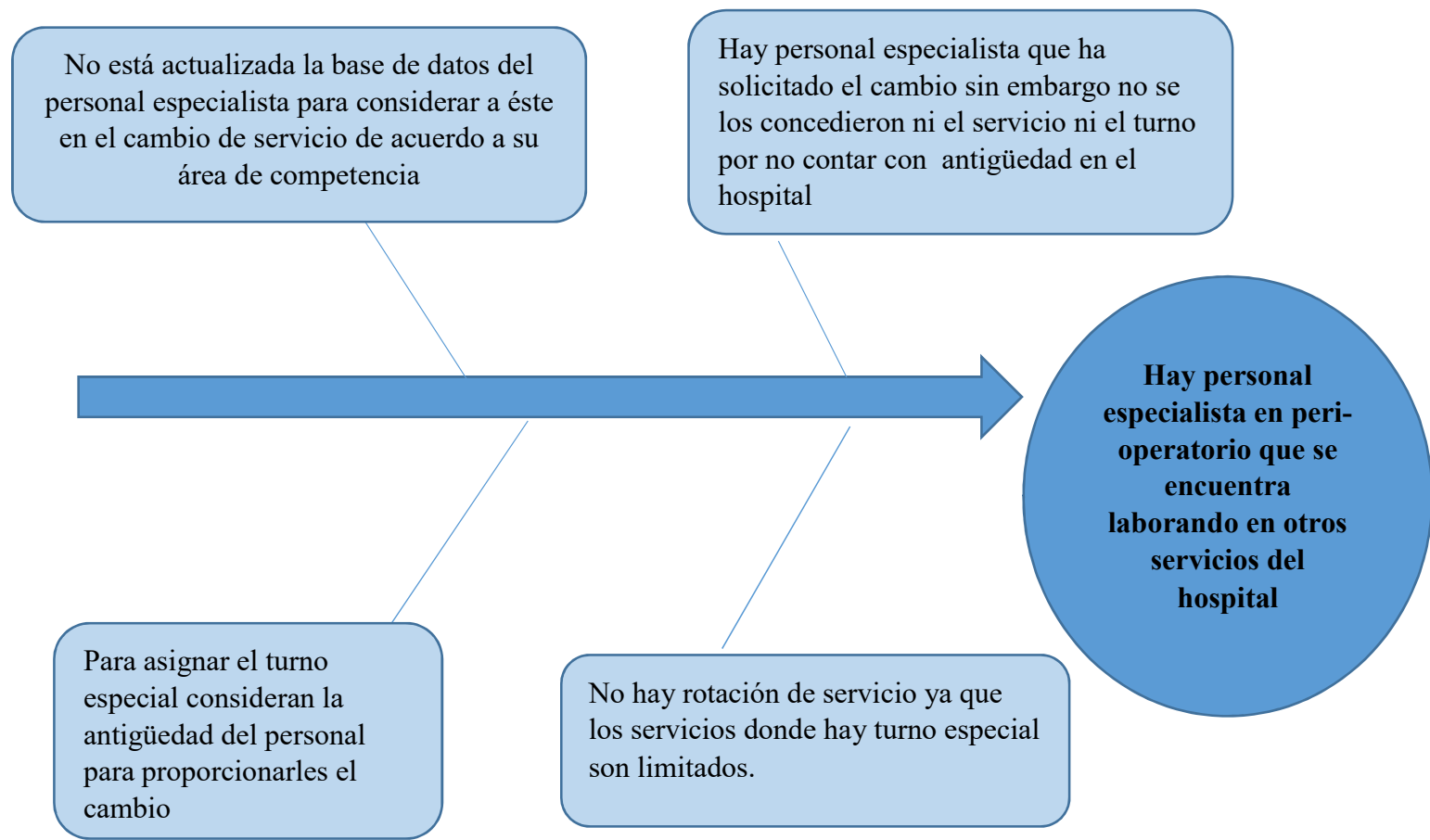
6.5.1 Problema 1. El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral

Proceso que afecta: Atención del usuario en el área quirúrgica

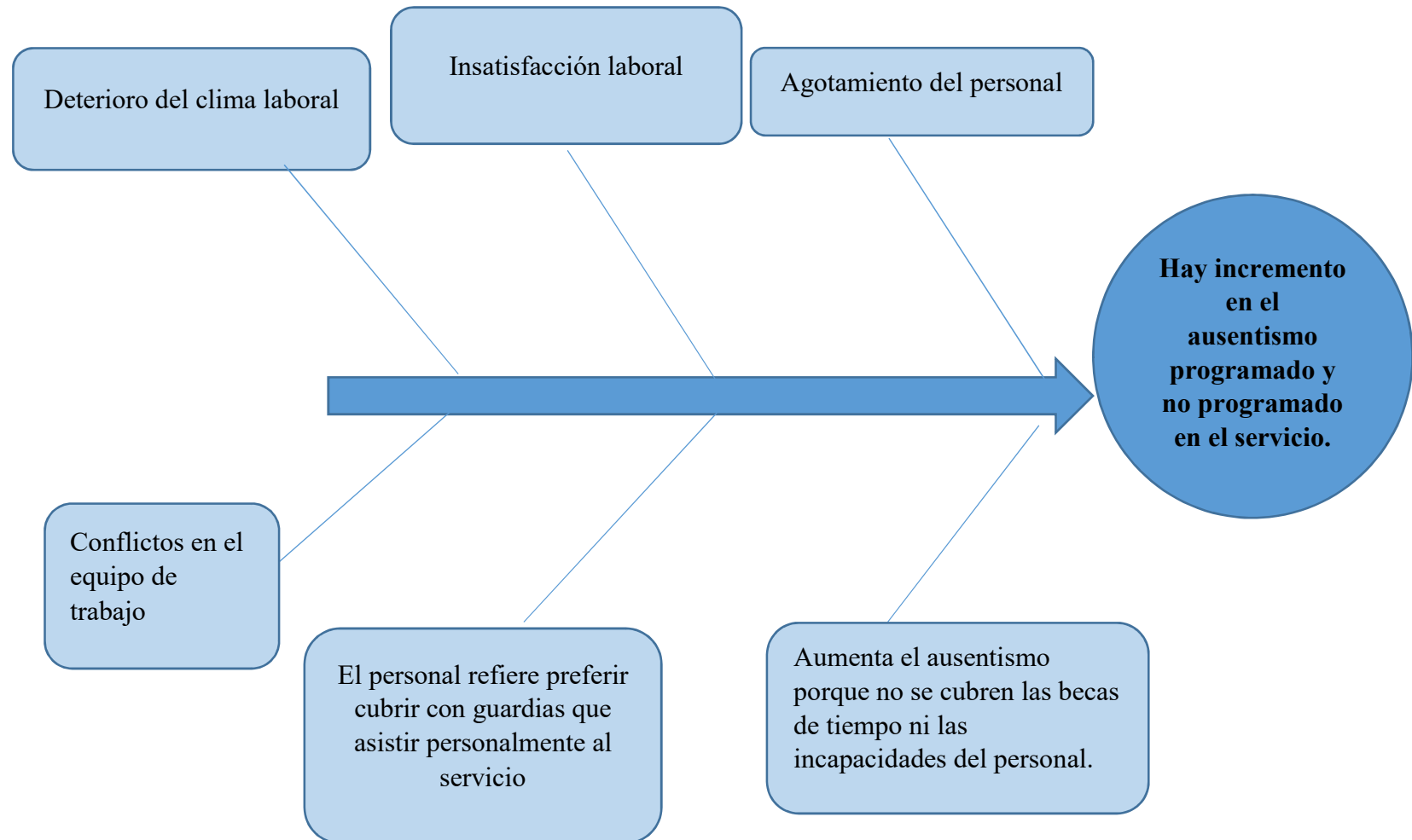


6.5.2 Problema 2. Hay personal especialista en peri-operatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital.

Proceso que afecta: Atención del usuario en el área quirúrgica

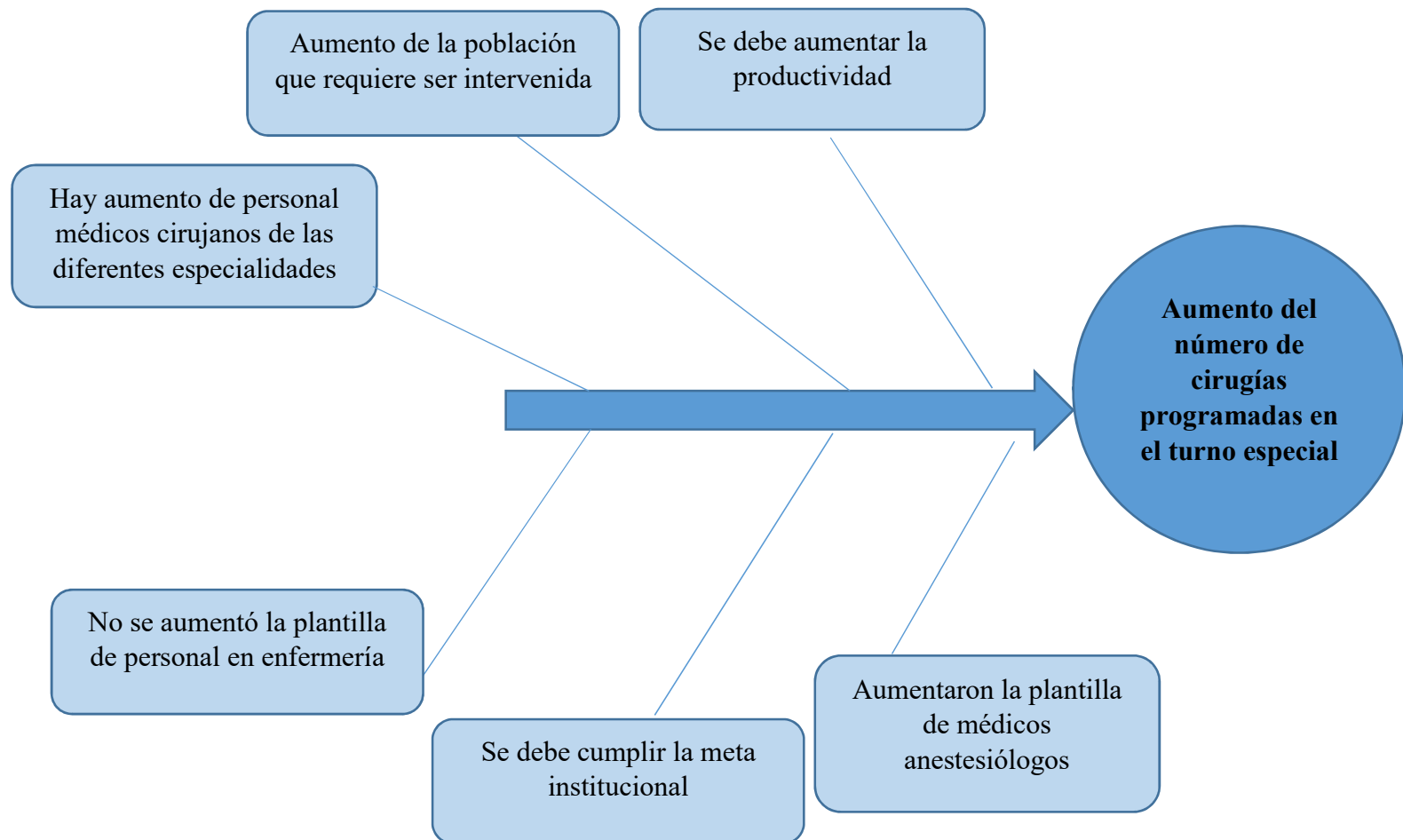


6.5.3 Problema 3. Hay incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio.



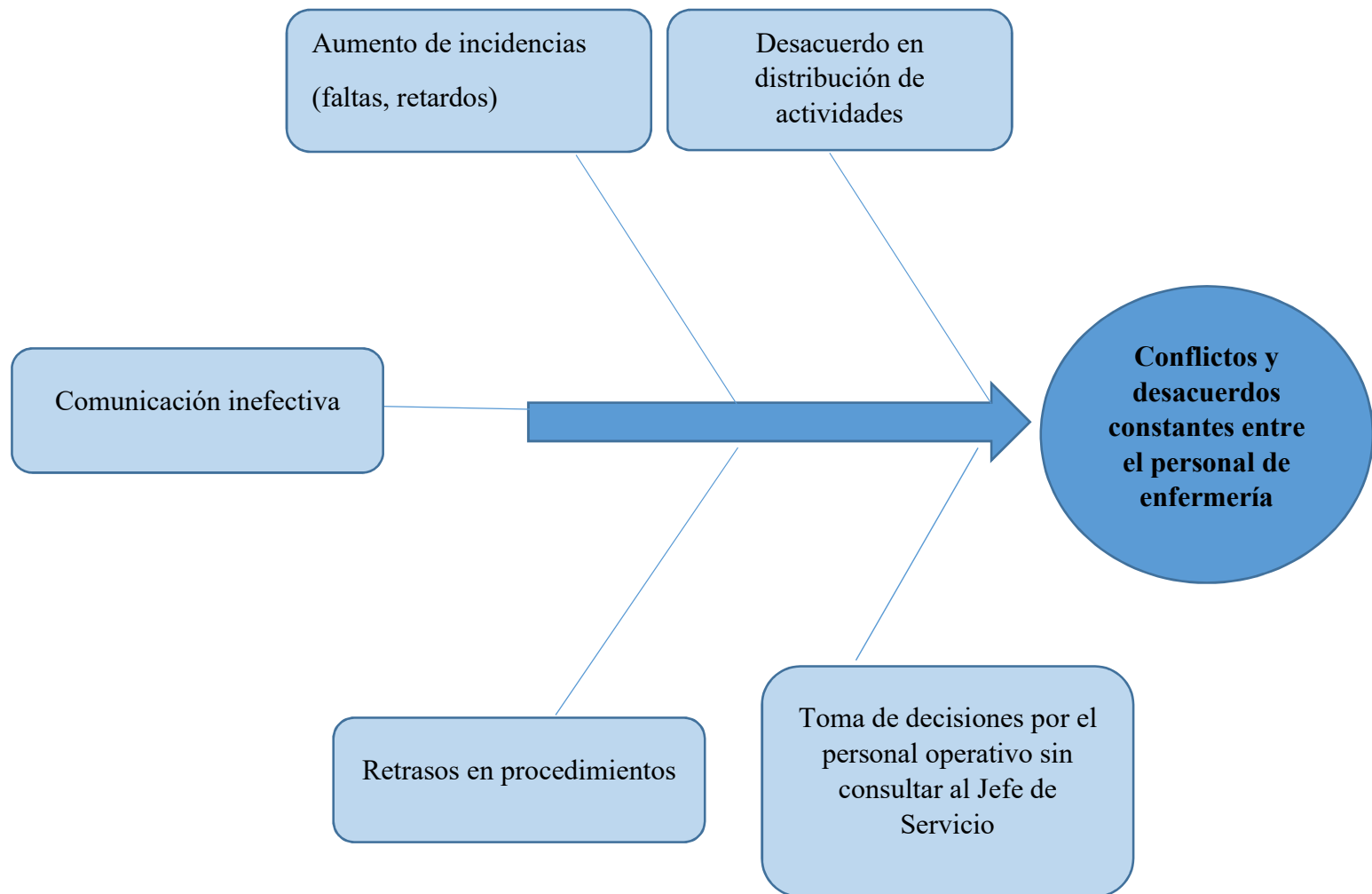
6.5.4 Problema 4. Aumento del número de cirugías programadas en el turno especial

Proceso que afecta: Atención del usuario en el área quirúrgica



6.5.5 Problema 5. Conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería

Proceso que afecta: Atención del usuario en el área quirúrgica



7. Priorizar los procesos a intervenir con el PMCCS.

Tabla 6

Matriz de Riesgo

Problema	Nivel de Riesgo	Impacto en costo	Impacto en Volumen.	Total de Priorización
1.El personal que labora en quirófano turno especial refiere Insatisfacción laboral	5	5	4	100
2.Hay personal especialista en peri-operatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital	5	5	4	100
3.Hay incremento en el ausentismo programado y no programado en el servicio.	5	4	3	60
4.Aumento del número de cirugías programadas en el turno especial	5	4	4	80
5.Hay conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería	5	5	4	100
Puntajes :				
Muy bajo 1	Bajo 2	Medio 3	Alto 4	Muy alto 5

Nota: Priorización de acuerdo con necesidades del servicio.

8. Seleccionar el proyecto de mejora que integrará el PMCCS

29

No .	Nombre del Proyecto de mejora	Proceso en el que se relaciona	Objetivo del proyecto	Problema principal detectado	Causas principales identificadas	Indicador de medición	Valor basal del indicador del problema	Valor deseable a alcanzar con el proyecto	Acciones de mejora propuestas	Responsable de coordinar el proyecto
1	Reingeniería de la plantilla del personal de enfermería del servicio de Quirófano	Proceso quirúrgico	Ubicar al personal asignado al quirúrgica de acuerdo a su perfil de competencia	Hay personal especialista en peri-operatorio que se encuentra laborando en otros servicios del hospital	-No está actualizada la base de datos del personal especialista para considerar a éste en el cambio de servicio de acuerdo a su área de competencia. -No hay rotación en el servicio ya que los servicios donde hay turno especial son limitados.	Total de enfermeras reubicadas de acuerdo con el perfil académico $\frac{\text{Total de enfermeras reubicadas}}{\text{Total de enfermeras}} \times 100$	40% de personal especialista en quirúrgica. En el servicio	90% de personal sea especialista en quirúrgica.	-Actualizar la base de datos de la plantilla del personal de enfermería. -Reubicar al personal de acuerdo a las competencias profesionales. -Realizar actualización de Manual de Organización y funcionamiento del servicio de quirófano	-Jefe de Enfermeras - Jefes de Servicio
2	Generando la satisfacción laboral del personal	Proceso quirúrgico	Identificar grado y factores de insatisfacción laboral del personal	El personal que labora en quirófano turno especial refiere	- Conflictos interpersonales -Ausentismo -Sobrecarga de trabajo	Total de enfermeras insatisfechas x 100 $\frac{\text{Total de enfermeras insatisfechas}}{\text{Total de enfermeras}} \times 100$	80% del personal insatisfecho	30% personal insatisfecho	-Identificar grado de insatisfacción del Personal. -Identificar causas de	-Jefe de Enseñanza en enfermería. -Coordinadora de la Gestión de Enfermería del Turno Especial.

	de enfermería			Insatisfacci ón laboral	-Deterioro del clima laboral -Falta de crecimiento profesional -Falta de retroalimentaci ón por el trabajo realizado -Agotamiento laboral -Desacuerdo en distribución de actividades	Total de enfermeras en el servicio			insatisfacció n laboral. -Gestionar posible solución de insatisfacció n.	-Jefe de Servicio -Estudiante de Posgrado
3	Manejo del conflicto	Proceso quirúrgic o	Reconocer cómo la persona participa en el conflicto para que integre estrategias de resolución	Hay conflictos y desacuerdos constantes entre el personal de enfermería	-Toma de decisiones por el personal operativo -Comunicación inefectiva -Desacuerdo en distribución de actividades -Aumento de incidencias (faltas, retardos)	Total de enfermeras que asisten a la sesión de manejo del conflicto x 100 Total de enfermeras en el servicio	30% del personal en conflicto	70% del personal conoce y maneja estrategias de resolución del conflicto	-Gestionar en la Jefatura de Enseñanza la autorización para llevar a cabo la sesión “Manejo del Conflicto” - Brindar estrategias de resolución del conflicto.	-Jefe de Enfermeras -Jefatura de Enseñanza. -Coordinadora de la Gestión en Enfermería del Turno Especial. -Jefe de Servicio del turno especial. -Estudiante de Posgrado

9. Diseño del Programa de Ejecución de Acción de Mejora.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
PROGRAMA EDUCATIVO DE ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA

Cronograma de Actividades del Proyecto de Mejora Continua No. 1: Reingeniería de la plantilla del personal de Enfermería del servicio de Quirófano Turno Especial

			Enero					Febrero					Marzo					Abril					Mayo				
			Semanas					semanas					Semanas					Semanas					Semanas				
Actividad	Responsable	Cumplimiento	1	2	3	4	5	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
Entrevista con Coordinadora de Gestión de Enfermería y con Jefe de servicio del quirófano Turno Especial	-Estudiante de Posgrado.	R																									
Entrevista con Jefe de Enfermería del quirófano	-Estudiante de Posgrado.	R																									
Entrevista con Jefe de Enseñanza	-Estudiante de Posgrado.	R																									
Solicitud de Rol del personal a Jefe del Servicio Turno Especial	-Estudiante de Posgrado	R																									
Realizar un cuestionario electrónico dirigido al personal indicando su nivel académico actual y código funcional.	-Estudiante de Posgrado.	R																									
Solicitar el apoyo del Jefe de servicio para difundir el cuestionario al personal	Jefe del servicio. -Estudiante de Posgrado																										
Enviar cuestionario electrónico para ser contestado por el personal del servicio de quirófano en el turno especial con apoyo del Jefe de Servicio.	-Jefe del servicio. -Estudiante de Posgrado.	R																									
Entrega de resultados a la coordinación de enfermería del turno.	-Estudiante de Posgrado.	R																									
Se van haciendo cambios periódicos de personal y se realiza nuevamente revisión de plantilla en el mes de Junio	-Estudiante de Posgrado.	R																									

Clave: Programado =P Realizado= R No realizado= NR Suspendido= S

Elaboró: _____

Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Autorizó _____

DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
PROGRAMA EDUCATIVO DE ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
Cronograma de Actividades del Proyecto de Mejora Continua No. 2:
Generando la satisfacción laboral del personal de enfermería.

			Enero					Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
			Semanas					semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
Actividad	Responsable	Cumplimiento	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrevista con Jefe de Enseñanza del HJM	- Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Entrevista con Jefe de Servicio de Enfermería del Turno Especial, para informar sobre el proyecto de mejora.	- Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Realizar Escala de satisfacción laboral adaptada (Warr, Cook y Wall) y Font Roja de forma electrónica.	- Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Difundir con apoyo de la Jefe de Servicio el Objetivo el cuestionario e invitar al personal a contestarlo	-Jefe de Servicio - Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Realizar la Evaluación del instrumento aplicado	- Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Entrega de resultados a Jefe de Servicio	- Estudiante de Posgrado en Administración de los servicios de Enfermería	R																									
Gestionar con las Jefes de Servicio las posibles soluciones.	- Jefe de Servicio -Coordinadora de los Servicio de Enfermería.																										

Clave: Programado =P Realizado= R No realizado= NR

Suspendido= S

Elaboró: _____

Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Autorizó _____

DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
PROGRAMA EDUCATIVO DE ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
Cronograma de Actividades del Proyecto de Mejora Continua No. 3:
Manejo del conflicto.

			Enero					Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
			Semanas					semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
Actividad	Responsable	Cumplimiento	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrevista con Jefe de Enseñanza del HJM	- Estudiante de Posgrado	R																									
Entrevista con Jefe de Servicio de Enfermería del Turno Especial, para informar sobre el proyecto de mejora.	- Estudiante de Posgrado	R																									
Solicitar a la Facultad de Enfermería el documento de permiso para llevar a cabo el taller.	- Estudiante de Posgrado	R																									
Entrega de documento al área de Enseñanza del HJM	- Estudiante de Posgrado	R																									
Realizar carta programática	- Estudiante de Posgrado	R																									
Realizar investigación y elaboración de presentación en power point	-Estudiante de Posgrado	R																									
Realizar flyer	- Estudiante de Posgrado	R																									
Difundir con apoyo de la Jefe de Servicio el flyer de invitación en el grupo de WatsApp	-Jefe de Servicio. - Estudiante de Posgrado	R																									
Exposición de Manejo de conflicto.	- Estudiante de Posgrado	R																									
Evaluación	- Estudiante de Posgrado	P																									

Clave: Programado =P Realizado= R No realizado= NR

Suspendido= S

Elaboró: _____

Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Autorizó _____

DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez

10. Fase II. Ejecución del proyecto de mejora continua de la calidad en salud.

Comunicar el proyecto de mejora al personal

Tabla 7.

Difusión dirigida a	Mecanismo de difusión	Fecha de difusión
Integrantes del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (o su equivalente)	Virtual y presencial	Mayo 2025
Personal de Salud de la institución	Invitación electrónica de recordatorio	Marzo, Abril y Mayo 2025
Aval Ciudadano		
Autoridades Superiores	Jefe de Enseñanza	Enero, Febrero 2025
Otros		

Nota: Difusión realizada a través de grupos de WhatsApp

11. Pilotear el proyecto y registrar información que surja de la ejecución

Tabla 8.

No de Proyecto	Nombre del Proyecto	Área de pilotaje	Periodo de pilotaje	Responsable del pilotaje
1	Reingeniería de la plantilla del personal de enfermería de la unidad quirúrgica	Quirófano	Enero Febrero Marzo Abril Mayo	Lic. María Elena Pérez Rodríguez
2	Generando la satisfacción laboral del personal de enfermería	Quirófano	Enero Febrero Marzo Abril Mayo Junio	Lic. María Elena Pérez Rodríguez
3	Manejo del conflicto	Quirófano	Enero Abril Mayo Junio	Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Nota: Elaboración propia.

12. Nombre del Proyecto de Mejora

12.1 Nombre del Proyecto de mejora 1: Reingeniería de la plantilla del personal de enfermería del Quirófano

Objetivo del Proyecto: Ubicar al personal asignado al quirófano de acuerdo a su perfil de competencia.

Acciones de mejora propuestas:

1. Actualizar la base de datos de la plantilla del personal de enfermería.
2. Reubicar al personal de acuerdo a las competencias profesionales.
3. Realizar actualización de Manual de Organización y funcionamiento del servicio de quirófano

Para llevar a cabo las acciones de mejora propuestas, se realizó una entrevista con el Jefe de servicio de quirófano el cual comenta que están próximos a realizar las mejoras en el talento humano, se revisan roles sólo del Turno Especial con la Jefe de Servicio, se comentó el proyecto de mejora.

Se realizó un cuestionario electrónico dirigido al personal del servicio de Quirófano con preguntas referentes al nivel académico y grado de especialización con el que cuenta (tabla 9). Además también se preguntó sobre el código funcional con el que labora actualmente, esto con la finalidad de evaluar la cantidad de enfermeras especialistas con las que cuenta actualmente el servicio y el status del código funcional y perceptual del mismo.

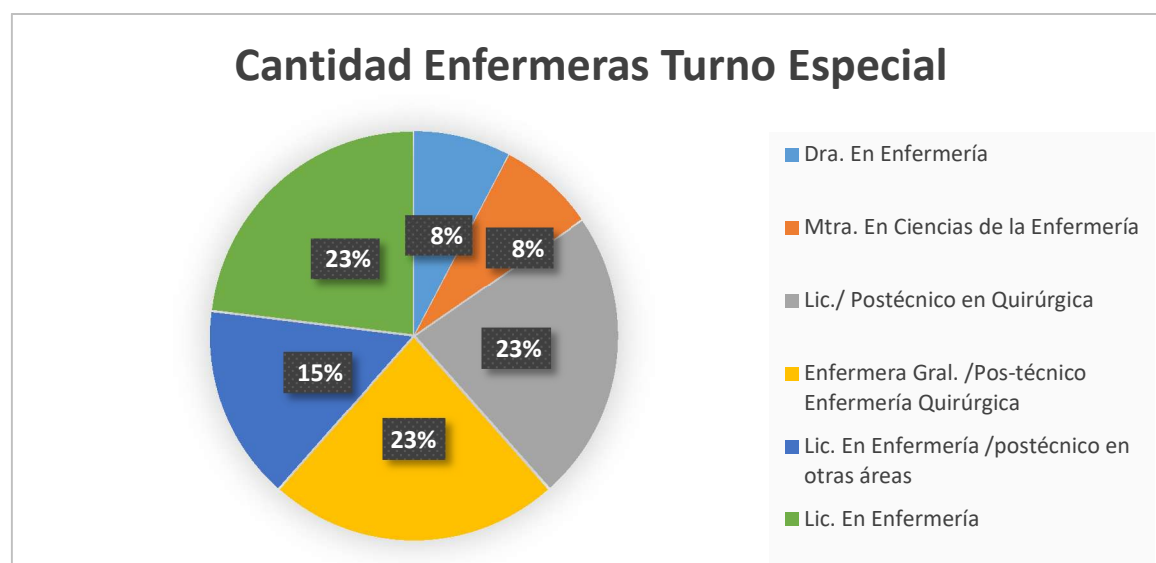
Cabe mencionar que al estar en constante capacitación y actualización el personal de enfermería la base de datos debe actualizarse de forma periódica para poder llevar acabo los cambios de rotación de forma permanente.

Tabla 9

Distribución de acuerdo a nivel académico del personal adscrito al quirófano turno especial durante el mes de febrero 2025.

Nivel Académico	Cantidad de Enfermeras Turno Especial
Doctora en Enfermería	1
Mtra. en Enfermería	1
Lic./ Postécnico en Quirúrgica	3
Enfermera Gral. /Pos-técnico Enfermería Quirúrgica	3
Lic. En Enfermería /postécnico en otras áreas	2
Lic. En Enfermería	3
Total de Enfermeras	13

Nota: Elaboración propia.

Fig. 1

Nivel Académico del personal adscrito al Quirófano Turno Especial existente en el mes de Febrero 2025.

Tabla 10.

Cantidad de enfermeras de acuerdo a Nivel Académico existente en el Mes de Mayo 2025.

Nivel Académico	Cantidad Enfermeras Turno Especial	Cantidad Enfermeras que cubre en fin de semana T.M.
Dra./Especialidad en Perioperatorio	1	
Mtra./Enfermera Especialista en Perioperatorio	3	
Lic./Posgrado en Perioperatoria	1	2
Lic./ Postécnico en Quirúrgica	4	
Lic. En Enfermería /postécnico en otras áreas	2	
Lic. En Enfermería	1	1
Enfermera Gral. /Pos-técnico Enfermería Quirúrgica	2	
Total de Enfermeras	14	3

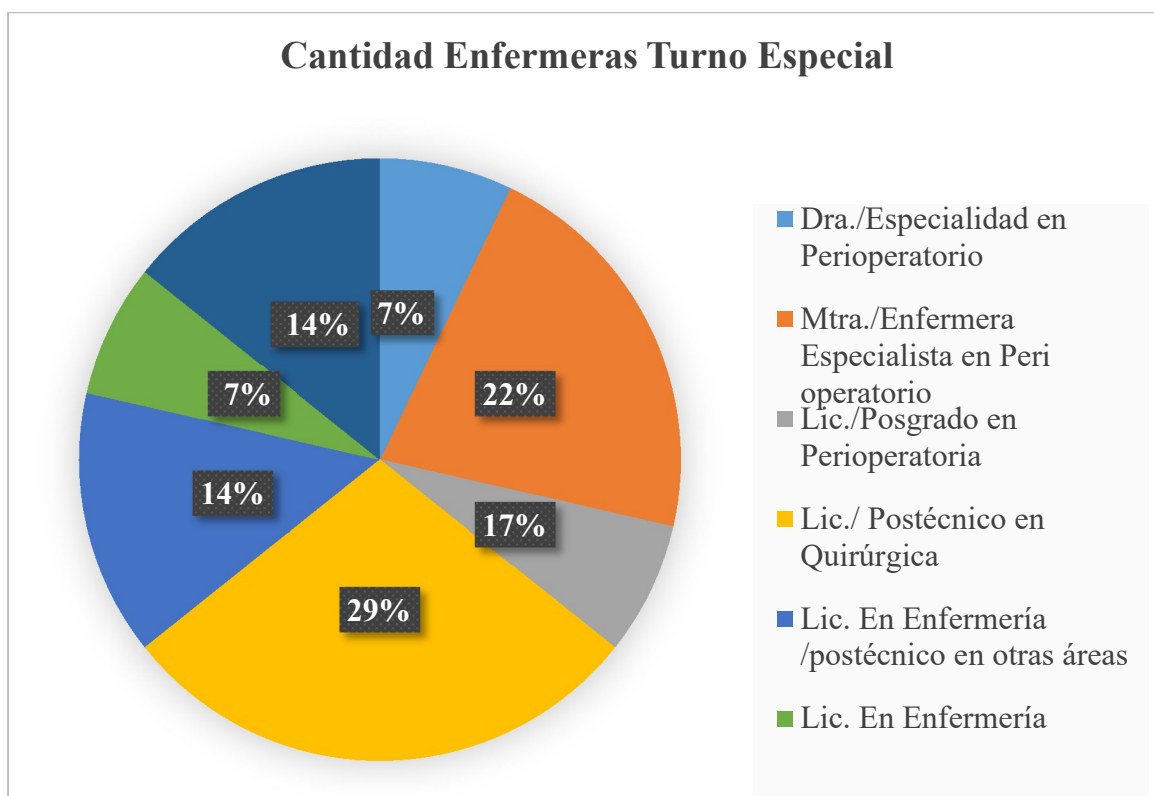
Nota: Elaboración propia.

La distribución del personal de enfermería adscrito al servicio de quirófano Turno Especial en el mes de Mayo como se muestra en la Tabla 10.

Además apoyaron el servicio con personal de entre semana para cubrir el turno matutino durante el fin de semana por tiempo indefinido. Se visualizan cambios en la distribución del talento humano.

También esporádicamente la jefatura del recurso humano en enfermería envía una o dos enfermeras que se encuentran en el grupo piloto con la finalidad de cubrir el servicio por alguna incidencia o incapacidad, siempre y cuando este en posibilidades de hacerlo, cabe mencionar que es personal especialista en perioperatorio.

Fig. 2

Cantidad de Enfermeras del Turno Especial

Enfermeras quirúrgicas en el Servicio de Quirófano mes de Mayo 2025.

Con lo anterior se puede observar que aunque no se realizó la actualización del total de enfermeras del hospital para llevar a cabo los movimientos, si se observaron cambios en la redistribución del personal en el servicio, aumentando la plantilla de personal adscrito al servicio además de contar con más enfermeras especialista en perioperatorio.

En cuanto a la actualización del Manual de organización el Jefe refiere que éstos los trabaja de manera independiente con otro departamento que se encarga exclusivamente de la elaboración de dichos manuales de todo el Hospital, por lo que en ese punto ya no pude contribuir.

12.2 Nombre del Proyecto de mejora 2: Generando la satisfacción laboral del personal de enfermería

Objetivo: Identificar grado y factores de insatisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Servicio de Quirófano Turno Especial.

Se realizó un cuestionario electrónico con datos sociodemográficos y la transcripción de la Escala General de Satisfacción Laboral adaptada (Warr, Cook y Wall, Ver anexo 1), ésta escala está compuesta por dos subescalas: la Satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca.

La Satisfacción Intrínseca es el grado de satisfacción en relación con el puesto de trabajo como: responsabilidad, contenido de las actividades o la promoción, entre otro. Ésta subescala está conformada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

La Satisfacción Extrínseca se refiere al grado de satisfacción con factores relacionados con el puesto de trabajo, como: la organización, el horario o la remuneración económica, entre otros y está conformada por 8 ítems (números 1,3,5,7,9,11,13 y 15). Este instrumento cuenta con un índice de confiabilidad alto ($\alpha = .945$) y con correlaciones ítem-test superiores a .589.

La puntuación total es obtenida por la suma de los ítems, se asigna el valor de 1 punto a muy insatisfecho y así sucesivamente hasta llegar al valor de 7 puntos a muy satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105 puntos, de manera que entre mayor puntaje manifestará mayor satisfacción general.

Otra escala utilizada para este trabajo fue el instrumento de medida Font Roja sobre satisfacción laboral en el medio hospitalario creado por Aranaz y Mira en el año de 1988, este instrumento evalúa 8 factores y consta de 24 ítems, (ver Anexo 2).

Este instrumento evalúa 9 factores que son los siguientes:

Factor 1: satisfacción por el trabajo.

Factor 2: tensión relacionada con el trabajo.

Factor 3: competencia profesional.

Factor 4: tensión en el trabajo.

Factor 5: Grado en un individuo cree que puede mejorar.

Factor 6: relación interpersonal con sus jefes/as.

Factor 7: relación interpersonal con los compañeros.

Factor 8: características extrínsecas de estatus.

Factor 9: monotonía laboral.

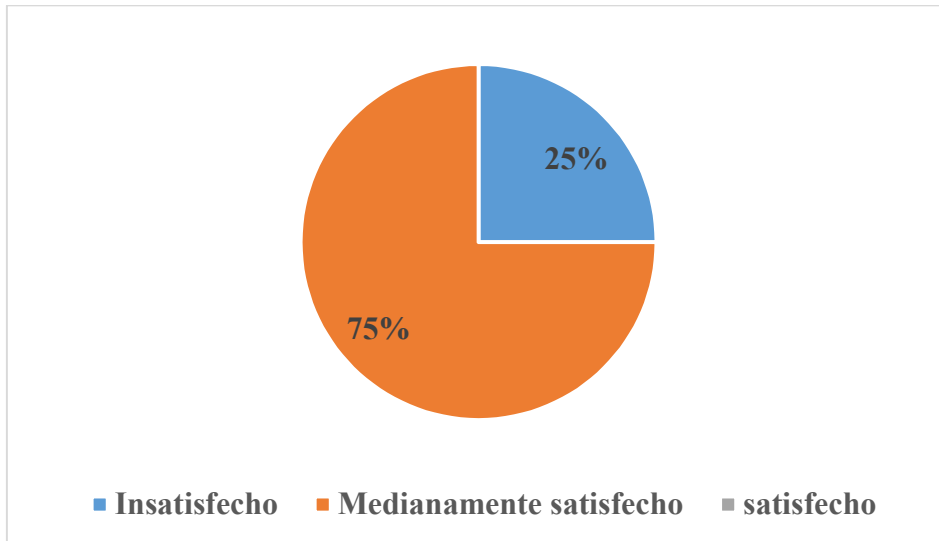
Este instrumento se transcribió en un formato electrónico para que el personal pudiera contestarlo libremente y desde el lugar y tiempo disponible para la actividad.

El total de la muestra fue de 8 enfermeras del turno, siendo el 66 % del personal que accedió a contestar el cuestionario. Cabe mencionar que formo parte de esa plantilla del personal por lo que omití mi respuesta.

Los resultados obtenidos referentes a la satisfacción intrínseca el 25% refirió estar insatisfecha y el 75% medianamente satisfecha, en tanto en la satisfacción extrínseca el 100% refirió estar medianamente satisfecha.

Fig. 3.

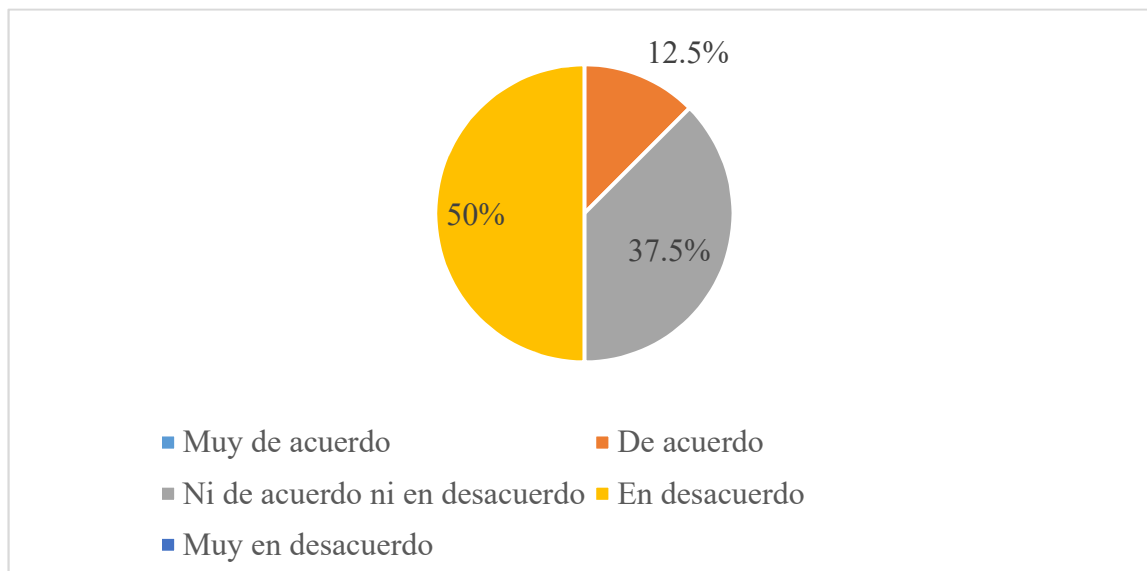
Escala General de Satisfacción Laboral adaptada (Warr, Cook y Wall) Satisfacción Intrínseca.



Resultados obtenidos de la Escala de satisfacción laboral, donde se observa que el 75% del personal se encuentra medianamente satisfecho.

Fig. 4.

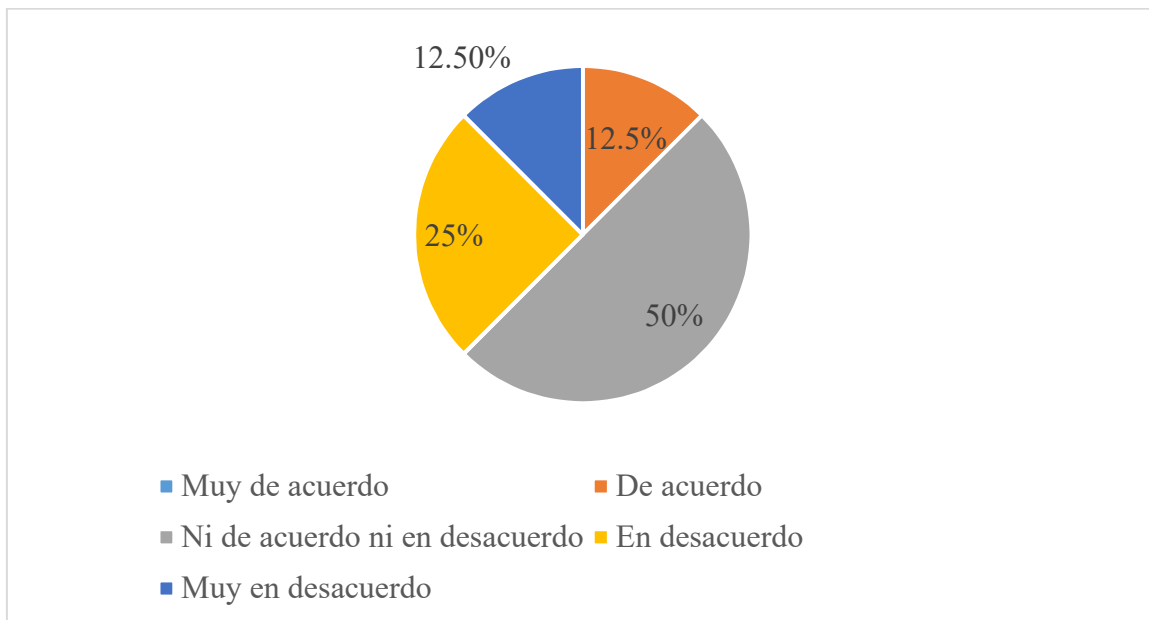
El sueldo que recibo es muy adecuado con el trabajo que realizo.



También como se muestra en la figura 4, el 50% del personal está en desacuerdo con el salario que recibe de acuerdo con las labores que ejecutan, el 37.5 % indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Fig. 5.

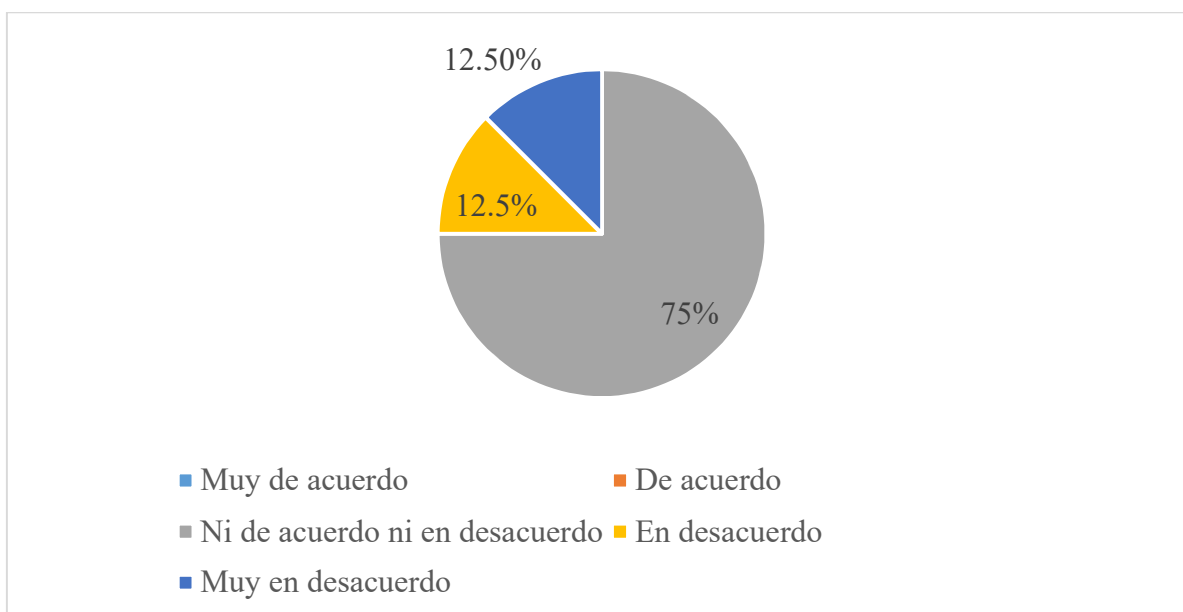
Estoy convencido de que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.



En la figura 5, se puede observar que el 50% de los trabajadores respondieron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con relación al puesto laboral que desempeñan en comparación con el nivel de preparación y capacidades con los que cuentan, el 25% está en desacuerdo ya que no es proporcional al nivel académico que sustentan con la categoría de la cual perciben su salario, creando este aspecto insatisfacción en el área laboral.

Fig. 6

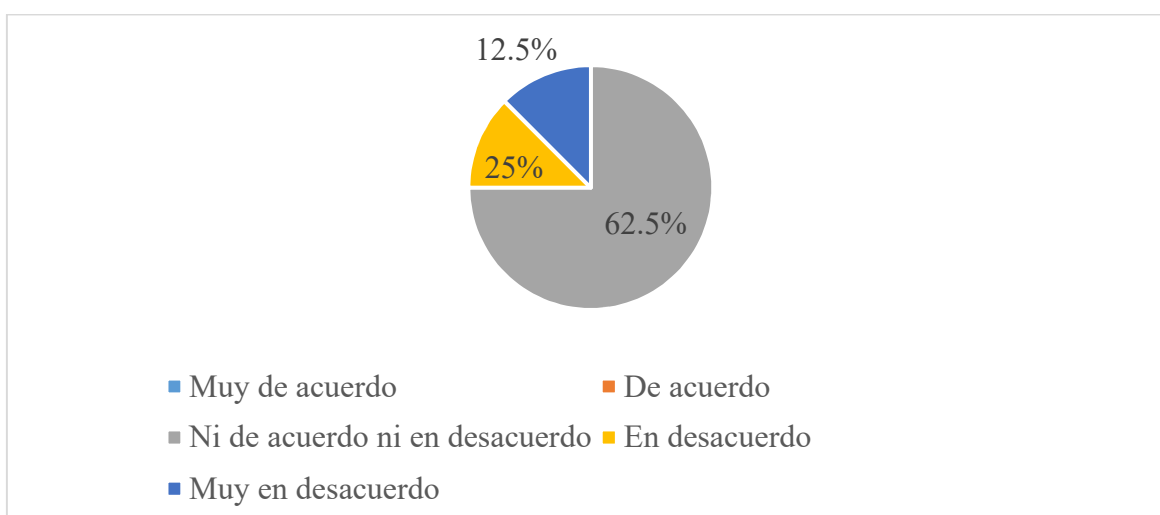
Recibes información periódica sobre los resultados de tu trabajo.



De igual manera, en la figura 6 correspondiente a la interrogativa si reciben una valoración periódica sobre su desempeño en sus labores el 75% de los trabajadores refieren que no están de acuerdo ni en desacuerdo debido a que no hay retroalimentación de los cuidados que se otorgan a los pacientes, 12.5 está en desacuerdo y 12.5 % muy en desacuerdo.

Fig. 7

Reciben información de los resultados de las evaluaciones de su desempeño



Finalmente como se puede observar en la figura 7 correspondiente a la interrogativa si reciben información de los resultados de las evaluaciones de su desempeño el 62.5% del personal indica que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 25% está en desacuerdo y 12.5% en muy en desacuerdo ya que si se lleva a cabo un anecdotario del personal por parte de la supervisión de enfermería sin embargo no hay retroalimentación del mismo, quedando un vacío debido a la falta de retroalimentación al personal.

12.3 Nombre del Proyecto de mejora 3. Manejo del conflicto

Objetivo: Reconocer cómo la persona participa en el conflicto para que integre estrategias de resolución de los mismos.

Se realizaron las entrevistas pertinentes con la Jefe de enseñanza del HJM, con la coordinadora de Gestión en Enfermería del turno especial y con la Jefe de Servicio. Se solicitó a la Facultad de enfermería de la BUAP realizar un permiso para llevar a cabo el proyecto de mejora en el Hospital Juárez de México, el cual se entregó en la coordinación de enseñanza del mismo hospital.

Se realizó la solicitud para impartir la sesión del “Manejo del Conflicto” mediante entrega de Carta de permiso a la Dirección de Enfermería del Hospital Juárez de México, en atención al Departamento de Enseñanza en Enfermería; donde se realizó y entregó Carta programática. Una vez autorizado se habló con la Jefe del servicio de Quirófano turno especial para apoyar a la difusión por medio del grupo de WatsApp, para ello se realizó un flyer para difusión.

También se realizó la investigación de estrategias en el manejo del conflicto para lo cual se diseñó un ejercicio de sensibilización con el objetivo de que el participante identificara una experiencia reciente de la forma en la que responde ante un conflicto, una

vez identificado el estilo personal se brindaron estrategias de resolución a través de una presentación en power point que se expuso al grupo en el área de vestidores del quirófano. La asistencia del personal adscrito al quirófano fue de un 75%.

13. Resultados.

Los resultados obtenidos fueron parciales en el caso del proyecto 1. de *Reingeniería de la plantilla del personal de Enfermería del servicio de Quirófano Turno Especial* al realizar la actualización de los datos sobre el nivel académico con el que cuenta el personal nos pudimos percatar que había personal que no contaba con el nivel académico de la especialidad afín, además de que se cuenta con personal que no había actualizado sus conocimientos a nivel de posgrado, actualmente se cuenta con especialistas en perioperatorio realizando las funciones pertinentes de acuerdo al grado de conocimientos y con código funcional contratado.

En el Proyecto de Mejora Continua No. 2: *Generando la satisfacción laboral del personal de enfermería.* al revisar los resultados del cuestionario aplicado se encontraron factores importantes para retomar en relación con el primer proyecto, donde la percepción económica retoma un aspecto importante para mantener satisfecho al personal, además se hizo visible que el nivel de preparación del personal no va acorde al sueldo percibido. Otro factor importante que causa insatisfacción es la falta de retroalimentación del desempeño.

En el proyecto del Proyecto de Mejora Continua No. 3: *Manejo del conflicto*, en este proyecto se proporcionaron estrategias para la resolución del conflicto, al realizar el ejercicio y la exposición el grupo se mantuvo participativo, sin embargo queda pendiente la evaluación del mismo en espera de que en un periodo de 3 meses se realice nuevamente para identificar si el personal está llevando a cabo o implementando las estrategias

proporcionadas para la resolución del conflicto, cabe mencionar que se realizó el día 14 de Junio del 2025.

14. Glosario

Administración. Se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control que utilizan los miembros de una organización en el desarrollo de sus actividades.

Amenazas. Son problemas o situaciones desfavorables y externas que pueden afectar directamente la existencia de la organización.

Análisis CAME. Este consiste en Corregir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Explotar las oportunidades. Con este análisis deben extraerse las estrategias para cumplir objetivos.

Análisis FODA. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) es una herramienta fundamental para evaluar la situación estratégica de una empresa, organización o proyecto. Es una técnica sencilla pero poderosa que te permite identificar los factores internos y externos que pueden afectar tu éxito.

Ausentismo. Se define como la condición que se da cuando el personal no acude al trabajo.

Calidad Percibida. Considera las expectativas y la voz de los ciudadanos, se considera también la percepción de los profesionales de la salud.

Calidad. Es el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción del cliente.

Cama censable. Se define como la cama instalada en el área de hospitalización que aloja al paciente.

Cama no censable. Es la que se destina a la atención transitoria o provisional para observación del paciente, iniciar tratamiento o intensificar la aplicación de procedimientos médico-quirúrgicos.

Capacitación: Acto y resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien.

La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Censo. Listado sincrónico de la población, que es obtenida mediante una operación estadística de recopilación, resumen, valoración y análisis.

Cliente. Persona que recibe, utiliza o se beneficia con el producto, servicio o actividad que se realiza; puede ser interno o externo.

Clima Organizacional. Conjunto de percepciones de los trabajadores de una empresa acerca de los comportamientos organizativos que afectan a su rendimiento laboral.

Conflicto. Lucha de sentimientos contrarios, antagonismo, conflicto de interés.

Cuestionario. Investigación consistente en la aplicación de un formulario impreso que contiene un conjunto predeterminado, articulado y coherente de preguntas que se utilizan en el proceso de una encuesta, para obtener información sobre un rasgo, una característica o una dimensión de interés estadístico.

Debilidades. Se refieren a todos aquellos elementos, recursos de energía, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Diagnóstico Situacional. Es un análisis de datos e información para comprender una situación.

Diagrama de Ishikawa. Diagrama de causa-efecto o diagrama de pescado, es una herramienta gráfica usada para identificar las posibles causas de un problema específico.

Estrategias. Es el uso de movimientos tácticos en el sentido objetivo final que se busca alcanzar.

Filosofía. Es la esencia del fenómeno y da sentido a los conocimientos; orienta y determina los fundamentos intelectuales, establece las razones más elevadas de todas las cosas.

Gestión: La coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Gestionar: Hacer diligencias para el logro de algo.

Habilidades. En el sentido más amplio, las habilidades son un conjunto de capacidades, competencias, atributos, talentos, y en algunos casos conocimientos, que caracterizan a los individuos.

Herramientas gerenciales. Las herramientas gerenciales son recursos que ayudan a planificar, gestionar, dirigir, controlar y evaluar una organización y sus procesos.

Infraestructura. Se trata del conjunto de instalaciones, equipos, elementos fijos o servicios permanentes, que tienen como misión primordial facilitar el mejoramiento de la productividad global y que se consideran esenciales para la actividad y el funcionamiento de una organización o un sistema.

Institución de salud. Es un establecimiento que ofrece atención médica a la población.

Liderazgo. Se define generalmente como una influencia, el arte o proceso de influir sobre las personas de modo que éstas se esfuercen voluntariamente hacia el logro de las metas del grupo.

Matriz de Riesgo. Herramienta gerencial que se utiliza para identificar, evaluar y priorizar los riesgos de una organización.

Misión. Razón de ser de la organización. La meta que moviliza nuestras energías y capacidad. Base para desarrollar un sentido, pertenencia el aporte más importante y más significativo a la sociedad.

Objetivo. Es el fin o meta que se pretende alcanzar, ya sea con la realización de una operación, actividad concreta, procedimiento, función completa, o todo el funcionamiento de la institución.

Oportunidades. Son aquellos factores positivos que se generan en el entorno. Pueden manifestarse en el entorno sin que sea posible influir sobre ocurrencia, pero si se aprovecha favorecen el cumplimiento de la misión.

Población. Es el conjunto de individuos constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, históricas, políticas, jurídicas, culturales, étnicas o religiosas.

Política. Es una norma de carácter general que guía la actuación de los integrantes de la institución sobre una función determinada, para alcanzar los objetivos.

Proceso. Es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto. Un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Proyecto de Mejora. Iniciativa que busca mejorar de manera gradual o significativa los procesos, productos o áreas de una organización.

Puesto. Es una unidad de trabajo específica e impersonal, está constituida por el conjunto de operaciones que debe realizar su titular, con aptitudes y responsabilidades precisas y en determinadas condiciones de trabajo.

Recursos humanos. Conjunto de profesionales disponibles y capacitados para las diferentes funciones de la prestación de servicios, la atención o el cuidado sanitario

Reingeniería: Es la revisión de los procesos de la organización y el cambio radical en su diseño con el propósito de mejorar, en forma drástica, el rendimiento de los procesos desde el punto de vista costo, calidad, beneficio y tiempo.

Satisfacción de personal. Se refiere al grado de bienestar en el trabajo de todo el personal y de la organización en aspectos como: ambiente de trabajo, capacitación, compensación, comunicación, reconocimiento, seguridad en el empleo.

Satisfacción laboral: estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo

Seguridad del Paciente: El conjunto de acciones interrelacionadas que tienen como objetivo prevenir y reducir los eventos adversos, que implican un daño al paciente como resultado de la atención médica que recibe.

Servicios de salud. Se refieren a toda la red de los recursos humanos y materiales, y a todos los dispositivos organizativos con los que se llevan a cabo las prestaciones de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y promoción de la salud.

Usuario. Es la persona que utiliza o se relaciona por cualquier motivo con los servicios sanitarios de educación y promoción de la salud, de prevención de enfermedades, de atención sanitaria, de rehabilitación, de tramitación documental o de información administrativa.

Valores. Son metas ideales que el hombre procura alcanzar de acuerdo con sus principios morales. Son trascendente y atemporales, externos y cualificados en la relación social.

Visión. Es percepción de un futuro realista, creíble y atractivo que puede ser tan vago como un sueño o tan preciso como una meta.

15. Referencias

- Diario Oficial. (2022, 14 de agosto). Estatuto Orgánico del Hospital Juárez de México.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n473.pdf>
- Dirección General de Información en Salud. (s/f). Clave Única de Establecimientos de Salud. Consulta CLUES. Consultado febrero 2025.
- FEMEEQ, AC. (2020, 6 de octubre). La enfermería quirúrgica en México. [video]
<https://www.youtube.com/watch?v=bDz0ToakkKk>
- Gamero, C. (2003). *Análisis económico de la satisfacción laboral*. [Tesis de doctorado, Universidad de Málaga]. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
<https://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/indice.pdf>
- Hospital Juárez de México. (2024, 19 de diciembre 2024). Programa Anual de Trabajo 2024.
<https://www.gob.mx/salud/hjm/documentos/programa-anual-de-trabajo-2024-362180>
<https://clues.salud.gob.mx:8443/CLUES/AppClues#>
<https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>
- INEGI (2022). A Propósito del día Internacional de La Enfermera. Comunicado de Prensa Núm. 254/22
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f). *Escala General de Satisfacción Laboral*.
<https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Satisfaccion-Laboral.pdf>
- Larrarte, P. (2018). Fundamentos de Administración. Fundación Universitaria del Área Andina (Bogotá)
- López, S.P. (2022). Ha sido agotador estar al frente de la pandemia. Gaceta UNAM
- Mansilla, F. (2018, 21 de marzo). *Escala general de satisfacción laboral*. Psicología-online. <https://www.psicologia-online.com/escala-general-de-satisfaccion-laboral-1557.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2020, 7 de abril). *Situación de la Enfermería en el Mundo. Resumen de Orientación*.

- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *La importancia estratégica de la inversión nacional en los profesionales de enfermería en la Región de las Américas*.
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/56055>
- Organización Panamericana de la Salud. (s.f). Enfermería y partería.
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria-parteria>
- Rojas, J. (2013). Historia del Hospital Juárez de México 1847-2010 Universidad Nacional.
- Secretaria de Salud. (2022). *Estatuto Orgánico del Hospital Juárez de México*.
<https://www.dof.gob.mx/2022/SALUD/Estatuto-Organico-HJM.pdf>
- Secretaria de Salud. (2023, 17 de octubre). *Tercera Sesión Ordinaria 2023 H. Junta de Gobierno. Hospital Juárez de México. Informe de Autoevaluación*.
file:///C:/Users/upsin/OneDrive/Documentos/ESPECIALIDAD%20EN%20ENFERMERIA/tutorias/referencias/HJM_Informe_de_Autoevaluaci_n_1er_Semestre_2023.pdf
- Secretaria de Salud. (2025). Registro Nacional de datos por Nivel Académico. México.
SIARHE v. 2.0.1 <https://salud.gob.mx/unidades/cie/siarhe/>

Anexos

Anexo 1. Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Especialidad en Administración de los Servicios de Enfermería
Escala General de Satisfacción Laboral

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Permite analizar sobre cuáles son las causas que te provocan dicho estrés, facilitando la toma de decisiones en caso necesario.

Instrucciones:
De los siguientes aspectos que se relacionan con el puesto de trabajo, selecciona cómo te sientes respecto a cada uno, de acuerdo a la escala indicada. Al finalizar, suma la puntuación que elegiste para cada bloque de preguntas.

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
						

Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7
Responsabilidad que tienes asignada.	1	2	3	4	5	6	7
La posibilidad de utilizar tus capacidades.	1	2	3	4	5	6	7
Tus posibilidades de promocionar.	1	2	3	4	5	6	7
La atención que se presta a las sugerencias que haces.	1	2	3	4	5	6	7
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	SUMA TOTAL						
Condiciones físicas de tu trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Tus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Tu superior inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
Tu salario.	1	2	3	4	5	6	7
Relación entre dirección y trabajadores en la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
El modo en que la empresa está gestionada.	1	2	3	4	5	6	7
Tu horario de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Tu estabilidad en el empleo.	1	2	3	4	5	6	7
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	SUMA TOTAL						

Resultados:

Satisfacción Intrínseca:

Es el grado de satisfacción que tienes con tu puesto de trabajo como: responsabilidad, contenido de las actividades o la promoción, entre otro. Revisa la suma total y ubica el grado donde te encuentras (puedes analizar internamente aquello que haz calificado más bajo para buscar mejorarlo).



Satisfacción Extrínseca:

Se refiere a grado de satisfacción con factores relacionados con el puesto de trabajo, como: la organización, el horario o la remuneración económica, entre otros. Revisa la suma total y ubica el grado donde te encuentras (puedes analizar internamente aquello que haz calificado más bajo para buscar mejorarlo).



Beneficios de un mayor nivel de satisfacción:

- ✓ Un mejor estado de ánimo general y actitudes más positivas, tanto en el ámbito laboral como en el personal.
- ✓ Una mejor salud tanto física como psíquica, menos riesgo de estrés y alteraciones psicósomáticas.
- ✓ Una menor tendencia al absentismo laboral o la falta de puntualidad.

*Adaptación realizada de la Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall publicada en 1979.

Anexo 2.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ENFERMERÍA

PROGRAMA EDUCATIVO DE ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA

Instrumento Font Roja Satisfacción Laboral

Del los siguiente enunciados marca con una X el enunciado con el que más te identificas tratando de ser lo más sincero (a) posible.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días, no varía nunca					
Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.					
Al final de la jornada de un día de trabajo normal me suelo encontrar muy cansado.					
Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con el trabajo					
Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
Pocas veces mi trabajo en mi hospital perturba mi estado de ánimo, o a mi salud, o a mis horas de sueños.					
En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto tengo poca independencia.					
Tengo poca oportunidad para aprender a hacer cosas nuevas.					
Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.					
Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.					

Generalmente el reconocimiento que tengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
La relación con mis superior/es. Es muy cordial.					
La relación con mis compañeros/as. Es muy cordial.					
El sueldo que percibo es muy adecuado con el trabajo que realizo.					
Estoy convencido de que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.					
Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.					
Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis compañeros.					
Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto, son las cosas que hay que hacer.					
Los problemas personales de mis compañeros de trabajo, habitualmente me suelen afectar.					
Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.					
Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.					
Recibes información periódica sobre los resultados de su trabajo					
Recibes una valoración periódica de cómo realiza su trabajo.					
Sientes que en su empresa se desea crear un espíritu de equipo.					
Se siente animado al comenzar su trabajo.					
Cuando hay algún problema colectivo, todos o casi todos se animan a resolverlo.					
Cuando hay dificultades en su trabajo no se da por vencido.					
Su trabajo tiene aspectos realmente estimulantes					

GRACIAS POR TU COLABORACION

Anexo 3. Oficio de Solicitud para la Fase de implementación del proyecto de mejora

Oficio No. ENF/01034/2025

Asunto: Autorización para implementación de acciones de mejora

MAHySP. Blanca Estela Cervantes Guzmán
Directora de Enfermería del Hospital Juárez De México
Presente

Con atención a: Mtra. María Teresa Rodríguez Germán, Jefe de Enseñanza del Hospital Juárez de México

*Por este medio reciba cordiales saludos, asimismo pido de la manera más atenta su valioso apoyo para que la estudiante **María Elena Pérez Rodríguez** con número de matrícula **224650623** de la Especialidad en **Administración de los Servicios de Enfermería** de la Facultad de Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, **lleve a cabo la fase de implementación de acciones de mejora** que desprenden del Proyecto de mejora del Servicio de Quirófano Turno Especial del Hospital Juárez de México que tienen como finalidad brindar una capacitación de manejo de conflictos, esto como parte de su proyecto de titulación, programado para el día **14 de Junio de 2025** a las **18:00 hrs.** en el servicio de quirófano. Cabe señalar que contara con la dirección de la **DCE. Gudelia Nájera Gutiérrez** con numero de ID **100426500** docente de la Facultad de Enfermería de la BUAP.*

Sin otro particular, agradezco la atención al presente y como siempre, quedo de usted.

Atentamente
"Pensar bien, para vivir mejor"
H. Puebla de Z. a 27 de mayo de 2025


DCE. Francisco Javier Báez Hernández
Director de la Facultad de Enfermería



DCE.FJBH/ME,MAZL/MSP,GLBR/vmvc*

Facultad
de Enfermería

25 poniente 1304, Col. Volcanes,
Puebla, Pue. C.P. 72410
222 229 55 00 Ext.: 5618

Anexo 4. Flyer de difusión virtual



Capacitación: Manejo del Conflicto



Hospital Juárez de México 14 de Junio 2025 18:00 hrs

Dirigido a: Personal de Enfermería
Lugar: Servicio de Quirófano
Turno Especial

Impartido por:
Lic. María Elena Pérez Rodríguez
Estudiante de Posgrado en Administración de los Servicios de Enfermería

Anexo 5. Carta Descriptiva.



**Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería**

**Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Especialidad en Administración de los Servicios de Enfermería**

Sede: Hospital Juárez de México

Impartido por: Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Sesión con el Tema: Resolución de conflictos

Dirigido a: Personal de Enfermería del Servicio de Quirófano Turno Especial

Fecha: 14 de Junio 2025

Horario: 18 hrs.

Objetivo General: Reconocer cómo la persona participa en el conflicto para que integre estrategias de resolución.

CARTA DESCRIPTIVA

Tema	Nombre	Técnica	Apoyo Didáctico	Tiempo
Conflicto	Experimentando el conflicto	Sensibilización Gestalt	Ninguno	30 minutos.
Conflicto	Manejo del Conflicto	Expositiva	Proyector Laptop	30 minutos

Validó

DCE: Gudelia Nájera Gutiérrez
Director de Tesina

Autorizó

MAHySP Blanca Estela Cervantes Guzmán

Directora de Enfermería del Hospital Juárez De México

Autorizó

Mtra. María Teresa Rodríguez Germán
Jefe de Enseñanza del Hospital Juárez de México

Realizó

Lic. María Elena Pérez Rodríguez
Estudiante de la Especialidad en Administración
de los Servicios de Enfermería BUAP



VoBo.

Gloria Castillo Chino *cofo*
Encargada de serv. Quirófano T-Esp.

Dr. de puer Blanca G.
Coordinadora gestión
del Quirófano Turno Especial

Anexo 6. Lista de Asistentes.



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Especialidad en Administración de los Servicios de Enfermería

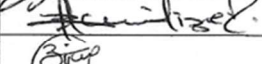
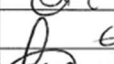
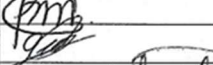
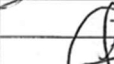
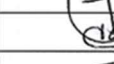
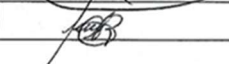
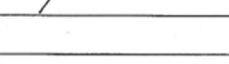
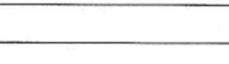
Lista de Asistencia

Sede: Hospital Juárez de México

Sesión: Manejo del conflicto

Fecha: 14 de Junio 2025 18 hrs.

Impartido por: Lic. María Elena Pérez Rodríguez

Número	NOMBRE	FIRMA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		

Anexo 7. Evidencia de implementación.

