



Universidad de las Américas.

Facultad de Ciencias de la Salud – Maestría en Enfermería.

Programa de Sensibilización para mejorar el clima laboral, del personal de enfermería del servicio de Neumología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín, Julio – diciembre 2022.

Autora:

Dennise Estefania Huaca Pasquel.

Tutor académico:

Dr. Teodoro Barros Astudillo. PhD.

Julio – diciembre, 2022.

Índice de contenidos

Resumen Ejecutivo	4
1.1 Problema	4
1.2.- Objetivo general	4
1.3.- Metodología.....	4
1.4.- Resultados esperados	5
2.- Antecedentes.....	5
2.1.- Profundización del problema.....	5
2.2.- Argumentación teórica-aporte de asignaturas de la maestría.	5
Técnicas de Comunicación Efectiva.....	5
Comunicación Asertiva.....	6
Técnicas efectivas de comunicación.....	7
Barreras de comunicación.....	7
Trabajo en equipo	7
Agotamiento del personal de salud Burnout.....	9
Motivación personal y su relación con el desempeño profesional	10
Diferencias entre incentivos y reconocimientos	10
Clima laboral y su relación con la calidad de atención.....	11
Líder	12
2.3.-Justificación.....	13

3.- Objetivo General y Específicos.	14
3.1 Objetivo General.....	14
3.2 Objetivos Específicos.....	14
4.- Marco Metodológico.	16
4.1 Matriz del marco lógico. -.....	16
4.2 Planificación de las Actividades Según Resultados Esperados.	18
5.- Conclusiones Y Recomendaciones.....	22
5.1 Conclusiones.....	22
5.2 Recomendaciones	22
6.- Bibliografía.....	23
7.- Anexos.....	27
7.1 Fotos Relatoría.....	27
7.2 Encuesta sobre el clima laboral al personal de enfermería.	28
7.3 Diseño de un programa educativo incidencial.	35
7.4 Talleres Motivacionales Grupo Consultor.....	39
7.5 Informe Intervenciones Guest Medical Assistance.....	43
Primera intervención:	43
Tercera intervención:	44

Resumen Ejecutivo

1.1 Problema

En el servicio de Neumología del Hospital Carlos Andrade Marín, mediante el empleo de una entrevista rápida y encuesta al personal de enfermería, se pudo identificar un inadecuado clima laboral que afecta las relaciones interprofesionales y la calidad del cuidado entregado. Esta percepción va relacionada a distintos temas que a continuación se detallan:

- Incentivos el 100% del personal no recibe ningún tipo de reconocimiento ni incentivo por el trabajo realizado, siendo este un punto clave para mejorar el trabajo en equipo, la sinergia y la motivación del personal dentro del servicio.
- Comunicación el 13.3% del personal refiere sentirse insatisfecho en cuanto al proceso de información.

1.2.- Objetivo general

Mejorar el ambiente laboral en el servicio de Neumología, que ayude a elevar el nivel de desempeño y la productividad, enfocándose en el bienestar del personal de enfermería y como consecuencia mejorando la calidad del cuidado.

1.3.- Metodología

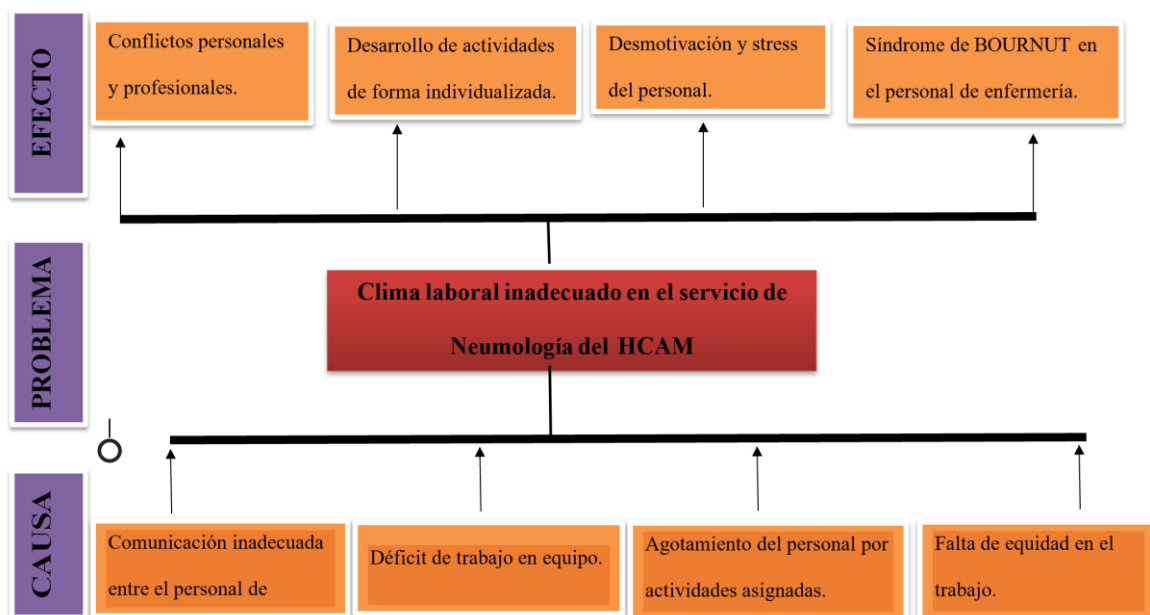
Se alinea a la propuesta de los proyectos Capstone de intervención, que incluyen un resumen del proyecto, con líneas de investigación institucionales, este parte de un diagnóstico situacional que identifica un grupo meta, la situación problema y justificación a través de un árbol de problemas, una argumentación teórica pertinente al problema y a las variables de clima laboral y motivación, todo esto respaldado en referencias bibliográficas.

1.4.- Resultados esperados

- Mejora de la comprensión, la empatía y el respeto, con comunicación asertiva y efectiva.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral, la efectividad en los cuidados y por ende elevar la calidad de atención de los pacientes.
- Logro de un ambiente laboral organizado, participativo que sea capaz de adaptarse a cambios y evitando el desarrollo del síndrome de burnout en el personal de enfermería.

2.- Antecedentes.

2.1.- Profundización del problema.



2.2.- Argumentación teórica-aporte de asignaturas de la maestría.

Técnicas de Comunicación Efectiva

Para que una comunicación sea efectiva, no puede existir un desequilibrio entre lo que el emisor dice y el mensaje que el receptor entiende. Para ello, se requieren habilidades como saber escuchar, pensamiento crítico que permite una perspectiva más amplia, a nivel organizacional lo realmente importante es que el emisor esté centrado en la que se ha entendido de su mensaje,

porque de esto depende el alcance de objetivos y fundamental para el trabajo en equipo, pudiendo esta ser beneficiosa o perjudicial tanto para los colaboradores como para la organización. Siendo esta una herramienta clave para alcanzar logros y obtener éxitos, caso contrario su ausencia puede ser un factor de riesgo ante el fracaso (Petrone, 2021).

Comunicación Asertiva

Según López (2022), para lograr una comunicación efectiva resulta necesaria la asertividad, la cual permite llevar a cabo el proceso de forma oportuna. Para ello, se requiere que el emisor tenga en cuenta las expresiones, sentimientos, opiniones y pensamientos propios y de la o las personas a quien quiere transmitir un mensaje, sin menospreciar los aportes que le puedan realizar ni generar ningún conflicto. Cabe destacar, que esta resulta una característica primordial en un líder.

En este sentido, para que una persona pueda tener una comunicación asertiva debe tener la capacidad de expresar tanto sentimientos positivos como negativos, sin que esto afecte al receptor. También, debe poder defender sus propios criterios sin invalidar el de los demás, por lo tanto, debe acoger las opiniones diferentes a sus puntos de vista sin que esto le genere un conflicto, a su vez, puede tanto dar como recibir cumplidos, las personas asertivas tienen la capacidad de ayudar a quien lo necesita, así como, pedir un favor cuando sea necesario. La asertividad, resulta una característica clave para una comunicación eficaz, permitiendo llevar a cabo el proceso de forma clara y precisa, sin que nadie sea coaccionado, es quizás una de las formas más libres de expresión (Lara, 2021).

Técnicas efectivas de comunicación

En el contexto laboral, una adecuada comunicación resulta clave en todas las áreas de trabajo, desde los directivos hasta los subordinados, caso contrario esto podría ser causa de conflictos, interferir con los objetivos, afectar el trabajo en equipo, lo que puede alterar el clima organizacional. De acuerdo con lo planteado en el Project Management Institute, para logra una comunicación efectiva se deben seguir las cuatro C. Es decir, todo mensaje debe ser claro, evitando cualquier tipo de confusión, también es importante que este sea conciso, evitando la redundancia y palabras innecesarias, otro punto importante es la coherencia, todo mensaje debe ir acompañado de lógica y tener estructura y por último este debe ser correcto, basándose en el respeto (López, 2022).

Barreras de comunicación

Llegados a este punto es importante tener en cuenta que el proceso de comunicación puede que no sea efectivo, esto se debe a las barreras de comunicación. En el contexto organizacional, se pueden presentar diversas barreras tanto por parte del emisor al enviar un mensaje que no sea claro, cómo en el receptor al no realizar una retroalimentación correcta de la información, distorsionando el mensaje, que también puede estar relacionado al canal de comunicación implementado. (Petrone, 2021). Por otro lado, se tiene la pérdida de información o que está sea innecesaria, esto último sucede cuando no se envían mensajes concisos, el lenguaje también puede convertirse en una barrera, siendo los casos más comunes son los idiomas distintos y expresiones culturales, o por el uso de palabras técnicas que no puedan ser entendidas por todos (Petrone, 2021).

Trabajo en equipo

Definición

El trabajo en equipo puede definirse como la labor llevada a cabo por un conjunto de personas para alcanzar un objetivo en común. Para ello, se requiere de integración y colaboración activa. (Marin et al., 2019). Para lograr un trabajo efectivo, se requiere de confianza mutua, cohesión grupal, un clima laboral positivo, correctos canales de comunicación, equilibrio en las funciones realizadas por cada miembro y visión compartida de las tareas. En el contexto laboral, la habilidad de trabajar en equipo se ha convertido en una característica fundamental en el recurso humano, teniendo en cuenta su relación con los resultados positivos en cuanto a productividad y calidad en el servicio (Marin et al., 2019).

Diferencia entre grupo y equipo

Con frecuencia, se utilizan las palabras equipos y grupos como sinónimo; sin embargo, no se trata de lo mismo. En el caso de los grupos, estos hacen referencia a la asociación entre personas que comparten un interés específico. Mientras que un equipo de trabajo se relaciona por una meta en común, la resolución de un problema o la realización de una tarea, desde esta perspectiva, se puede decir que se caracteriza por su naturaleza operativa. Otra característica relevante hace referencia a la sinergia, la cual en el grupo es neutral, mientras que el equipo tiene una sinergia positiva (Quaranta, 2019).

Beneficios del trabajo en equipo

Autores como Paravic y Lagos (2022) señalan que entre los beneficios de trabajo en equipo se tiene la reducción de los niveles jerárquicos, distribución de la tarea, mayor productividad y enfoque en las metas. Además, el trabajar en equipo fomenta el compromiso y lealtad hacia la organización, favorece la satisfacción y en muchos casos puede resultar un motivador (Paravic & Lagos, 2022).

Agotamiento del personal de salud Burnout

Cuando se hace referencia al Síndrome de Burnout se trata del desgaste causado por la actividad laboral, generando cansancio tanto físico como mental. Por lo general, la persona manifiesta cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Garrido et al., 2021). Por su parte Jiménez (2018) señala que el síndrome de Burnout es muy frecuente en los profesionales de la salud, y esto está asociado a los altos niveles de exigencia que implican este tipo de carreras, por las largas jornadas laborales y turnos rotativos, así como por el nivel de compromiso y contacto frecuente con el público.

Causa y efecto

En lo que respecta a las causas del síndrome de Burnout, autores como Montero et al. (2020) señala que este se presenta producto de los riesgos laborales a los cuales se exponen los colaboradores, además de las presiones propias de las actividades laborales y el clima de cada organización, todo ello conlleva a la pérdida de energía, desmotivación y falta de compromiso.

Por otro lado, se tienen factores personales que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome como la baja tolerancia al estrés y a la frustración e ineficacia en las estrategias de afrontamiento. También, se tienen causas organizacionales asociadas a las deficiencias en la definición del puesto, el clima organizacional negativo, falta de cohesión grupal, entre otras causas. Esto genera como efecto la manifestación de síntomas físicos y mentales, que a su vez van a repercutir en el desempeño del trabajador e impactar a nivel personal (García, et al., 2022).

Manifestaciones clínicas

Cabe destacar que, al desarrollar Burnout, las personas generalmente presentan manifestaciones clínicas como pérdida de la energía, este por lo general se presenta de manera progresiva, causando la pérdida de interés en actividades diversas, también es frecuente la

insatisfacción y desmotivación del trabajador. Por otro lado, se tiene la sensación de sobre esfuerzo físico, lo que empeora la sensación de cansancio y agotamiento. En muchos casos las personas pueden cambiar su conducta y manifestarse alteraciones en los hábitos de alimentación y del sueño (Linares & Guedez, 2021).

Motivación personal y su relación con el desempeño profesional

Según Manjarrez et al. (2020), la motivación corresponde a un proceso de índole psicológico centrado en el impulso, también intervienen la dirección y persistencia de la conducta. Debe tenerse en cuenta, que la actividad laboral depende del nivel de motivación que tenga el colaborador para realizarla, en función de sus intereses personales, de los objetivos organizacionales y de los incentivos y reconocimientos que este reciba de la empresa.

Para una mejor comprensión de la motivación a nivel laboral, se expone la teoría de los 2 factores desarrollada por Herzberg, también conocida como la teoría de la motivación e higiene. Esta propone que para mantener a los trabajadores motivados se requiere de factores de higiene, los cuales hacen referencia a los aspectos del entorno, aunque estos no resultan motivadores, su ausencia si puede ser un desmotivador, específicamente se trata de la seguridad laboral y el salario. Mientras, que los factores motivadores pueden llevar a un estado superior, y están relacionados con aspectos intrínsecos relacionados con el logro y el reconocimiento (Madero, 2020).

Diferencias entre incentivos y reconocimientos

Ante lo expuesto, resulta importante, señalar la diferencia que existe entre el incentivo y los reconocimientos, siendo en el primer caso un elemento utilizado con el objetivo de motivar a los trabajadores para fomentar el alcance de metas y objetivos. Mientras, que los

reconocimientos son implementados con el fin de impulsar a la persona y valorar el esfuerzo realizado (Manjarrez et al., 2020).

Clima laboral y su relación con la calidad de atención

La evidencia científica ha demostrado la influencia del clima laboral en el funcionamiento de las empresas e instituciones a nivel competitivo, productivo y en la calidad del servicio. En el área de la salud, esta variable resulta determinante para su desarrollo, crecimiento, bienestar y satisfacción tanto de los usuarios como del recurso humano siendo este clave en el desempeño, la eficiencia y eficacia en las actividades laborales (Agudelo et al. 2020).

En lo que respecta al clima laboral, este se compone de todos los elementos o factores que influyen de manera directa o indirecta en las actividades de trabajo (Cruz et al. 2021). Cabe destacar, que el clima va a depender de la percepción de los trabajadores respecto a la organización, esta puede ser negativa o positiva y se evidencia en la valoración que los colaboradores le dan a su trabajo. Esta resulta clave en la productividad, y la calidad en la atención en el caso de las organizaciones que prestan servicios. Por tal razón las organizaciones en la actualidad se ocupan de mantener un clima agradable para los trabajadores, teniendo en cuenta las ventajas que representa para los resultados (Ruiz, 2021).

Por su parte Agudelo et al. (2020) señala que el clima laboral resulta determinante a nivel situacional o ambiental, por tal razón influye en el comportamiento. El clima laboral es una variable cuyas características resultan medibles, y su valoración permite obtener información en cuanto a la percepción de los trabajadores sobre la organización, además de identificar los elementos que resultan favorables, pero requieren ser reforzados o que sean desfavorables y se amerite una intervención.

Factores del clima laboral

Autores como Pazmany y Ortiz (2018), aseguran que el clima laboral depende de cinco factores, condiciones de trabajo, compensaciones, comunicación, liderazgo, y motivación. Además, de plantear dos ejes para analizar esta variable, en primer lugar, se tienen las percepciones individuales y grupales. Por otro lado, se tienen las estructuras organizacionales. Desde esta perspectiva, las condiciones de trabajo, compensaciones y comunicación responden al enfoque estructural; y el liderazgo y motivación responden al enfoque perceptual. Al respecto, Pilligua y Arteaga (2019) señalan entre los factores que determinan el clima organizacional se tiene el liderazgo, cambiando este según el estilo de cada directivo, esto indica la importancia del líder para mantener un clima positivo.

Líder

Ante lo expuesto, es importante mencionar que un líder es aquella persona cuyas habilidades se caracterizan por la capacidad de influir en las personas y lograr que estas lleven a cabo funciones con el objetivo de alcanzar una meta. Una persona con características de líder tiene seguidores y tiene habilidades comunicacionales que le permiten llegar a las demás personas. Cabe destacar, que el liderazgo es fundamental para cualquier organización, pudiendo este tener la capacidad de lograr cambios en las personas (Capa, Benítez, & Capa, 2018).

Existen diferentes tipos de liderazgo, transformacional, transaccional y liderazgo pasivo-evasivo. En lo que respecta al transformacional, este se caracteriza por la capacidad de tener una buena relación con los trabajadores. Mientras, que el transaccional también otorga importancia al vínculo con los colaboradores, sin embargo, esto lo logra por medio de incentivos, los cuales ofrece a cambio de lealtad. Por último, se tiene el liderazgo pasivo-evasivo, el cual no resulta el más conveniente, por su falta de compromiso con la organización (Barbado & Martínez, 2022).

2.3.-Justificación

El presente proyecto Capstone se lleva a cabo con el fin de analizar el comportamiento organizacional del servicio de Neumología, y su influencia en el bienestar del personal de enfermería. Además, se busca comprobar que la motivación laboral mejora el desempeño de las actividades del personal de enfermería, y por ende mejora la calidad de atención que ofrece a los pacientes. Todo esto se llevó a cabo a través de investigaciones previas y técnicas de recolección de datos aplicadas en el servicio, entre los cuales tenemos: el diagnóstico situacional, el plan estratégico, y una encuesta realizada al personal sobre satisfacción laboral; los mismos que dieron paso al planteamiento de un plan de sensibilización que permita mejorar el comportamiento organizacional, impactando de forma positiva en el desempeño laboral y en la calidad de atención entregada a los pacientes del servicio de Neumología del Hospital Carlos Andrade Marín.

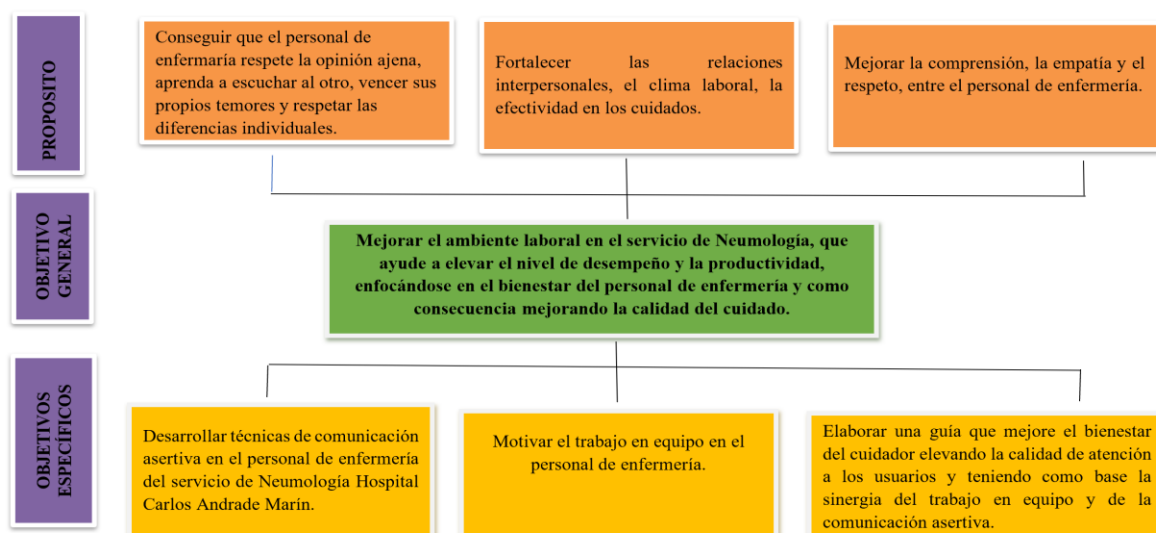
Además, se menciona que el personal de enfermería que se mantenga con motivación e informados de las actividades que deben realizar, tienden a reflejar lo que se les transmite; es decir, es notorio el desempeño en sus labores que benefician a la institución haciéndola crecer y contribuyendo con la imagen y cumplimiento de los objetivos de esta, que es: ofrecer un cuidado de calidad, eficiente y en un ambiente de respeto, calidez y cordialidad.

El simple hecho de permitir que los trabajadores expresen su opinión, al mismo tiempo que sepan que la gerencia de la institución las escuchará y tendrá en cuenta, es una mejora en el entorno laboral en sí misma, porque brinda al personal de enfermería la oportunidad de canalizar sus opiniones por medio de una herramienta oficial.

Es importante también que el personal de enfermería del servicio de Neumología aprenda con el tiempo a: hacerse autocrítica, respetar la opinión ajena, aprender a escuchar al otro,

vencer sus propios temores o debilidades y respetar las diferencias individuales. Razón por la cual no hay que olvidar el concepto de sinergia en el trabajo en equipo, entendido como la combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo en un esfuerzo común, donde se ponen en juego las competencias de las distintas personas para conseguir las metas propuestas tanto personales como institucionales.

3.- Objetivo General y Específicos.



3.1 Objetivo General

Mejorar el ambiente laboral en el servicio de Neumología, que ayude a elevar el nivel de desempeño y la productividad, enfocándose en el bienestar del personal de enfermería y como consecuencia mejorando la calidad del cuidado.

3.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar técnicas de comunicación asertiva en el personal de enfermería del servicio de Neumología Hospital Carlos Andrade Marín.

- Motivar el trabajo en equipo en el personal de enfermería.
- Elaborar un programa de educación incidental que mejore el clima laboral y bienestar del cuidador elevando la calidad de atención a los usuarios y teniendo como base la sinergia del trabajo en equipo y la comunicación asertiva.

4.- Marco Metodológico.

4.1 Matriz del marco lógico. -

Resumen Narrativo de Objetivos.	Indicadores	Medios de Verificación.	Supuestos.
<p>Fin</p> <p>Mejorar los niveles de satisfacción del cuidador, para lograr un ambiente laboral adecuado que facilite el desempeño y productividad del personal de enfermería contribuyendo a prestar una mejor calidad de servicio.</p>	<p>El 85% del personal de enfermería del servicio de Neumología, se siente satisfecho con el ambiente laboral, evidenciándose un desempeño y productividad óptima, que contribuyen a prestar una mejor calidad de servicio en un periodo seis meses a un año calendario.</p>	<p>Documento estadístico sobre Número de quejas presentadas por los usuarios.</p> <p>Informe con los datos estadísticos obtenidos de la aplicación de la encuesta sobre nivel de satisfacción laboral realizadas en el servicio.</p>	<p>El personal de enfermería colabora con la mejora del proceso de la comunicación, el trabajo en equipo, el desempeño, la productividad y la calidad del servicio.</p> <p>Compromiso de la supervisora de continuar con el programa de sensibilización y evaluar el clima laboral al finalizar un año calendario, para identificar falencias y realizar intervenciones oportunas.</p>
<p>Propósito</p> <p>Implementar un programa de sensibilización, que ayude a elevar el nivel de desempeño y la productividad, enfocándose en el bienestar del personal de enfermería y como consecuencia mejorando la calidad del cuidado.</p>	<p>Al culminar el desarrollo de las actividades planificadas se presenta una mejora del ambiente laboral en un 85% en el servicio de neumología, en un periodo de un año calendario.</p>	<p>Evaluación de desempeño del personal de enfermería.</p> <p>Encuesta Satisfacción laboral aplicada al personal de enfermería.</p>	<p>Aceptación y apertura del personal de enfermería para la ejecución del programa de sensibilización enfocada en el cuidador que mejora el clima laboral.</p> <p>Impacto positivo en todo el personal del servicio de Neumología, con</p>

			respecto a la aplicación del programa de sensibilización.
<p align="center">Resultados Esperados</p> <p>Resultado 1: Mejora de la comprensión, empatía y el respeto, con comunicación asertiva y efectiva.</p>	<p>Indicador 1: El 90% de los profesionales participa en el ciclo de tres talleres de comunicación asertiva y efectiva.</p>	<p>1.1 Oficio enviado desde la universidad autorizando la presencia de los maestrantes.</p> <p>1.2 Contrato realizado con “Guest Medical Assistance” para desarrollo de talleres con enfoque en el cuidado integral de la persona que cuida a otros y superación de duelos tocante a efectos colaterales post pandemia.</p>	<p>El personal de enfermería no puede asistir en su totalidad a los talleres debido a los turnos rotativos con los que el personal labora.</p>
<p>Resultado 2: Fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral, la efectividad en los cuidados y por ende elevar la calidad de atención de los pacientes.</p>	<p>Indicador 2: El 85% de los profesionales se encuentra motivado, mejorando las relaciones interpersonales y por ende la calidad de atención.</p>	<p>2.2 Planificación para realizar los talleres, incluyendo registros de participantes y fotografías.</p>	<p>Las relaciones interpersonales no se fortalecen total sino parcialmente.</p> <p>El clima laboral mejora como consecuencia de una mayor direccionalidad hacia los objetivos institucionales.</p> <p>La calidad de atención requiere otro proceso de intervención más específico.</p>

<p>Resultado 3: Logro de un ambiente laboral organizado, participativo que sea capaz de adaptarse a cambios y evitando el desarrollo del síndrome de burnout en el personal de enfermería.</p>	<p>Indicador 3: El clima laboral mejora en un 85% lo que contribuye a una mejor calidad de servicio.</p>	<p>3.3 Fotos como evidencia del desarrollo de los diferentes talleres.</p>	<p>El ambiente laboral mejora, debido a las nuevas actitudes del personal.</p> <p>La participación de los profesionales es parcial, dependiendo del turno en el que laboral.</p> <p>El síndrome de burnout continúa presentándose en un porcentaje de los profesionales.</p>
---	--	--	--

4.2 Planificación de las Actividades Según Resultados Esperados.

Objetivos.	Actividad.	Responsable.	Fecha.	Presupuesto.	Medios de Verificación.	Resultado Esperado.
<p>Objetivo 1: Desarrollar técnicas de comunicación asertiva y efectiva en el personal de enfermería del</p>	<p>Aplicación de un ciclo de talleres de comunicación asertiva dirigida al personal de enfermería con “dinámicas de</p>	<p>Maestrante de Enfermería.</p>	<p>- 24/10/2022. - 11/11/ 2022. - 18/ 11/ 2022. - 03/02/ 2023.</p>	<p>Intervenciones profesionales: grupo consultor “Guest</p>	<p>Planificación de intervenciones por parte del grupo consultor.</p>	<p>Mejora de la comprensión, empatía y el respeto, en el personal</p>

Objetivos.	Actividad.	Responsable.	Fecha.	Presupuesto.	Medios de Verificación.	Resultado Esperado.
servicio de Neumología del Hospital Carlos Andrade Marín.	conexión” tales como “enterrando el muerto”, facilitado por un grupo de profesionales de la psicología con por lo menos cinco años de experiencia, a llevarse a cabo en la sala de reuniones del servicio, con una duración de 20 a 30 minutos por sesión.	Supervisora del servicio de Neumología: Lic. Dolores Villacrés. Grupo Consultor Coaching.		Medical Assistance” \$150.	-Cronograma de actividades planificado. -Fotos de los participantes durante las intervenciones. -Registro de asistencia. -Acta de reuniones levantadas por cada intervención.	del servicio de Neumología.
Objetivo 2: Motivar el trabajo en equipo en el personal de enfermería.	Aplicación de un ciclo de talleres de trabajo en equipo dirigido al personal de enfermería, con dinámicas como: “Rolling Play” “Reconocernos personas”	Maestrante de Enfermería. Supervisora del servicio de Neumología: Lic. Dolores Villacrés.	- 24/10/2022. - 11/11/ 2022. - 18/ 11/ 2022. - 03/02/ 2023.	Intervenciones profesionales: grupo consultor “Guest Medical Assistance” \$150.	Planificación de intervenciones por parte del grupo consultor. Cronograma de actividades planificado.	Fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral, la efectividad en los cuidados y por ende elevar la calidad de atención. de los pacientes.

Objetivos.	Actividad.	Responsable.	Fecha.	Presupuesto.	Medios de Verificación.	Resultado Esperado.
Objetivo 3: Elaborar un programa de educación incidental que mejore el clima laboral y bienestar del cuidador, elevando la	“Reconocernos cuidadoras” Impartido por un grupo de especialistas coach, con por lo menos cinco años de experiencia, impartido en la sala de reuniones del servicio de Neumología, con una duración de 20 a 30 minutos por sesión.	Grupo Consultor Coaching. Maestrante de Enfermería. Supervisora del servicio de	-08/07/2022 -15/07/2022 -22/07/2022 -29/07/2022 -05/08/2022 -12/08/2022 -19/08/2022	Uso de Internet \$26,00. Impresiones \$12,50. Infografías \$10.	Fotos de los participantes en los talleres. Registro de asistencia. Acta de reuniones levantadas por cada taller. Planificación vertical o analítica sobre clima laboral donde consta: - Datos Informativos. - Justificación. - Objetivos. - Contenido.	Logro de un ambiente laboral organizado, participativo que sea capaz de adaptarse a cambios y evitando el desarrollo del síndrome de burnout

<p>calidad de atención a los usuarios. El cual tiene como base la sinergia del trabajo en equipo y la comunicación asertiva.</p>	<p>para el personal de enfermería mediante charlas educativas, el mismo que tendrá una duración de treinta minutos por sesión, en el periodo Julio – Diciembre, del 2022.</p>	<p>Neumología: Lic. Dolores Villacrés.</p>	<p>-26/08/2022 -14/10/2022 -21/10/2022 -28/10/2022</p>	<p>Material de escritorio \$20. Incentivos (Snacks)\$20.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Metodología. - Evaluación. - Bibliografía. <p>Presentación escrita del programa. Firmas de asistencia a las charlas educativas. Fotos de los participantes en los talleres.</p>	<p>en el personal de enfermería.</p>
--	---	--	--	---	---	--------------------------------------

5.- Conclusiones Y Recomendaciones.

5.1 Conclusiones.

- ✓ Existen factores tales como la comprensión, la empatía, el respeto y la comunicación que deben mejorarse, a fin de evitar que un futuro esto no afecte en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes.
- ✓ Preliminarmente se elaboró y se implementó el programa de educación incidental “El cambio empieza por nosotros”, como una forma de validación, pero sin el objeto de realizar una evaluación de este.
- ✓ En cuanto a la percepción de los clientes al clima organizacional del servicio de Neumología, estos manifestaron que consideran que existe un trato amable por parte del personal de enfermería, que atienden sus requerimientos, pero que les gustaría que sus familiares sean parte del cuidado.
- ✓ El déficit del personal de enfermería puede poner en riesgo las condiciones físicas y psicológicas del personal (Burnout), al afrontar una excesiva carga laboral, así como también por el nivel de compromiso y contacto frecuente con el paciente.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Continuar con el mejoramiento de la calidad del servicio de neumología a través de procesos de capacitación o programa de educación incidental, focalizado en los problemas más relevantes del servicio.
- ✓ Realizar la evaluación del “Programa de Sensibilización” entregado al servicio de Neumología, en el periodo de un año posterior a la aplicación del mismo.
- ✓ Cuidar del cuidador de una manera integral desde las tres esferas: biomédica, psicológica y espiritual que permita acercarse al corazón de la persona y mejorar el clima laboral en el servicio de Neumología del HCAM.
- ✓ Aplicar el proceso de atención enfermero según la teorizante de Virginia Henderson, lo que permite potenciar los cuidados y reducir los tiempos de intervención, evitando el desgaste innecesario del personal (Burnout), y asegurando la calidad de atención.

6.- Bibliografía.

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C., & Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(2), 397-409.
doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Barbado, J., & Martínez, A. (2022). Trabajadores de centros deportivos fitness percepción de liderazgo, engagement y estrés. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 22(85), 1-17. <https://www-proquest-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/docview/2645892018/D245BAEC9D4645F2PQ/3?accountid=33194>
- Capa, L., Benítez, R., & Capa, X. (2018). El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 273-284.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285
- Cruz, N., Alonso, M., Nora, A., & Lima, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública*, 95(1), 1-15.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187&lang=en
- García, J., Gómez, J., Fagundo, J., Romero, M., Ortega, M., & Navarro, Y. (2022). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-24. Retrieved from <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v95/1135-5727-resp-95-e202104046.pdf>
- Garrido, A., Soto, M., Díaz, M., Gutiérrez, E., & Rodríguez, F. (2021). Síndrome de desgaste profesional o «burnout» en la oftalmología andaluza. *Archivos de la Sociedad*

- Española de Oftalmología, 96(2), 63-68. <https://www-sciencedirect-com.bibliotecavirtual.udla.edu.ec/science/article/abs/pii/S036566912030352X>
- Jiménez, P. (2018). Síndrome de Burnout en personal de salud de Unidades de Medicina Crítica. *Cambios*, 27(2), 34-39.
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/08/1005229/revista_cambios_julio_2018_vol17_num2_art-6.pdf
- Lara, L. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las. *Sinergia Académica*, 4(1), 41-70.
<https://www.proquest.com/docview/2632744845?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Linares, G., & Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atón Primaria*, 53(5).
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7994441/>
- López, E. (2022). Las 4 C para que los líderes logren una comunicación asertiva. *El Economista*. <https://www.proquest.com/newspapers/las-4-c-para-que-los-lideres-logren-una/docview/2706059342/se-2?accountid=33194>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29(1), 1-18.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Herzberg%20o,su%20ausencia%20s%C3%AD%20provoca%20insatisfacci%C3%B3n.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

- Marin, J., Villaescusa, M., & Tomás, B. (2019). Protocol: How to measure teamwork and networking competencies Protocolo: Cómo medir las competencias transversales de trabajo en equipo y red de trabajo. *Documentos de Trabajo sobre Gestión de Operaciones*, 10(2), 55-68.
<https://www.proquest.com/docview/2350124603/F956D00379A44741PQ/2?accountid=33194>
- Montero, K., Cortés, G., & Hernández, Á. (2020). Síndrome del Burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43. DOI:10.22335/rlct.v12i2.1161
- Paravic, T., & Lagos, M. (2022). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27(41), 1-6. <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v27/0717-9553-cienf-27-41.pdf>
- Pazmay, S., & Ortiz, Á. (2018). Clima Organizacional en las Industrias ecuatorianas de calzado. *Cuad. Latam. de Admón.* |, 14(26), 39-50.
DOI:10.18270/cuaderlam.v14i26.2606
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188-192.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822021000200188
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-26.
<https://www.proquest.com/docview/2587875000?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico. *Enfoques*, 31(1), 21-46.
<http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

Ruiz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 17(2), 245-256.

doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

7.- Anexos.

7.1 Fotos Relatoría.



7.2 Encuesta sobre el clima laboral al personal de enfermería.

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL AL PERSONAL DE ENFERMERIA.

DATOS INFORMATIVOS

*Obligatorio

1. 1.1 ¿Cuál es el rol que desempeña en esta unidad de salud? *

Marca solo un óvalo.

- Coordinadora
- Supervisora
- Enfermera de cuidado directo
- Otro: _____

2. *

1.2 ¿Cuántos años de graduado pregrado o posgrado tiene usted?

3. 1.3 ¿Cuál es su relación laboral? *

Marca solo un óvalo.

- Contrato.
- Nombramiento.

3. 1.4 ¿Cuántos años de experiencia en la institución? *

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL AL PERSONAL DE ENFERMERIA.

SERVICIO DE NEUMOLOGIA.

3. 1.5 ¿Existe una preocupación por parte de la coordinación de enfermería porque se entienda bien el trabajo a realizar? *

Marca solo un óvalo.

Si Existe.

No Existe.

3. 1.5 ¿Existe una preocupación por parte de la coordinación de enfermería porque se entienda bien el trabajo a realizar? *

Marca solo un óvalo.

Si Existe.

No Existe.

3. 1.7 ¿Cómo se siente acerca de su motivación laboral? *

Marca solo un óvalo.

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Moderadamente Satisfecho

Satisfecho

Muy Satisfecho

3. 2. ¿Conoce los objetivos y valores del HECAM y del servicio de Neumología? *

Marca solo un óvalo.

Si Conoce

No Conoce

3. 2.1 ¿Considera que el espacio de trabajo cuenta con lo necesario para trabajar y mantener pausas activas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente.
 Parcialmente.
 Neutro.

3. 2.2 ¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho
 Satisfecho
 Moderadamente Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

3. 2.3 ¿Considera que tiene una buena estabilidad laboral? *

Marca solo un óvalo.

- SI
 No

- 2.4 ¿Considera que su talento y habilidades son bien valorados dentro del servicio de
¿Neumología?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Neutro
 En desacuerdo
 Totalmente en desacuerdo

13. 3. ¿Las acciones de supervisión se realizan de forma planificada? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. 3.1 ¿Como se siente en cuanto al flujo de información o comunicación dentro del servicio de Neumología *

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Moderadamente Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

13. 3.2 ¿Cómo se siente acerca del apoyo brindado por su superior directo? *

(jefe/líder) del servicio?

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

13. 3.3 ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o incentivo por hacer un buen trabajo? *

Marca solo un óvalo.

SI

No

13. 3.4 ¿Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Neutro

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

13. 3.5 ¿Se pide la opinión de los empleados para solucionar problemas o situaciones dentro del servicio de Neumología? *

Marca solo un óvalo.

SI

No

13. 3.6 ¿Considera que puede confiar plenamente en el líder de equipo/área? *

Marca solo un óvalo.

SI

No

13. 4. ¿Se respira un aire de respeto en el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. 4.1 ¿Considera Ud. que sus compañeros de trabajo mayoritariamente son hostiles o conflictivos? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- No

13. 4.2 ¿Considera que ha hecho amigos dentro de la empresa? *

Marca solo un óvalo.

- SI
- No

13. 4.3 Respecto al trabajo en equipo en el servicio, ¿cómo te sientes? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho.
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

13. 4.5 ¿Que recomendaciones daría usted con el fin de mejorar el clima laboral en el servicio?

Google Formularios

7.3 Diseño de un programa educativo incidental.



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA DE ENFERMERÍA**

I. Datos informativos

Servicio: Neumología.

Nombre del evento:

Fortalecimiento del clima laboral – “El cambio empieza por nosotros”.

Beneficiarios: Personal de enfermería del servicio de Neumología.

Responsables:

Maestrante: Lic. Dennise Huaca Pasquel.

Supervisora del Servicio. Lic. Dolores Villacrés.

Tutor Académico: Dr. Teodoro Barros.

Tutores Asistencial: Mag. Alexandra Vásquez. / Mag. María Cabascango.

Fecha: 07 a 12 del 2022.

Lugar: Sala de Reuniones del servicio.

Número de horas: 20 a 30 minutos por sesión.

II. Justificación (describir el problema, incidente o la necesidad identificada)

La educación es la base que sustenta los valores y actitudes que tenemos frente a la vida, si es sólida y construida sobre un marco de conocimiento, permitirá al personal de enfermería brindar el cuidado holístico e integral con enfoque bioético reforzando el cuidado del paciente.

Posteriormente a investigaciones previas y técnicas de recolección de datos aplicadas en el servicio de Neumología sobre las necesidades que tiene el mismo, se realizó la planificación de charlas educativas que serán dirigidas al personal de Enfermería, basando los conocimientos en un plan de sensibilización enfocado en el cuidador y que permita mejorar el comportamiento organizacional, impactando de forma positiva en el desempeño laboral y en la calidad de atención entregada a los pacientes del servicio de Neumología del Hospital Carlos Andrade Marín.

III. Objetivo general

Contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio de neumología a través de procesos de capacitación focalizados a los problemas más relevantes.

IV. Planificación analítica:

Problema (incidente) o necesidad	Objetivos específicos (o resultados)	Fechas (horas)	Contenidos técnicos y científicos	Audiencia (personal de enfermería, pacientes o familias)	Mensajes claves (pastillas de contenidos)	Metodología y recursos (canal)	Evaluación
Valoración de enfermería.	Implementar de forma documentada el proceso de valoración al cuidado enfermero brindado en el servicio de Neumología.	08/07/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de atención de enfermería. - Importancia. - Definición. - Objetivos. - Resultados. - Puntos para considerar. 	Personal de Enfermería.	Enfermera persona clave como gestor del cuidado.	Infografía.	Sopa de letras. Retroalimentación.
Trabajo en Equipo.	Motivar el trabajo en equipo en el personal de enfermería.	15/07/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición - Beneficio. - Las 5 C del trabajo en equipo. 	Personal de Enfermería.	Identificar de manera oportuna, las alteraciones de las necesidades humanas.	Charla Educativa.	Sopa de Letras.
Liderazgo en enfermería.	Mejorar el clima laboral del servicio de Neumología del HCAM.	22/07/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición. - Tipos de liderazgo. - Diferencia entre Líder y jefe. - Características de un líder. - Niveles de Liderazgo. - Conclusiones. 	Personal de Enfermería.	El liderazgo es fundamental para cualquier organización, pudiendo este tener la capacidad de lograr cambios en las personas (Capa, Benítez, & Capa, 2018).	Presentación Días Positivas.	Lluvia de ideas. Retroalimentación.
	Desarrollar técnicas de	29/07/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición - Asertividad. - Ventajas. 		Para que una persona pueda tener una		

Comunicación Asertiva.	comunicación asertiva en el personal de enfermería del servicio de Neumología Hospital Carlos Andrade Marín.	26/08/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha Activa. - Empatía. - Expresión y deseo. - Saber decir no. 	Personal de Enfermería.	comunicación asertiva debe tener la capacidad de expresar tanto sentimientos positivos como negativos, sin que esto afecte al receptor.	Infografía.	Lluvia de ideas. Retroalimentación.
Clima Laboral.	Mejorar el clima laboral del servicio de Neumología del HCAM.	05/08/2022. 14/10/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición. - Factores del clima laboral. 	Personal de Enfermería.	El clima laboral resulta clave en la productividad, y la calidad en la atención que se brinda al usuario.	Infografía.	Lluvia de ideas.
Motivación.	Socializar la importancia que existe entre la motivación del personal y el rendimiento de este.	12/08/2022. 21/10/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Definición - Teoría de los 2 factores. - Diferencia entre incentivos y reconocimiento. 	Personal de Enfermería.	Factores de higiene: Seguridad laboral, salario o remuneración.	Infografía.	Lluvia de ideas. Retroalimentación
Síndrome de burnout.	Identificar de manera oportuna las manifestaciones clínicas del síndrome de burnout.	19/08/2022. 28/10/2022.	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento del personal de salud Burnout. - Causas y efecto. - Manifestaciones clínicas. 	Personal de Enfermería.	Está asociado a los altos niveles de exigencia que implican este tipo de carreras, por las largas jornadas laborales y turnos rotativos.	Presentación Power Point.	Lluvia de ideas. Retroalimentación.



Firmado electrónicamente por:
**DENNISE
ESTEFANIA HUACA
PASQUEL**

Maestrante

Tutor

7.4 Talleres Motivacionales Grupo Consultor.



**UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
MAESTRÍA DE ENFERMERÍA**

V. Datos informativos

Servicio: Neumología.

Beneficiarios: Personal de enfermería del servicio de Neumología.

Maestrante: Lic. Dennise Huaca Pasquel.

Tutores:

Académico: Dr. Teodoro Barros.

Tutores Asistencial: Mag. Alexandra Vásquez. / Mag. María Cabascango.

Fecha: Octubre/ Noviembre.

Número de horas: 15/20 minutos por día de práctica.

VI. Justificación (describir el problema, incidente o la necesidad identificada)

El estrés de origen laboral es una enfermedad que a lo largo de los años ha ido en incremento, la sintomatología varía desde desordenes osteomusculares, hasta riesgo psicológico que puede hacer que el sujeto se retraiga en su ambiente en el trabajo y no cumpla a satisfacción con sus labores por temor a presentar algún tipo de malestar.

Cuidar a cuidadores, es el servicio de valor que permite acercar el corazón a la persona que en el ejercicio de su profesión se encuentra cansado; y se permite recibir una dosis de comprensión, empatía, compañerismo, valor y sobre todo amor.

El grupo consultor, toma el caso de las tres esferas: biomédica, psicológica, y espiritual de manera integral para mejorar el clima laboral en el servicio de Neumología del HCAM y que genere una cultura de conciencia sobre la prevención y el debido cuidado de la salud del Cuidador.

VII. Objetivo general

Lograr un abordaje holístico, que pueda conseguir impacto en la vida del personal de enfermería del servicio de Neumología, así como cambios y acciones efectivas direccionadas al auto cuidado del equipo de salud, tanto de manera individual, como en un sentido de cuidado en el grupo de trabajo.

VIII. Planificación analítica:

Problema (incidente) o necesidad	Objetivos específicos (o resultados)	Fechas (horas)	Contenidos técnicos y científicos.	Audiencia (personal de enfermería, pacientes o familias)	Mensajes claves (pastillas de contenidos)	Metodología y recursos (canal)	Evaluación
Necesidad de crear una cultura de Bienestar y de cuidado al cuidador.	Mejora de la comprensión, la empatía y el respeto, con comunicación asertiva y efectiva.	26 de octubre. 45 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámica de conexión. - Dinámica principal. "ENTERRANDO EL MUERTO." - Análisis de la dinámica. - Música terapia final. 	Personal de Enfermería.	Se evidenció la importancia de cerrar procesos, como duelos no resueltos. Se evidenció que hay muchos procesos de luto de muchos pacientes que fallecieron en la pandemia.	Taller Participativo. Dinámicas de conexión.	Lluvia de ideas.
Necesidad de desarrollar actividades participativas que mejoren el clima laboral.	Fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el clima laboral, la efectividad en los cuidados y por ende elevar la calidad de atención de los pacientes.	11 de noviembre. 45 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámica con el personal de enfermería, en las diferentes etapas de vida: nacimiento, enfermedad incurable, agonía y muerte, paciente de cuidados paliativos. 	Personal de Enfermería.	Se analizó la importancia de las enfermeras en el acompañamiento, y todo el trabajo humanitario de la Enfermera en todas las etapas de la vida. Se hizo especial énfasis en la importancia trascendental de la Enfermera dentro del equipo de trabajo.	Taller participativo. Material de escritorio, para realizar manualidades (maqueta).	Lluvia de ideas Pregunta clave: (Que te llevas de la intervención).
	Logro de un ambiente laboral organizado,	18 de noviembre.	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición en relación con la importancia del 	Personal de Enfermería.	La dinámica fue muy divertida, y		Lluvia de ideas.

<p>Cuidar del cuidador de manera integral, desde las tres esferas: biomédica, psicológica, y espiritual.</p>	<p>participativo que sea capaz de adaptarse a cambios, motivando el trabajo en equipo.</p>	<p>45 minutos.</p>	<p>trabajo en equipo, y cómo podría disminuirse errores médicos y mejorar la calidad de la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taller aleatorizando equipos de trabajo, con la finalidad de resolver 4 casos diferentes, en los que se cambió intencionalmente los roles de cada integrante del equipo. 	<p>Médicos tratantes.</p> <p>Médicos residentes.</p> <p>Internos rotativos.</p>	<p>especialmente útil para evidenciar la importancia del trabajo en equipo.</p>	<p>Presentación Power Point.</p> <p>Taller participativo.</p>	<p>Feedback se pudo evidenciar, de parte de los médicos, especialmente los médicos tratantes, la experiencia desconocida por las enfermeras y su respectivo reconocimiento.</p>
--	--	--------------------	--	---	---	---	---

Firman:



Firmado electrónicamente por:
**DENNISE
ESTEFANIA HUACA
PASQUEL**

Maestrante.

7.5 Informe Intervenciones Guest Medical Assistance.

Quito DM, 9 de diciembre de 2022

Informe de las Intervenciones de Guest Medical Assistance en la Implementación del programa de sensibilización para mejorar el clima laboral del servicio de Neumología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín, como intervención de la Lic. Dennise Huaca, Maestrante de la UDLA.

Primera intervención:

Fecha	24 de octubre de 2022
Hora	7 am – 8 am
Lugar	Sala de Reuniones de Neumología HECAM
Metodología	Taller interactivo
Desarrollo del taller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la presentación del equipo consultor 2. Los consultores desarrollan el taller con el maniquí de tórax para vivenciar la dificultad de realizar actividades cotidianas cargando un bulto como el maniquí que simuló cargar un muerto. Se solicitó una licenciada del auditorio para realizar la dinámica 3. Se realizó un minuto de silencio por la importante cantidad de pacientes que fallecieron durante la pandemia 4. Se realizó el ritual de duelo, con los pésames, y entierro del maniquí, para llegar a la analogía de enterrar los problemas que suelen ser una similitud de cargar un muerto, asimismo, los duelos que representan la resolución de problemas, decepciones, y otras crisis no normativas 5. Se repitió las actividades de la licenciada voluntaria para evidenciar que las actividades cotidianas pueden desarrollarse con normalidad luego de retirar las cargas 6. Se llevó a cabo un foro interactivo con todas las participantes. Se presentó la importancia del cuidado del cuidador, la importancia del perdón, y otras estrategias de liberación espiritual 7. Se realizó el feedback con exquisito retorno de reflexiones de las asistentes y se recomendó algunas tareas relacionadas a las dinámicas

Segunda intervención:

Fecha	11 de noviembre de 2022
Hora	7 am – 8 am
Lugar	Estación de Enfermería de Neumología HECAM
Metodología	Taller interactivo
Desarrollo del taller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la presentación del equipo consultor. Una evaluación de expectativas e introducción de los objetivos de la reunión 2. Los consultores desarrollaron el taller dividiendo a las participantes en 4 grupos, debiendo realizar manualidades para 4 diferentes casos: nacimiento, diagnóstico de enfermedad incurable en paciente pediátrico, neumonía de paciente joven, agonía y muerte de paciente terminal en cuidados paliativos. 3. Se realizó la presentación de cada grupo y su trabajo expuesto en foro

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Al final se analizó la importancia de las enfermeras en el acompañamiento, y todo el trabajo humanitario de la Enfermera en todas las etapas de la vida. Se hizo especial énfasis en la importancia trascendental de la Enfermera dentro del equipo de trabajo 5. Se recibió el retorno de la evaluación del taller, con resultados muy relevantes 6. Se realizó la despedida y recomendación de ejercicios y tareas 7. Se coordinó la siguiente intervención con la Dra. Carvajal, Jefa del Servicio de Neumología
--	---

Tercera intervención:

Fecha	18 de noviembre de 2022
Hora	7 am – 8 am
Lugar	Estación de Enfermería de Neumología HECAM
Metodología	Taller interactivo
Desarrollo del taller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizó la presentación del equipo consultor 2. Se realizó una exposición basados en evidencia médica publicada en varios artículos de revistas indexadas, en relación a la importancia del trabajo en equipo, y cómo podría disminuirse errores médicos y mejorar la calidad de la atención 3. Los consultores desarrollaron el taller aleatorizando equipos de trabajo que incluyeron médicos tratantes, médicos residentes, enfermeras, internos rotativos, con la finalidad de resolver 4 casos diferentes, en los que se cambió intencionalmente los roles de cada integrante del equipo, así, los médicos tratantes hicieron el trabajo de las enfermeras, las enfermeras el trabajo de los médicos tratantes, los médicos residentes y auxiliares de enfermería dramatizaron la dinámica del paciente y su familia. La dinámica fue muy divertida, y especialmente útil para evidenciar la importancia del trabajo en equipo 4. Al final se analizó la importancia del trabajo en equipo, y en el momento del feedback se pudo evidenciar, de parte de los médicos, especialmente los médicos tratantes, la experiencia desconocida por las enfermeras y su respectivo reconocimiento 5. Se realizó conclusiones finales, agradecimiento general, y despedida

Atentamente,



Dr. Fernando Espinosa H.
Gerente General
Guest Medical Assistance

