



SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CENTRO ESCOLAR MAR DE CORTÉS, S.C.

CLAVE: 25PSU00890

RVOE: 20122813

TEMA:

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS DESDE EL ENFOQUE HUMANISTA PARA FAVORECER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE PROGRAMACIÓN QUIRÚRGICA DEL HOSPITAL CIVIL DE CULIACÁN.

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN:
DESARROLLO HUMANO Y EDUCACIÓN**

PRESENTA:

RAMÓN PARRA ARREOLA

ASESOR:

DR. RIGOBERTO JMENEZ LAUREN

CULIACÁN, SINALOA, JUNIO. 2021

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La incidencia en la suspensión de cirugías programadas trae como consecuencia un agravamiento de su situación económica y social de los pacientes, es un hecho que se presenta con frecuencia en el Hospital Civil de Culiacán (HCC) con los usuarios y familiares desde la perspectiva de su situación económica que establece sucesos en la calidad y oportuna atención médica.

Analizar la temática del pago de servicios hospitalarios, realizando una consulta de los ingresos del paciente y de su familia a los que se aplica un estudio socioeconómico, para ubicar en que condición económica viven para clasificar que tan necesario es otórgales descuentos en el costo de los servicios médicos y de análisis de laboratorio.

El estudio socioeconómico es una medida que permite a esta institución de salud seguir otorgando los apoyos y beneficios a la familia de bajos ingresos económicos. Con esta situación se busca ajustar y garantizar la calidad y oportuna atención al paciente, conociendo la situación económica y social, que permite al HCC seguir funcionando con esta política institucional, que aunque pareciera irrelevante es determinante para la continuidad de la prestación de este tipo de servicios médicos.

Bajo esa premisa se visualiza la importancia que tiene la correcta elaboración, diseño y aplicación del cuestionario llamado estudio socioeconómico y es posible ver que los pacientes consideren la atención médica como parte de su gasto; y que al final, dependiendo del tipo de enfermedad que padezcan, les dará la oportunidad de lograr calidad de vida saludable.

1.2 Definición del Problema

La problemática descrita anteriormente lleva a formular el siguiente planteamiento. Estrategia metodológica para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital Civil de Culiacán se ha visto en los últimos días el incremento de suspensión de cirugías programadas a pacientes que acuden atenderse en esta institución.

1.3 Delimitación del Problema

1.3.1 Espacial o Contextual

Esta investigación se lleva a cabo en el Hospital Civil de Culiacán, que se encuentra ubicado en avenida Álvaro Obregón y calle Abasolo s/n col. Gabriel Leyva, Culiacán, Sinaloa. Ya que cuenta con las herramientas necesaria para llevarse a cabo sin ningún contratiempo, la valoración de la infraestructura física donde son realizadas las actividades.

1.3.2 Temporal

Se aplica en el mes de Julio del año 2021, con este nuevo método se va a desarrollar un cambio sustancial en la mejora de la atención médico-quirúrgico que esto redundará en el beneficio de los pacientes que acuden a esta Institución.

1.3.3 Disciplinar

Ubicación curricular, esto se encuentra su marco normativo en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el párrafo cuarto de este artículo, párrafo tercero que dice, toda persona tiene derecho a la protección de la salud y establecerá la concurrencia la federación y las entidades en materia de salubridad general, y en la ley reglamentaria. El artículo 6°. El sistema nacional de salud.

1.3.4 Poblacional

La población está formada por los usuarios que acuden al departamento de programación quirúrgica en el turno matutino del Hospital Civil de Culiacán.

1.4 Justificación.

Sobre los beneficios que obtienen la población de usuarios que acuden al Hospital Civil de Culiacán, en relación a la mejora del servicio de programación quirúrgica donde se observa una disminución de la suspensión de cirugías programadas por las diferentes especialidades médicas (servicio de traumatología, ginecología, oncología etc.).

1.5 Objetivos

La presente investigación se sustenta en objetivos definidos por Hernández. R. (2006). Que tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira a la investigación y deben expresarse con claridad.

1.5.1 Objetivo General

Desarrollar las estrategias metodológicas desde el enfoque humanista para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de programación quirúrgica del Hospital Civil de Culiacán.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar la problemática de la suspensión de cirugía programadas en la identificación de los estratos sociales usuarios del Hospital Civil de Culiacán, que demandan apoyo para que se atienda esta situación.
- Orientar las expectativas de resultados de la suspensión de cirugía programada a usuarios el Hospital Civil de Culiacán provenientes de diferentes estratos sociales.

1.6 Preguntas de Investigación

1.6.1 Pregunta General.

¿Qué estrategias metodológicas desde el enfoque humanista permiten favorecer el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de programación quirúrgica del Hospital Civil de Culiacán?

1.6.2 Preguntas Específicas.

¿Cuál es la problemática surgida de la suspensión de cirugías programadas en la identificación de los estratos sociales usuarios del Hospital Civil de Culiacán, que demandan apoyo para que se atienda esta situación?

¿Para qué destacar el nivel ético de la práctica profesional del trabajador social en la atención a pacientes que se le suspende su cirugía en el Hospital Civil de Culiacán?

¿Cómo describir las expectativas de resultados de la suspensión de cirugía programada a usuarios el Hospital Civil de Culiacán provenientes de diferentes estratos sociales?

1.7 Hipótesis

Es secuencial y probatorio; utiliza el procedimiento hipotético-deductivo, y parte del supuesto de la existencia de orden en la naturaleza y de las posibilidades de conocerlo. Según Hernández-Sampieri et al., 2014; Méndez-Coca,(2013).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Es relevante tomar en cuenta los hechos que sucedieron con anterioridad para tener una idea clara de lo que aconteció, cuáles fueron las circunstancias que se dieron para la satisfacción del paciente que acude al servicio de cirugía en el departamento de programación quirúrgica.

Con paso del tiempo ha habido cambios en la atención al usuario que acude a recibir atención médico-quirúrgica ya se organiza con proporcionarle un turno para atenderlo en su trámite de programación y que se le facilite sus documentación que se solicita para tal evento.

Porque es un problema en los usuarios de programación quirúrgica del Hospital Civil de Culiacán, y que ocasiona dificultades en la familia que los acompaña en su convalecencia y recuperación sanitaria.

2.1. Estado del arte.

En este apartado lo que se realiza es una compilación de resultados de otras investigaciones que se han realizados en otros lugares. Se trata de conocer que se ha hecho sobre el tema que se está estudiando, y analizar una bibliografía adecuada para la investigación en curso.

2.1.1. Corte Internacional

Trujillo, Huerta, (2017)

En la tesis de llevo por nombre: *Estrategias metodológicas de los docentes para la formación por competencias en la enseñanza de las prácticas clínicas de traumatología de los estudiantes de medicina de la universidad privada Antenor Arrengo.*

El nuevo paradigma del aprendizaje exige una relación docente-discente que estimule a éste a ser activo, favorezca el desarrollo de su personalidad, reconozca el derecho al error y a la necesidad de su corrección. Y es que aprender no es otra cosa que la adquisición y puesta en práctica de nuevos conceptos, de nuevas metodologías, de nuevas destrezas y habilidades, de nuevas actitudes y nuevos valores, es decir, prepararse para hacer frente a nuevos problemas y a nuevas situaciones.

Objetivos: Determinar si las estrategias metodológicas aplicadas por, los docentes en la enseñanza de la práctica clínica de la especialidad de traumatología los estudiantes de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo se ajustan a una formación por competencias.

Material y Métodos: se aplicó 1 cuestionario a los alumnos de la especialidad de Traumatología de la Facultad de Medicina de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.

Resultados y Conclusiones: Los estudiantes de la especialidad de la especialidad de Traumatología de la Universidad Privada de Antenor Orrego de Trujillo consideran que el 30.5% de los docentes presentan una estrategia metodológica Excelente, el 52.9% consideraron que es Buena, el 12.9% Regular y solo el 3.8% una Estrategia Metodológica Deficiente. En general podemos concluir que las estrategias metodológicas aplicadas por los docentes en la enseñanza de la práctica clínica de la especialidad de Traumatología permiten una formación por competencias.

2.2.5 Teoría de la personalidad de Carl Rogers.

Definición de la personalidad.

Puede definirse como las causas internas que subyacen al comportamiento individual y a la experiencia de la persona. Los psicólogos de la personalidad no están todos de acuerdo sobre cuales son dichas causas, como lo sugieren las muchas teorías que se exponen en este contexto. Estas ofrecen una variedad de respuestas a tres preguntas fundamentales.

Primero ¿Cómo puede describirse la personalidad? La descripción de la personalidad considera las formas en que debemos caracterizar a un individuo. ¿Deberíamos describir los rasgos de la personalidad mediante la comparación de la gente entre sí o emplear otra estrategia, tal como estudiar a un individuo? ¿Qué términos, más allá de los ofrecidos en el lenguaje de todos los días, determinamos utilizar para describir a la gente? Segundo, ¿Cómo podemos entender la dinámica de la personalidad? ¿Cómo se ajusta la gente a la situación de su vida? ¿Cómo es influida por la cultura y por sus propios procesos cognitivos (pensamiento)?

Tercero ¿Qué se puede decir acerca del desarrollo de la personalidad? ¿Refleja la influencia de los factores biológicos o de la experiencia en la niñez y después de esta? ¿Cómo cambia la personalidad a lo largo de la vida de un individuo, desde la niñez hasta la adultez? Algunas de las teorías ponen énfasis en una pregunta más que en otra, por ejemplo. La teoría de los rasgos ponen énfasis en la descripción, mientras que en otras en las psicoanalíticas resaltan los temas del desarrollo (cf. Mgnusson y Forestad, 1993)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Efoque de investigacion

La presente investigación se sustenta en el enfoque cualitativo, ya que contempla las ventajas de este enfoque; se tiene una amplia posibilidad en la recolección de información que nos da como resultado del fenómeno investigado;

Hernández y Mendoza (2018, p. 7) el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de empezar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, y a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre.

El objetivo que se tiene es el dar a conocer el enfoque cualitativo que se utiliza en el método científico, ya que hasta hoy es el más apropiado para desarrollar la investigación que se está llevando a cabo, estudiando todos los aspectos que aporten información importante y gran validez para este objetivo.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) El enfoque cualitativo, *utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de en la recolección*, lo que tratan de decir, es qué el enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados.

3.1.1 Fundamentación del enfoque utilizado

En esta investigación, de carácter cualitativo permite desarrollar más a profundidad los acontecimientos que se desarrollan en este proceso de

investigación, y además se contextualiza de una manera clara y oportuna en la evolución que lleva a cabo la investigación de una problemática existente

3.2 Método de la investigación

El método de investigación emplea técnicas y procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la indagación. Se centra en la construcción de los instrumentos a emplear, con la finalidad de recabar datos en la problemática a investigar.

Vargas, (2011, p.7) definición de investigación, *“como todo proceso sistemático que tiene como fin fundamental construir conocimiento respecto de una realidad determinada”*. En este aspecto la investigación que busca obtener información y recolección de datos que habrán de llevar a un final, donde llegue el resultado de lo indagado.

3.2.1 Método etnográfico

En el método etnográfico se tiene una forma de rescatar información cultural de las tradiciones de sectores de la sociedad, como es; la transmisión de las costumbres artesanales de los tepehuanos, la construcción de la identidad de los Coras en la región de Nayarit.

Bibliografía:

Libros

Álvarez- Gayou, (2009). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. Barcelona: Paidós Iberia.

Batthyány y Cabrera, (coord.) (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales*, Uruguay: Universidad de República de Uruguay.

Barreto, A., Benavides, E., Garavito, J., Gordillo, F. (2003). *Metodologías y métodos de trabajo social*. Colombia: Universidad De La Salle

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2019) Edición.9° Editorial Tirant lo Blanch.

Fidias, G. (1999). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.

Hernández, S., Fernández, C, Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación*, México: Mc Graw Hill.

Hernández, S., Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

metodología de la investigación educativa. España: CCS.

www.uoc.edu

Tesis

Arrego. Trujillo, Perú. Consultada el día 5 de julio de 2019 en: repositorio.upao.edu.pe/bists/ream/upanorep/2523/1/RE_DOCT_ALFREDO_HUERTA ESTRATEGIAS, METODOLOGICAS.

Huerta, A. (2017) *estrategias metodológicas de los docentes para la formación por competencias en la enseñanza de las prácticas clínicas de traumatología los estudiantes de medicina*. Tesis publicada en línea. Universidad Privada Anteno