



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

Plan de mejoramiento del Clima Laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital

General San Francisco (HGSF) Octubre – Febrero 2024

Autor:

Lcdo., Jefferson Augusto Calva Diaz

Tutor:

PhD. Yáñez Angela Cristina

2024

Índice de contenidos

1. Resumen Ejecutivo	3
1. Executive Summary	4
2. Antecedentes.....	5
2.1 Profundización del Problema	5
2.2 Argumentación Teórica	8
a. Motivación.....	14
b. Liderazgo.....	14
c. Gestión de Cambio.....	15
d. Teoría de Rosemerie Rizzo Parse	16
2.3 Justificación.....	20
3. Objetivos.....	25
3.1 General	26
3.2 Objetivos Específicos.....	26
3.3 Resultados Esperados.....	28
4. Marco Metodológico	28
4.1 Monitoreo y Evaluación del Proyecto.....	29
4.2 Matriz del Marco lógico.....	29
4.3 Planificación de las Actividades según los Resultados.....	34
5. Presupuesto	36
6. Conclusiones	37
7. Recomendaciones.....	38
8. Referencias.....	39

1. Resumen Ejecutivo

El objetivo del proyecto fue mejorar el clima laboral del personal de enfermería en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco IESS-Quito. Para lograr esto, se utilizó la metodología CAPSTONE, además se usó herramientas de calidad como el diagrama de Ishikawa, el árbol de problemas y el árbol de objetivos, junto con el ciclo de mejora de Deming. Se llevó a cabo una investigación teórica para comprender las causas del problema, y se diseñó una encuesta sobre el clima laboral adaptada al servicio. Por otro lado, se incluyó un monitoreo y evaluación continuos mediante listas de verificación específicas para supervisar la implementación de las actividades planificadas. Se recopilaron datos y evidencias para evaluar el progreso y el impacto del proyecto, tanto en aspectos cuantitativos como en aspectos cualitativos, como la satisfacción del personal y el bienestar percibido. Los resultados del proyecto incluyen una mejora en la distribución del personal, una comunicación asertiva fortalecida, una reducción de conflictos interpersonales, la implementación de metodologías educativas activas y el reconocimiento laboral como herramienta de motivación. Se establecen condiciones previas, como el compromiso de las autoridades y la supervisora del servicio, y se establece un período de evaluación a los 6 y 12 meses de implementación del programa, con lo cual, se espera que estas mejoras se mantengan a largo plazo, beneficiando tanto al personal como a la calidad de los servicios prestados en el Hospital General San Francisco.

1. Executive Summary

The objective of the project was to improve the work environment for nursing staff in the Sterilization Central Service of the General Hospital San Francisco IESS-Quito. To achieve this, the CAPSTONE methodology was used, along with quality tools such as the Ishikawa diagram, the problem tree, and the objective tree, in addition to Deming's cycle of continuous improvement. A theoretical investigation was conducted to understand the causes of the problem, and a survey on the work environment adapted to the service was designed. Furthermore, continuous monitoring and evaluation were included through specific checklists to supervise the implementation of planned activities. Data and evidence were collected to assess the progress and impact of the project, both quantitatively and qualitatively, such as staff satisfaction and perceived well-being. Results of the project include improved personnel distribution, strengthened assertive communication, reduced interpersonal conflicts, implementation of active educational methodologies, and recognition of labor as a motivation tool. Preconditions were established, such as the commitment of authorities and the service supervisor, and an evaluation period was set at 6 and 12 months after program implementation, aiming to sustain these improvements in the long term, benefiting both personnel and the quality of services provided at the General Hospital San Francisco.

2. Antecedentes

2.1 Profundización del Problema

En el servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSF), se ha identificado ciertos problemas, obtenidos del diagnóstico situacional, 2023. Para obtener información panorámica relevante, se inicia una entrevista con la líder del área, además una observación y reconocimiento del desarrollando del personal de enfermería en el área de central de esterilización. Para obtener una comprensión más profunda de la situación, se elabora FODA y se aplica una encuesta cualitativa dirigida a todo el personal de enfermería permitió identificar diversas causas que contribuyen al deterioro del clima laboral.

Según los resultados, se ha identificado que el ausentismo no planificado del personal de enfermería, afectando delimitación del recurso humano en los diferentes turnos, ocasionando sobre carga de trabajo, jornadas de trabajo prolongadas sin pausas activas. (HGSF,2023).

Por otro parte, la comunicación no asertiva, se ha relacionado directamente con la desmotivación laboral que experimenta el equipo, afectando el desconocimiento de protocolos existentes de central de esterilización, ocasionando bajo compromiso laboral y registro inadecuado y oportuno de las asignaciones y productividad de material e instrumental quirúrgico (HGSF,2023)

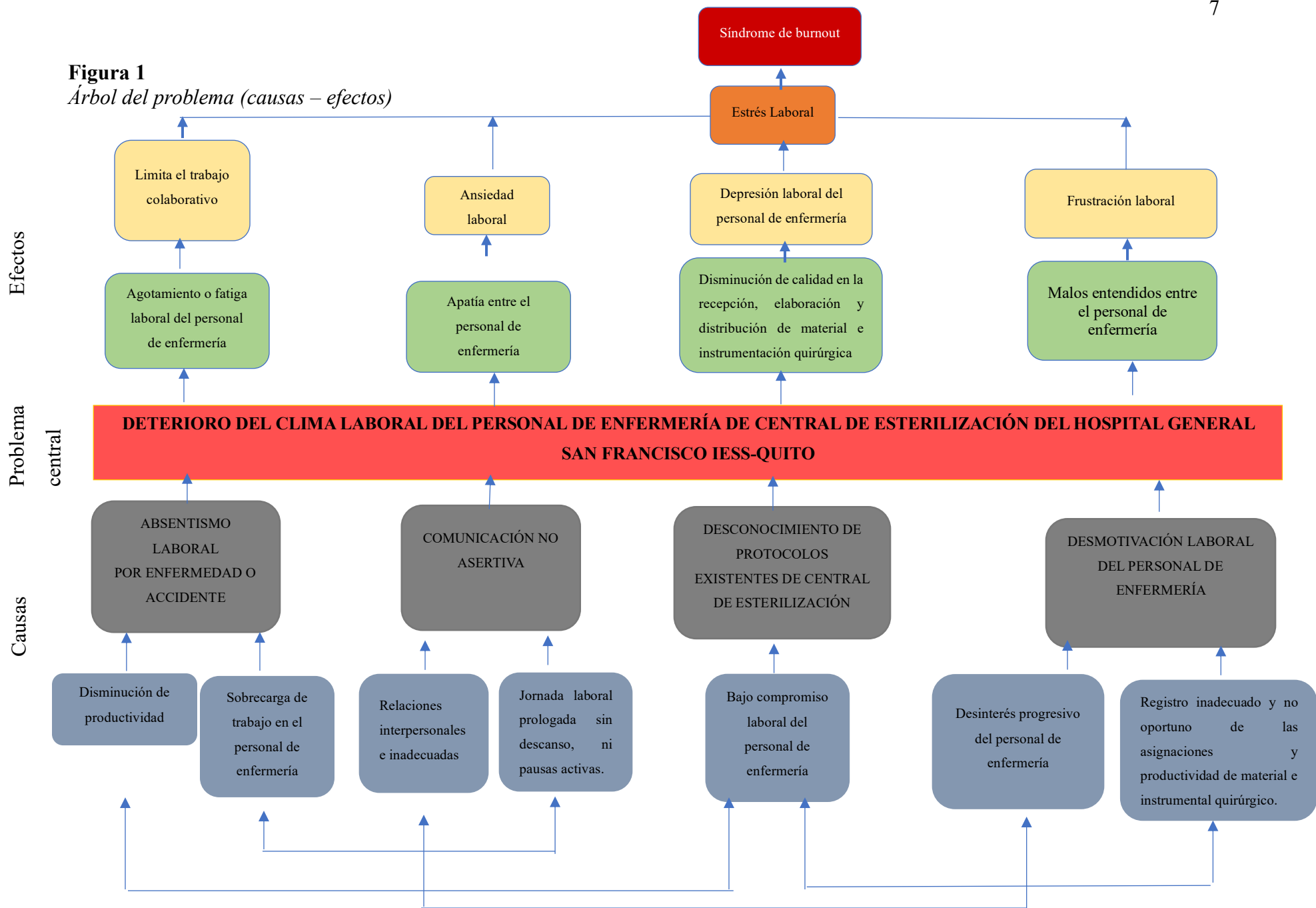
Además, determina limitación en el trabajo colaborativo por falta de compromiso entre compañeros, en la recepción, elaboración y distribución del material e instrumental estéril a las diferentes áreas que conforma el Hospital General San Francisco IESS - QUITO, lo cual ha contribuido significativamente al deterioro del ambiente laboral saludable en el área (HGSF,2023).

Esta situación afecta la seguridad del paciente y puede limitar la calidad de los procesos de esterilización. Por lo tanto, es de vital importancia fomentar la innovación científica y tecnológica,

así como promover un trabajo variado, creativo y estimulante que incentive la responsabilidad laboral

Por lo tanto, se trabaja en este tema mediante la metodología Planificar, Ejecutar, Preguntar, Procesar y Actuar (PEPPA) para abordar el deterioro del clima laboral en el área, se espera generar un cambio positivo en el clima organizacional del Servicio de Central de Esterilización. Esto contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral del personal de enfermería, promoverá su compromiso, satisfacción en el trabajo y fortalecerá el desempeño del equipo en general. A continuación, se presenta el árbol de problemas relacionado con lo expuesto previamente.

Figura 1
Árbol del problema (causas – efectos)



Fuente: Elaboración propia

2.2 Argumentación Teórica

En el contexto del Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSEF), se ha identificado una serie de desafíos y problemas en base a un exhaustivo diagnóstico situacional realizado en el año 2023. Este diagnóstico se basó en múltiples fuentes de información, incluyendo entrevistas con la líder del área, observaciones directas del personal de enfermería en su entorno de trabajo y la aplicación de una encuesta cualitativa dirigida a todo el personal de enfermería. Entre los problemas más destacados, se encuentra el ausentismo no planificado del personal de enfermería, que ha generado una sobrecarga de trabajo y jornadas prolongadas sin pausas adecuadas.

Además, se ha identificado una comunicación no asertiva que ha contribuido a la desmotivación laboral y al desconocimiento de protocolos esenciales de esterilización. Esta situación ha afectado negativamente el compromiso laboral y la productividad en la preparación y distribución de material quirúrgico. También se ha evidenciado una limitación en el trabajo colaborativo debido a la falta de compromiso entre compañeros en la gestión del material estéril.

En este contexto, se ha evidenciado a través de varios estudios que la implementación de un plan de mejoramiento del clima laboral, tal como se establece en el estudio de Castro (2021) el cual tuvo como objetivo general, determinar el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de Central de Esterilización de un hospital en Chiclayo y se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo correlacional y de tipo básico. La población objeto de estudio comprendía a 40 individuos, y la muestra se conformó con 33 trabajadores de la salud. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y se aplicaron dos cuestionarios, uno para evaluar el clima organizacional y otro para evaluar el desempeño laboral, obteniendo que existe una asociación significativa entre las variables.

También se tiene el estudio de Sánchez (2020) el cual tuvo como objetivo principal mejorar el clima laboral y, por ende, el desempeño de la organización. Se empleó una metodología que incluyó la evaluación del clima laboral a través de herramientas de diagnóstico confiables. Los resultados revelaron que la falta de motivación y reconocimiento por parte de los empleados era un factor crucial que afectaba negativamente el clima laboral. Para abordar esta problemática, se implementó un plan que incluyó actividades para potenciar el reconocimiento y los incentivos a los empleados. A través de este enfoque, se logró mejorar significativamente el clima laboral en la Alcaldía de Convención, lo que a su vez generó un mayor sentido de pertenencia entre los trabajadores y mejoró las actividades empresariales. Estos resultados destacan la importancia de invertir en el bienestar y satisfacción de los empleados como un medio para impulsar el rendimiento organizacional a largo plazo.

Según la OMS (2022) Se estima que alrededor del 15% de los adultos en edad laboral experimentan algún trastorno mental en algún momento de sus vidas. Esto equivale a aproximadamente 301 millones de personas que viven con ansiedad, 1280 millones de personas que sufren de depresión y 164 millones de personas que padecen esquizofrenia o trastornos de bipolaridad. Estos trastornos mentales tienen un impacto significativo en la economía mundial, costando aproximadamente 1 billón de dólares cada año, principalmente debido a las pérdidas de productividad. Según la OIT (2019) anualmente se registran alrededor de 250 millones de accidentes laborales que resultan en la ausencia de los trabajadores. Esto se traduce en aproximadamente 685,000 accidentes al día, 475 por minuto y 8 por segundo.

En este sentido, se entiende como absentismo laboral la inasistencia por causas justificadas o injustificadas trabajo de un empleado, y corresponde a toda falta de asistencia de un trabajador/a, a su puesto de trabajo, por cualquier causa, justificada o no, en los días en los que estaba previsto

que acudiese (Molinera, 2023). Asimismo, se considera ausentismo laboral la situación en la que un empleado está presente en el trabajo, pero realiza actividades ajenas al mismo.

Los motivos del ausentismo tienen como múltiples perspectivas de abordar y analizar entre ellas tenemos (Molinera, 2023):

Previsibles y retribuido Están consolidadas constitucionalmente jurídicas son justificadas, se incluyen vacaciones, permisos por maternidad-paternidad, lactancia materna o incapacidad temporal (IT). Según indica “incapacidad temporal es la situación en la que se encuentra los trabajadores imposibilitados temporalmente para trabajar y en la cual reciben asistencia sanitaria de la seguridad social, pueden deberse a una enfermedad común o profesional o accidente” (p. 43).

Injustificado y no retribuido Ausencias sin justificar producidas por inasistencia a puesto de trabajo empresarial u organizacional. Por motivos de conflicto físico, psicológico o emocional personal o familiar. En muchos casos, el ambiente de trabajo, el entorno, las relaciones dentro de la empresa, la organización del trabajo, la responsabilidad y otros proporcionan al empleado una motivación que hace más o menos oportuno su trabajo.

El burnout se define como un síndrome psicosocial que se manifiesta a través de síntomas como el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal. En profesionales de la salud a nivel mundial, la prevalencia del burnout es significativamente alta, lo que puede acarrear serias repercusiones tanto para los propios profesionales como para la calidad de atención brindada a los pacientes (Macia et al., 2023).

El síndrome burnout es un concepto que fue definido por primera vez por el psicólogo clínico Herbert J. Freudenberger en 1974. Freudenberger observó que su equipo de trabajo, compuesto por profesionales de la salud y "ayuda" cuya labor estaba dirigida hacia otras personas, experimentaba una serie de síntomas inespecíficos médicos-biológicos y psicosociales como

resultado de una demanda excesiva de energía en su actividad laboral. En este sentido, los síntomas que Freudenberger notó en su equipo incluían la pérdida de idealismo y simpatía por los pacientes, así como la pérdida de interés en el trabajo y la frustración, acompañados de quejas somáticas. En otras palabras, los profesionales se sentían quemados emocional y físicamente debido a las demandas excesivas de su trabajo, lo que afectaba negativamente su bienestar y su capacidad para desempeñarse de manera efectiva (Morocho et al., 2021).

El síndrome de burnout se caracteriza principalmente por ser una respuesta al estrés laboral crónico, donde las demandas del trabajo exceden los recursos disponibles, dando lugar a sentimientos de estar "quemado por el trabajo" o "abrumado por el trabajo". Las tres dimensiones que lo conforman son las siguientes (Fiallo et al., 2021):

- Agotamiento emocional: Se refiere a la sensación de agotamiento a nivel emocional.
- Despersonalización o deshumanización: Implica actitudes y comportamientos de cinismo hacia las personas a las que va dirigido el trabajo, tratándolas de manera deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo.
- Falta de realización personal: Incluye la tendencia a evaluar de manera negativa la propia capacidad para llevar a cabo el trabajo y relacionarse con las personas a las que se presta servicio.

El estrés laboral se caracteriza por ser una situación que involucra aspectos físicos y emocionales, y suele estar vinculado en gran medida con la carga de trabajo excesiva, jornadas laborales prolongadas o condiciones desfavorables en el entorno laboral o organizacional (Cobos et al., 2021). Mientras que para Sierra et al. (2022), el estrés laboral se describe como un desequilibrio entre los aspectos físicos y mentales de una persona, originado por las demandas

impuestas por la organización laboral y la habilidad del trabajador para cumplirlas, lo cual puede dar lugar a efectos negativos en el bienestar y la salud, como trastornos cardiovasculares, migrañas, problemas gastrointestinales, así como manifestaciones psicológicas como irritabilidad y ansiedad.

La ansiedad se manifiesta cuando ciertos cambios o reacciones del cuerpo son interpretados como posibles síntomas de alguna enfermedad, y estas interpretaciones suelen ser exageradamente catastróficas. Las personas que experimentan altos niveles de ansiedad por la salud tienen creencias disfuncionales relacionadas con la salud y la enfermedad, además de emplear mecanismos adaptativos ineficaces. Esto puede dificultar su capacidad para tomar decisiones racionales, lo que a su vez afecta su comportamiento. Como resultado, pueden adoptar conductas desadaptativas, como buscar frecuentemente atención médica para descartar enfermedades, aislarse socialmente y experimentar ansiedad relacionada con la compra de productos o servicios relacionados con la salud (Cabrera al., 2022).

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por un grupo de individuos sobre su entorno laboral, incluyendo aspectos como el estilo de supervisión, la calidad de la capacitación, las relaciones laborales, las políticas organizacionales, las prácticas comunicacionales, los procedimientos administrativos y el ambiente laboral en general, por lo que, se considera un factor crucial en el desarrollo empresarial y su estudio, diagnóstico y mejora tienen un impacto directo en el espíritu de la organización (Sumba et al., 2022).

En este sentido, se han presentado diferentes enfoques conceptuales de diversos autores que resaltan la importancia del clima en los cambios organizacionales. También se abordan herramientas para medir y diagnosticar el clima organizacional, que consideran múltiples variables relacionadas con los valores de la organización, las creencias, las costumbres y las prácticas

empresariales, con el objetivo de comprender las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su influencia en los cambios organizacionales

El clima organizacional se refiere a las percepciones y experiencias compartidas por los empleados en su entorno de trabajo. Un plan de mejoramiento del clima laboral tiene como objetivo identificar áreas de mejora en el ambiente laboral y implementar acciones para promover un clima más positivo y saludable, por lo que, se basa en el análisis de las características del clima organizacional actual y en la implementación de medidas que fomenten la satisfacción, el bienestar y la motivación de los empleados. Al mejorar el clima organizacional, se crea un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que a su vez contribuye a la productividad y el éxito de la organización (Olivera et al., 2021).

De acuerdo con Pilligua y Arteaga (2019) el diagnóstico del clima laboral proporciona retroalimentación sobre los procesos que afectan el comportamiento organizacional, permitiendo así proponer planes de mejora que busquen cambiar las condiciones y conductas de los implicados. Esto tiene como objetivo optimizar los niveles de motivación y rendimiento profesional, e incluso puede generar propuestas de cambios o mejoras por parte de los involucrados, además, refleja la cultura predominante en una organización, que se basa en comportamientos, creencias y valores compartidos por los individuos.

Por lo tanto, el clima laboral es de gran importancia para las organizaciones que buscan ser competitivas y preocuparse por su personal, ya que se esfuerzan por mejorar continuamente el ambiente de trabajo con el objetivo de aumentar la productividad. El bienestar y la motivación de las personas se convierten en los fundamentos básicos para lograr dicho objetivo. Por ello, esta situación es parte de un problema social, que conlleva múltiples problemas de salud y económicos

también se incrementa la fatiga laboral, enfermedades crónicas, la salud mental, el ausentismo laboral afectando la disminución de la productividad.

Con respecto a la fundamentación teórica del presente estudio, se incluyen las teorías de motivación, teorías de liderazgo, y, gestión del cambio, y la teoría del campo de la enfermería, las cuales se describen a continuación:

a. Motivación

La motivación se puede definir como el impulso interno que lleva a una persona a realizar acciones dirigidas hacia un objetivo específico. En el ámbito laboral, comprender las motivaciones de los empleados que desempeñan roles específicos es esencial, ya que esto puede influir tanto de manera positiva como negativa en su desempeño. Por lo tanto, es importante identificar las necesidades individuales de cada colaborador y trabajar en satisfacer esas demandas para mejorar la productividad, la calidad y el servicio en el trabajo (Bohórquez et al., (2020).

b. Liderazgo

El liderazgo se define como la capacidad de influir y guiar a un grupo de personas hacia el logro de metas y objetivos comunes. Un líder ejerce influencia sobre los demás, inspirándolos, motivándolos y dirigiéndolos para alcanzar un propósito compartido. El liderazgo implica habilidades de comunicación efectiva, toma de decisiones, resolución de problemas, delegación de tareas y capacidad para inspirar y empoderar a los miembros del equipo. Un líder exitoso es capaz de inspirar confianza, generar motivación y fomentar un ambiente de colaboración y crecimiento. El liderazgo puede manifestarse en diferentes contextos, como el ámbito empresarial, organizacional, político o social, y puede adoptar diferentes estilos y enfoques según las necesidades y características del grupo o situación en particular (Pedraja et al., 2022).

Dentro de las teorías de liderazgo, la teoría transformacional y transaccional de Bass y Avolio destaca como una de las más citadas. Según esta teoría, los estilos de liderazgo

transformacional y transaccional tienen enfoques distintos: el transformacional se enfoca en la transformación y la búsqueda de nuevas formas de trabajo, mientras que el transaccional se centra en la conservación del estatus quo y la eficiencia. Sin embargo, se ha demostrado que ambos estilos son complementarios y que un líder que combina características de ambos estilos puede lograr un mayor desempeño. El liderazgo transformacional fomenta la adaptabilidad y asume riesgos, mientras que el liderazgo transaccional se basa en el sistema existente y se centra en el seguimiento y control de los colaboradores (Riquelme et al., 2020).

Estos estilos de liderazgo mejoran la flexibilidad en el proceso de toma de decisiones y se ha observado que el liderazgo transformacional mejora la racionalidad de las decisiones a través de la flexibilidad. La combinación de liderazgo transformacional y transaccional se considera efectiva, y se ha encontrado que en situaciones de incertidumbre y estrés, ambos estilos son igualmente importantes para garantizar la efectividad de una organización. En resumen, el liderazgo transformacional y transaccional se complementan mutuamente y su aplicación adecuada depende del contexto y los objetivos de la organización (Riquelme et al., 2020).

Un líder hábil no solo debe poseer habilidades de dirección y toma de decisiones, sino también ser capaz de establecer una comunicación clara y asertiva con su equipo. La comunicación efectiva permite al líder transmitir sus ideas, expectativas y objetivos de manera directa y comprensible, lo que a su vez fomenta la comprensión y el compromiso por parte de los miembros del equipo. Al utilizar la comunicación asertiva, el líder puede expresarse de manera respetuosa y abierta, alentando a su equipo a participar activamente y compartir sus ideas. Esta comunicación fluida y abierta facilita la resolución de conflictos, promueve la retroalimentación constructiva y fortalece la confianza y la colaboración entre el líder y los miembros del equipo.

c. Gestión de Cambio

La gestión del cambio es un proceso complejo, estratégico y planificado, orientado a la mejora continua que permite adaptarse y responder de manera ágil y eficaz a las nuevas exigencias o situaciones, por lo que se necesita líderes de gestión con emoción y dedicación los cambios, cualquier cambio puede traer consecuencias en las funciones individuales de los empleados, el flujo de trabajo de los departamentos y la organización en general, el hecho de que una EPA sea capaz de administrar el cambio eficientemente. Además, la gestión de cambio es necesario en nuestra profesión para realizar planes de mejora en calidad y seguridad con empatía para el usuario y el trabajador de la salud donde a creación de un ambiente de trabajo saludable (HWE) permite a las enfermeras brindar los más altos estándares de atención compasiva al paciente mientras se realizan en el trabajo, estos incluyen la salud general del ambiente de trabajo, mejor dotación y retención de personal de enfermería, menos angustia moral y menores tasas de violencia en el lugar de trabajo (AACN, 2023).

d. Teoría de Rosemerie Rizzo Parse

La teoría propuesta por Rosemarie Rizzo Parse surge en respuesta a los desafíos y cambios en el campo de la enfermería a principios de los años 80. Surgió en un contexto anglosajón, específicamente en la Universidad de Duquesne en Pittsburgh, Estados Unidos, como una alternativa al enfoque individualista y a la reducción de servicios de salud debido a la recesión económica. La teoría se basa en un paradigma de simultaneidad o transformación, que busca superar los paradigmas positivistas (que considera la salud como la ausencia de enfermedad) y de integración (que ve la salud como un fenómeno biopsicosocial-espiritual). En la actualidad, esta teoría se conoce como Humanuniverse y busca abordar de manera integral la experiencia humana en el ámbito de la salud y el cuidado (Vílchez et al., 2013).

La teoría de Rosemarie Rizzo Parse, centrada en el humanismo de los procesos de cambio, puede ser relevante en el desarrollo de un plan de mejoramiento del clima laboral. Esta teoría

destaca la importancia de comprender y valorar la experiencia humana en el entorno laboral, promoviendo la salud y el bienestar de los empleados. Al aplicar los principios de esta teoría en un plan de mejoramiento del clima laboral, se busca crear un ambiente que fomente la participación, la comunicación abierta y el respeto, incluyendo acciones como programas de bienestar, espacios de diálogo y crecimiento personal. Esto contribuye a la satisfacción y productividad de los empleados, creando un clima laboral positivo.

La fundamentación epistémica de este proyecto se basa en la importancia de la recopilación y análisis de datos como herramienta fundamental para respaldar la toma de decisiones en la gestión del clima laboral y el desempeño del personal. La recopilación de datos confiables y precisos proporciona una base sólida para identificar problemas y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.

En este contexto, la recopilación de datos sobre el absentismo laboral, permite a la organización conocer la magnitud de este problema y su impacto en la operación diaria, lo cual resulta fundamental para diseñar intervenciones específicas que aborden las causas subyacentes y reduzcan el absentismo (Berón et al., 2021).

Además, las encuestas de satisfacción del personal brindan información valiosa sobre cómo se sienten los empleados con respecto a su entorno laboral, los cuales respaldan la necesidad de implementar estrategias de reconocimiento y motivación, lo que a su vez puede mejorar la moral y el desempeño laboral (Hashim et al., 2020).

Por otro lado, la fundamentación historiográfica se centra en la exploración de experiencias pasadas tanto dentro de la organización como en otros hospitales que hayan implementado planes de mejora del clima laboral. Este enfoque permite identificar lecciones aprendidas y buenas prácticas que pueden ser de gran utilidad en la planificación y ejecución del proyecto de mejora

del clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSE) durante el período de octubre a febrero de 2024.

Dentro de la propia organización, no se ha observado a lo largo de los años una serie de intentos por mejorar el clima laboral en diferentes áreas, no obstante, a nivel externo, se ha investigado casos de otros hospitales que enfrentaron desafíos similares en relación con el clima laboral. Como el estudio de Castro (2018), en el cual se diseñó un plan de mejoramiento al clima organizacional en la clínica de fracturas Tayrona Ips en la ciudad de Santa Marta, el cual ha sido de gran utilidad para la clínica en la toma de decisiones orientadas a la mejora del clima organizacional.

De igual manera, se tiene el estudio de Culquimboz, (2019) en el cual, se desarrolla un plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas - región Amazonas, que se enfocó en la optimización de procesos que presenten problemas, y se llevó a cabo una validación del modelo propuesto a través de la evaluación por parte de expertos, quienes analizaron y validaron los criterios de la propuesta.

En relación a la fundamentación legal, se tiene que Ecuador tiene como objetivo establecer un marco legal y normativo coherente que garantice el derecho a la salud y promueva un entorno laboral saludable. Esto implica la incorporación de acuerdos internacionales relacionados con el ámbito laboral, donde el Estado, a través de sus representantes, implementará políticas para asegurar estos derechos. A continuación se presenta el marco legal del presente estudio:

1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

“Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios;

(...)5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio que garantice su salud, integridad, familiar, higiene y bienestar”

2. Instrumento Andino de Seguridad y salud en el trabajo (2004)

“Art 4.- (...) A fin de prevenir daños en la integración física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevenga durante el trabajo

3. Ley Orgánica de la salud (2006)

“Art.6 es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública; Regular y vigilar, en coordinaciones ambientales en las que desarrollan sus actividades los trabajadores, para la prevención y control de las enfermedades ocupacionales y reducir al mismo los riesgos y accidentes del trabajo

4. Ley de seguridad social (2011)

"Art. 155.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral".

5. Reglamento a la ley orgánica del servicio publico, (2016)

"Capítulo VIII, De la Salud Ocupacional: Art. 228.- De la prestación de los servicios.
- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Por lo tanto, La evolución de la profesión de enfermería requiere una formación cada vez más exigente, centrada en mejorar la calidad y seguridad tanto para los pacientes como para los trabajadores. Esto implica una mejora en la gestión de la calidad, la calidez, la seguridad y el

liderazgo. Un enfermero líder debe ser un hábil negociador, capaz de transmitir ideas, representar el valor de la energía emocional, fomentar el equilibrio dentro de la organización, promover la comunicación y el conocimiento educativo, y proporcionar información para la toma de decisiones clínicas y administrativas (Maragh, 2011).

2.3 Justificación

El Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSE) se enfrenta a desafíos en cuanto al clima laboral que afectan tanto a los empleados como a la calidad y seguridad de la atención al paciente. Para abordar esta problemática, se ha propuesto realizar un estudio de mejoramiento del clima laboral durante el período de Octubre a Febrero de 2024.

Uno de los beneficios clave de abordar el clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización es mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Un clima laboral positivo puede generar un mayor grado de satisfacción en el trabajo, lo que a su vez se traduce en un mayor compromiso hacia las tareas y responsabilidades. Esto contribuye a un ambiente laboral más saludable y productivo, donde los empleados se sienten valorados y motivados para ofrecer su mejor desempeño.

Además, el estudio también busca impulsar la colaboración y el trabajo en equipo dentro del servicio. Un clima laboral positivo fomenta la comunicación efectiva, la confianza y la cooperación entre los miembros del equipo. En el caso del Servicio de Central de Esterilización, donde la coordinación y la sincronización son esenciales para un funcionamiento eficiente y seguro, fortalecer el trabajo en equipo se vuelve aún más crucial. El estudio permitirá identificar las barreras existentes y diseñar estrategias para promover un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.

Otro aspecto importante del estudio es mejorar la retención de talento en el Servicio de Central de Esterilización. Un clima laboral positivo es un factor determinante para que los empleados talentosos decidan quedarse en la organización a largo plazo. Al crear un entorno de trabajo satisfactorio, donde los empleados se sientan valorados y tengan oportunidades de crecimiento, se reducirá la rotación del personal y se retendrá el conocimiento y la experiencia dentro del servicio. La realización de esta investigación se llevará a cabo con el fin de mejorar el ambiente laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSE). Es fundamental reconocer que el ambiente laboral tiene un impacto significativo en el bienestar y desempeño de todo el personal de salud, ya que pasan gran parte de su tiempo en este entorno que se convierte en su segundo hogar.

Es importante destacar que los trabajadores de la salud, a pesar de su dedicación y eficiencia en la producción y el uso de tecnología avanzada, pueden verse afectados por los efectos negativos de un ambiente laboral poco saludable. El enfoque excesivo en la cantidad y la productividad puede llevar a descuidar aspectos fundamentales, como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, así como su relación con su familia y comunidad (UNID, 2014).

Los entornos laborales en el sector de la salud son complejos y, en algunos casos, pueden llegar a ser peligrosos si no se garantizan condiciones de trabajo seguras. La falta de seguridad y las condiciones laborales adversas pueden llevar a una disminución en el número de trabajadores de la salud disponibles, lo que a su vez puede afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes. La filosofía humanista destaca la importancia de abordar y buscar soluciones a los problemas del ser humano. En este contexto, es necesario examinar críticamente el clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización y tomar medidas para mejorarlo. El objetivo es como lo define la

Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2010) crear un entorno de trabajo saludable que proteja y promueva la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores, así como la sostenibilidad del lugar de trabajo (p. 4).

A medida que avanza la ciencia y la tecnología, se ha producido una evolución en los procesos y condiciones de trabajo, lo que también ha implicado la identificación de riesgos a los que están expuestos los trabajadores de la salud. Es fundamental gestionar de manera efectiva la prevención, la seguridad y la salud de los empleados.

Según lo mencionado por Montero et al. (2017), el trabajo se define como el esfuerzo intelectual y físico del ser humano para transformar la materia y hacerla más útil, así como para prestar servicios a otros con el objetivo de mejorar la calidad de vida del trabajador y satisfacer las necesidades de la comunidad. El trabajo es beneficioso para la salud, proporcionando seguridad material, identidad personal y social, relaciones sociales, estructuración del tiempo libre y satisfacción de las necesidades de actividad y creatividad. Sin embargo, también conlleva riesgos para la salud que pueden afectar tanto física como psicológicamente al trabajador.

Por lo tanto, es imprescindible mejorar el ambiente laboral en el Servicio de Central de Esterilización para garantizar la salud y el bienestar de los empleados. Esto implica abordar los riesgos y peligros asociados al trabajo en este entorno específico, implementar medidas de prevención efectivas, promover prácticas seguras y saludables, y brindar el apoyo necesario para el cuidado y el bienestar de los trabajadores.

Promover un ambiente laboral saludable no solo beneficia a los empleados individualmente, sino que también tiene un impacto positivo en el desempeño del servicio y la calidad de la atención brindada a los pacientes. Al crear condiciones laborales seguras, fomentar el bienestar físico y emocional de los trabajadores, y promover una cultura de cuidado y apoyo mutuo, se generará un

entorno laboral positivo que contribuirá al éxito y la satisfacción tanto de los empleados como de los pacientes.

A partir de la presente investigación se espera mejorar el clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSF), dado que en la actualidad el ambiente laboral no es óptimo, lo cual genera efectos negativos en el personal de enfermería a nivel físico, psicológico y social. Al abordar este problema, se busca crear un ambiente laboral saludable que promueva el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Destacando que, el personal de enfermería desempeña un papel fundamental dentro de la organización de atención médica, involucrado en actividades de prevención, promoción, curación y rehabilitación. Para llevar a cabo estas tareas de manera efectiva, es necesario contar con un ambiente laboral favorable y saludable. Sin embargo, si el clima laboral no es óptimo, puede generar situaciones de estrés, frustración y desmotivación en el personal, lo cual impacta directamente en su desempeño y compromiso.

La central de esterilización, en particular, tiene como objetivo promover un servicio de calidad en el cuidado del paciente y mantener altos estándares en la práctica médica. Además, debe colaborar con la administración hospitalaria para proteger al personal de infecciones o accidentes y brindar un ambiente seguro para los empleados (OPS, 2008). Por lo tanto, es esencial abordar el clima laboral en este servicio específico para garantizar que se cumplan estos objetivos y se proporcione un entorno propicio para el trabajo eficiente y seguro.

Mejorar el clima laboral implica atender las variables situacionales y de diferentes órdenes que pueden influir en el proceso de trabajo. Un buen clima laboral permite a los empleados orientarse hacia los objetivos de la institución de salud, mejorando la productividad, la calidad y la seguridad

del paciente (Vallejo y Fuente, 2008). Por lo que, al resolver el problema del clima laboral no óptimo, se busca crear un entorno donde los trabajadores se sientan valorados, motivados y comprometidos, lo que a su vez se traduce en una mejora en la calidad de la atención proporcionada a los pacientes.

Con el propósito de abordar un clima laboral presuntamente inadecuado en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco, se plantea la implementación de un Plan de Mejoramiento del Clima Laboral. Este plan tiene como objetivo alcanzar los objetivos estratégicos para reducir las causas y prevenir los posibles efectos negativos identificados. En este sentido, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2019) cuenta con una política de prevención y promoción que obliga a fortalecer la atención integral de salud en los trabajadores y servidores públicos, enfatizando la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en el ámbito laboral.

Dentro del plan, se establecerá una estrategia de organización y distribución del personal de enfermería para evitar la sobrecarga laboral. Además, se buscará mejorar la comunicación en el servicio de Central de Esterilización a través de la interacción entre el personal de enfermería y los líderes de enfermería. También se fortalecerá el conocimiento de los protocolos existentes y se generará un compromiso por parte del personal de enfermería para su aplicación y cumplimiento. Estas estrategias beneficiarán tanto a nivel laboral como institucional y personal.

El programa de mejora del clima laboral incluirá actividades como la capacitación en gimnasia cerebral, la implementación de pausas activas, la retroalimentación continua, la participación en charlas y dinámicas de integración laboral, así como el uso de videos y presentaciones. Estas actividades contribuirán a generar un clima laboral óptimo para el personal de enfermería, permitiéndoles sentirse satisfechos y garantizando un servicio de calidad. En este contexto es importante tener en cuenta lo establecido por la OMS (2010) en el cual se establece que el disfrute

del grado máximo de salud es un derecho fundamental de todo ser humano, sin importar su raza, religión, ideología política o condición económica o social.

Por otro lado, el desarrollo de una organización depende de cambios sistemáticos para crear un entorno competitivo, donde las cualidades, experiencias y procesos organizacionales maximicen la productividad de los empleados, los equipos y la organización. Un ambiente laboral seguro y saludable aumenta la probabilidad de que los empleados sean productivos y obtengan beneficios. Sin embargo, es importante abordar la limitación de talento humano y garantizar una distribución equitativa y capacitación adecuada. Destacando lo señalado por Barbosa (2023), en el que una fuerza de trabajo bien formada, capacitada y distribuida equitativamente es fundamental para crear sistemas de salud resilientes, satisfacer las necesidades de salud de la población y prepararse mejor ante futuras amenazas y pandemias, según lo planteado.

Finalmente se señalan que, la implementación de una estrategia organizacional y una distribución adecuada del recurso humano en el Servicio de Central de Esterilización no solo mejorará la calidad, productividad y rentabilidad de la institución, sino que también fortalecerá la calidad y seguridad de los procedimientos de esterilización y el abastecimiento de material e instrumentación quirúrgica en las diferentes áreas hospitalarias. Además, es fundamental reconocer el déficit de profesionales de enfermería en diversos países, incluyendo África, Asia Sudoriental y países de América Latina, y su importancia en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la educación, la igualdad de género, el trabajo decente, el crecimiento económico y un ambiente laboral saludable, según la Organización Mundial de la Salud.

3. Objetivos

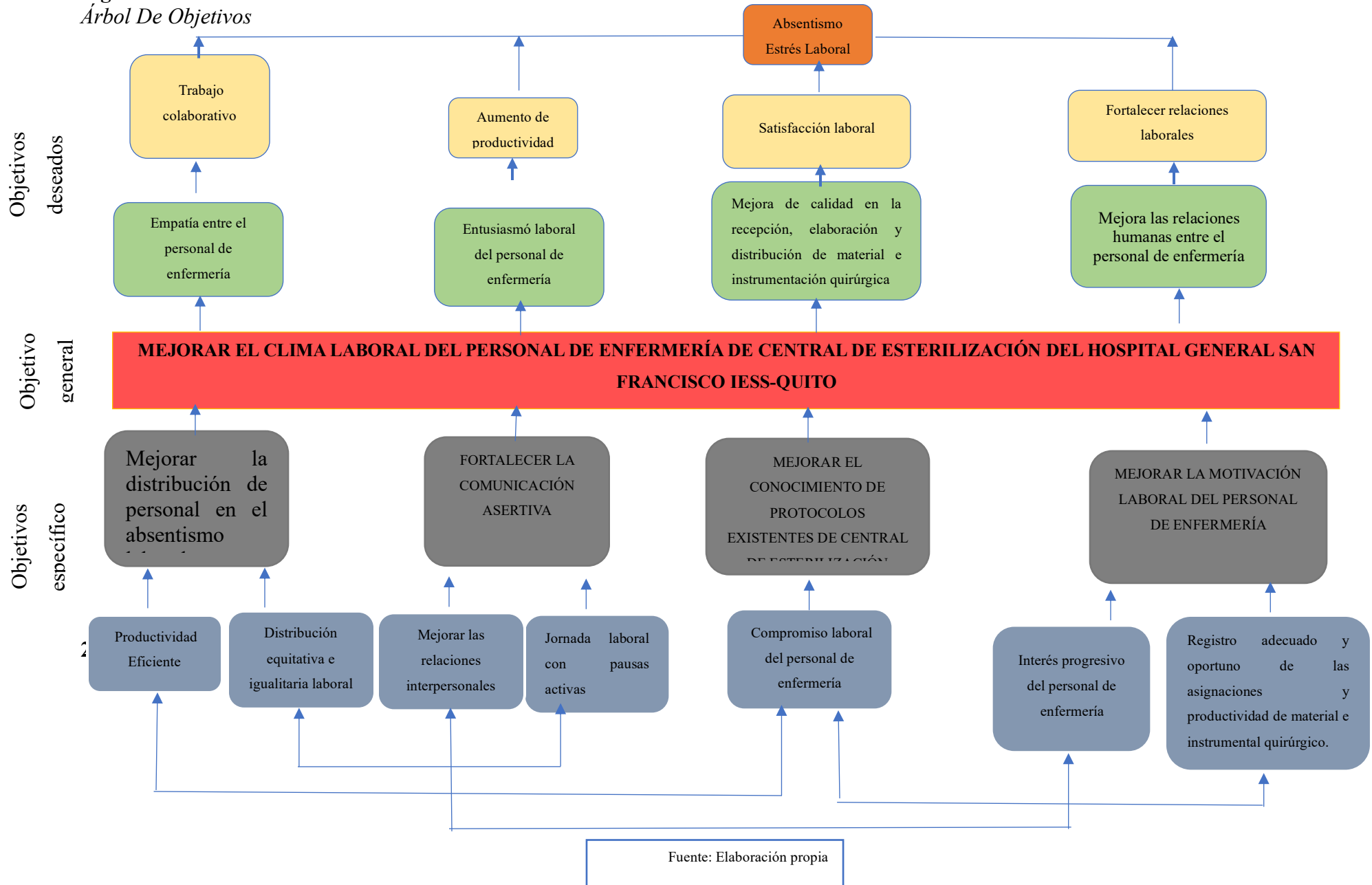
3.1 General

Mejorar el clima laboral del personal de enfermería de central de esterilización del hospital general San Francisco IESS-QUITO

3.2 Objetivos Específicos

- Mejorar la distribución de personal en el absentismo laboral
- Fortalecer la comunicación asertiva
- Mejorar el conocimiento de protocolos..
- Mejorar la motivación laboral del personal de enfermería

Figura 2
Árbol De Objetivos



3.3 Resultados Esperados

- El personal de enfermería de central de esterilización coordina y mejora la asistencia laboral.
- Fortalece la comunicación asertiva del personal de enfermería y supervisora de central de esterilización
- La unidad de central de esterilización establece metodologías activas educativas en plan de capacitación continua para el personal de enfermería
Aumenta la satisfacción laboral y la motivación del personal de salud.

4. Marco Metodológico

El presente proyecto se enmarca dentro de la metodología CAPSTONE, que tiene como objetivo resolver un problema real en el Servicio de Central de Esterilización mediante el análisis de datos obtenidos a partir de un diagnóstico situacional. Además, se integran los conocimientos adquiridos en la Formación Posgrado en Enfermería Avanzada.

La metodología de análisis del problema se basa en el uso de herramientas de calidad, como el diagrama de Ishikawa, que permite identificar y listar las diferentes causas del problema. También se utiliza el árbol de problemas, un modelo explicativo que analiza las causas y consecuencias del problema, y el árbol de objetivos, que permite intervenir en la raíz del problema. Además, se utiliza el ciclo de mejora de Deming como una guía para el proceso de mejora continua.

En cuanto a la fundamentación teórica, se investigaron las causas del problema mediante el respaldo de fuentes secundarias de información. Se aplicó la pregunta PICO y se utilizaron los descriptores de la salud para realizar la búsqueda de información relevante y actualizada.

Como parte del proyecto, se elaboró una encuesta sobre el clima laboral, adaptada a las características específicas del Servicio de Central de Esterilización. La encuesta aborda categorías como comunicación, motivación, participación organizacional, cumplimiento de actividades, trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Actualmente, la encuesta se está aplicando al personal de enfermería del servicio.

4.1 Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El monitoreo del proyecto de mejoramiento del clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco se llevará a cabo a través de la aplicación de listas de verificación específicas. Estas listas se utilizarán para supervisar y evaluar la organización y ejecución de los diferentes cronogramas de capacitación, talleres, pausas activas y ejercicios de gimnasia cerebral que forman parte de las actividades planificadas.

Las listas de verificación serán anexos al proyecto y proporcionarán una estructura clara para realizar un seguimiento exhaustivo de cada actividad. Estas listas permitirán verificar que se cumplan los objetivos establecidos, que se lleven a cabo las acciones planificadas en los tiempos previstos y que se cumplan los estándares de calidad esperados.

A través del monitoreo, se recopilarán datos y evidencias concretas que permitirán evaluar el progreso y el impacto del proyecto. Se analizará la efectividad de las estrategias implementadas, la participación del personal en las actividades propuestas, los resultados obtenidos y la percepción del clima laboral por parte de los empleados. Además, permitirá identificar posibles desviaciones o problemas en la implementación del plan de mejoramiento. Esto brindará la oportunidad de realizar ajustes o correcciones necesarias para asegurar el éxito del proyecto.

Es importante destacar que el monitoreo y la evaluación no solo se centrarán en los aspectos cuantitativos, como el cumplimiento de los cronogramas y la asistencia a las actividades, sino también en los aspectos cualitativos, como la satisfacción y el bienestar percibidos por el personal, así como los cambios observados en el clima laboral.

4.2 Matriz del Marco Lógico

Tabla 1.

Matriz del marco lógico

TEMA PROYECTO CAPSTONE: Plan de mejoramiento del Clima Laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco (HGSF), Octubre – febrero 2024			
Resumen Narrativo de Objetivos	Indicadores verificables objetivamente	Fuente	Supuestos
Fin Mejorar el clima laboral del personal de enfermería del servicio	80% de satisfacción en el clima laboral al personal de enfermería.	Informe de los datos estadísticos obtenidos mediante la aplicación de	Compromiso de la líder de central de esterilización en elaborar y evaluar

de central de esterilización del Hospital General San Francisco IESS- Quito		Google Forms sobre la encuesta sobre clima laboral.	nueva encuesta sobre clima laboral al finalizar un año calendario para identificar falencias y realizar intervenciones oportunas.
<p>Propósito</p> <p>Implementar un plan de mejoramiento del clima laboral del personal de enfermería del servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco IESS- Quito</p>	100% de actividades o programa ejecutadas realizadas	<p>Registro de firmas de asistencia a las actividades realizadas.</p> <p>Informe de actividades realizadas.</p> <p>Fotos y/o videos de evidencia.</p> <p>Materiales socializados: infografías, videos, presentaciones, otros.</p>	Limitación colaborativa del personal de enfermería para la ejecución del plan de mejoramiento del clima laboral.
<p>Resultados</p> <p>Mejora de la distribución de personal en el absentismo laboral.</p>	1. 100% de actividades o programa ejecutado de distribución de personal /	1. Registro y control de asistencia laboral.	1. Control y reporte asistencial laboral deficiente
1. Fortalecer la comunicación asertiva entre el personal de enfermería	Reducir el número de conflictos interpersonales en un 50%	2. Registro de evaluaciones de relaciones interpersonales	2. Implementar evaluación y registro de conflictos interpersonales del personal de enfermería para su seguimiento y mejora del mismo
3, Implementación metodologías activas educativas en el plan de capacitación continua para el personal de enfermería	3, 100% de las capacitaciones impartidas utilizando metodologías activas .	3, Registro de asistencia a la capacitación	3, Restricción colaborativa del personal de Enfermería a la asistencia a las diferentes capacitaciones de mejora continua

4, Instaurar el reconocimiento laboral como herramienta de motivación al personal de enfermería.	4, 45% del personal de enfermería reciba reconocimiento laboral dentro del próximo año	4, Matriz de registro de incentivos laborales.	4, Cumplimiento de todas las prácticas de enfermería. Entrega de reconocimientos a todo el personal de enfermería por su gran trabajo.
Actividades			
OE. 1 Mejorar la asistencia laboral			
Diseñar y elaborar un cuestionario de evaluación del clima organizacional.	Un cuestionario aprobado por la junta directiva e implementado en el entorno laboral, disponible para los trabajadores	Registro de participación de la encuesta realiza	Algunos miembros pueden no estar dispuestos a participar o proporcionar respuestas precisas debido a preocupaciones de confidencialidad o miedo a represalia
1. Recopilar datos a partir del cuestionario con los miembros del Servicio de Central de Esterilización.	100% de los trabajadores del Servicio de Central de Esterilización han completado el cuestionario de evaluación del clima organizacional.	Registros de distribución de los cuestionarios.	Algunos participantes pueden sentirse inseguros o reticentes a expresar sus opiniones debido a posibles consecuencias o preocupaciones de confidencialidad
2. Analizar los datos recopilados de los cuestionarios y entrevistas para identificar patrones y tendencias en el clima organizacional.	100% de los cuestionarios analizados para identificar patrones y tendencias.	Informe de análisis con los hallazgos clave.	Los datos recopilados pueden estar sesgados o no reflejar completamente la realidad debido a posibles respuestas deshonestas o falta de participación de algunos miembros.
OE. 2 Comunicación asertiva			

1. Capacitación de comunicación asertiva	Cumplimiento del 100% de la planificación correspondiente a las capacitaciones de comunicación asertiva planificadas en el tiempo establecido	Registro de asistencia a la capacitación de comunicación asertiva	Restricción colaborativa del personal de enfermería y gestor educativo
2. Capacitación y taller de trabajo en equipo	Cumplimiento del 100% de la planificación correspondiente a las capacitaciones y talleres de trabajo	Registro de asistencia a la capacitación y taller de trabajo en equipo	Restricción colaborativa del personal de enfermería y gestor educativo
3. Promover pausas activas con ejercicios activos y pasivos	100% de las pausas activas planificadas han sido realizadas en el área laboral por turno.	Registro asistencia y evidencia de fotografías o videos	Restricción colaborativa del personal de enfermería en realizar las pausas activas
OE. 3. Motivación laboral del personal de enfermería			
1. Implementación de frases motivación y reflexión	Se ha comunicado al 100% del personal al menos una frase motivadora al mes.	Evidencia de fotografías y registro de entrega de frase motivacional	Compromiso del personal de enfermería para el análisis de frases motivacionales en la entrega de turnos.
2. Taller sobre inteligencia emocional y Gimnasia cerebral	Cumplimiento del 100% de la planificación de los talleres sobre inteligencia emocional y gimnasia cerebral	Registro de taller de inteligencia emocional y Gimnasia cerebral	Restricción colaborativa del personal de enfermería En participar en los talleres sobre inteligencia emocional y Gimnasia cerebral
3. Capacitación sobre técnicas de aprendizaje para mejorar el proceso cognitivo de memorización	Cumplimiento del 100% de la planificación correspondiente a las capacitaciones sobre técnicas de aprendizaje planificadas en el tiempo establecido .	Registro de asistencia a la capacitación sobre técnicas de aprendizaje para mejorar el proceso cognitivo de memorización	Compromiso de la supervisora del servicio y el personal de enfermería capacitados
Condiciones previas	Las autoridades conocen sobre el programa, aceptan y autorizan su aplicación. Se comprometen a ser flexibles con espacios y tiempos para la realización de cada una de las actividades a desarrollar.		

	<p>La supervisora del servicio se compromete a participar activamente en el desarrollo de esta intervención.</p> <p><i>La evaluación se realizará a los 6 meses y posterior en un año de implementación del programa.</i></p>
--	---

4.3 Planificación de las Actividades según los Resultados

Tabla 2.

Cronograma

Actividades	Semanas - octubre				Semanas-noviembre				Semanas-diciembre				Semanas - enero				Responsables
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
OE 1. Mejorar la asistencia laboral																	
1.1 Diseñar y elaborar un cuestionario de evaluación del clima organizacional.																	Lcdo. Jefferson Calva
1.2 Recopilar datos a partir del cuestionario con los miembros del Servicio de Central de Esterilización.																	Lcdo. Jefferson Calva Lcdo. Jefferson Calva
1.3 Analizar los datos recopilados de los cuestionarios y entrevistas para identificar patrones y tendencias en el clima organizacional																	Lcda. Miriam Catota Lcdo. Jefferson Calva
OE 2. Comunicación asertiva																	
2.1 Capacitación de comunicación asertiva																	Lcdo. Jefferson Calva

2.2 Capacitación y taller de trabajo en equipo																	Lcdo. Jefferson Calva
2.3 Promover pausas activas con ejercicios activos y pasivos																	Lcdo. Jefferson Calva Lcda. Miriam Catota
OE 3. Motivación laboral del personal de enfermería																	
3.1 Implementación de frases motivación y reflexión																	Lcda. Miriam Catota
3.2 Taller sobre inteligencia emocional y Gimnasia cerebral																	Lcdo. Jefferson Calva
3.3 Capacitación sobre técnicas de aprendizaje para mejorar el proceso cognitivo de memorización																	Lcdo. Jefferson Calva Lcda. Miriam Catota

5. Presupuesto

Tabla 3.

Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario (\$)	Costo (\$)
Movilización	30	1.00	30.00
Impresiones	100	0.10	10.00
Infografía	50	0.25	25.00
Carpeta	3	0.50	1.50
Internet	3	25.00	75.00
Implementos de juegos	50	2.00	100.00
Total			241.50

6. Conclusiones

- El proyecto de mejora del clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco ha logrado alcanzar los objetivos específicos establecidos. Durante el periodo de octubre a febrero de 2024, se llevó a cabo un exhaustivo diagnóstico del clima organizacional en el servicio, lo que proporcionó una comprensión detallada de la situación actual. Este diagnóstico permitió identificar las fortalezas y áreas de mejora en el ambiente laboral.
- Además, se determinó el impacto de la comunicación asertiva en el clima organizacional. Se realizó un análisis profundo de la calidad y eficacia de la comunicación dentro del servicio, evaluando su influencia en la satisfacción y el bienestar de los empleados. Estos hallazgos brindaron información valiosa sobre la importancia de una comunicación abierta y efectiva para fomentar un clima laboral positivo.
- Con base en el diagnóstico y la evaluación de la comunicación, se estableció un plan de mejoramiento del clima organizacional. Este plan incluyó estrategias específicas diseñadas para abordar las áreas identificadas como necesitadas de mejora. Se implementaron acciones para fortalecer la comunicación, promover la participación y crear un ambiente laboral saludable y satisfactorio para el personal de la Central de Esterilización.
- Como resultado de la implementación del plan, se espera haber logrado mejoras significativas en el clima laboral del servicio. Se espera haber creado un entorno de trabajo más colaborativo, donde los empleados se sientan valorados y motivados. Además, se espera haber mejorado la comunicación interna, lo que ha contribuido a una mayor eficiencia y calidad en los procedimientos de esterilización.
- En general, el proyecto de mejora del clima laboral ha tenido un impacto positivo en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco. Se han sentado las bases para promover un ambiente laboral saludable y satisfactorio, lo que beneficia tanto a los empleados como a la calidad de los servicios prestados. Se espera que estas mejoras continúen y se mantengan a largo plazo, asegurando un entorno de trabajo favorable para el personal y una atención de calidad para los pacientes.

7. Recomendaciones

- Es importante mantener un seguimiento constante del clima laboral en el Servicio de Central de Esterilización. Esto permitirá detectar cualquier cambio o desafío que pueda surgir y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Realizar encuestas periódicas, sesiones de retroalimentación y evaluaciones del clima organizacional ayudará a identificar áreas de mejora y garantizar que se mantenga un ambiente laboral saludable.
- Es fundamental mantener y mejorar los canales de comunicación interna. Esto puede incluir la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación, la organización de reuniones regulares de equipo y la promoción de una comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización. Brindar oportunidades de capacitación en habilidades de comunicación también puede ser beneficioso.
- Involucrar activamente al personal en la toma de decisiones y en la generación de ideas para mejorar el clima laboral puede ser muy beneficioso. Crear espacios para que los empleados expresen sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, y tomar en cuenta sus ideas al momento de implementar cambios, ayudará a generar un sentido de pertenencia y compromiso.
- Es importante asegurarse de que el personal de la Central de Esterilización no esté sobrecargado de trabajo. Implementar estrategias de organización y distribución de tareas que permitan un equilibrio entre las responsabilidades laborales y el tiempo de descanso y cuidado personal ayudará a prevenir el agotamiento y mejorar la satisfacción laboral.
- El plan de mejora del clima laboral debe ir de la mano con la mejora continua de los procesos de esterilización. Es importante mantener los estándares de calidad y seguridad, brindando capacitación actualizada y asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.

8. Referencias

- AACN. (2023). *American Asociación of Critical-Care Nurses*.
<https://www.aacn.org/nursing-excellence/healthy-work-environments>
- Berón, E., Mejía, D., & Castrillón, O. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. *Inf. tecnol.*, 32(2).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000200011
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Cabrera, R., García, H., & Tapia, M. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Dom. Cien.*, 8(3), 621-639.
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Castro, G. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96556/Castro_MG_Y-SD.pdf?sequence=1
- Castro, Y. (2018). *Plan de mejoramiento al clima organizacional en la clínica de fracturas Tayrona Ips en la ciudad de Santa Marta*. UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. <https://core.ac.uk/download/pdf/270126563.pdf>
- Cobos, G., Soriano, A., & Seijo, M. (2021). Estrés laboral en Enfermería de Cuidados Críticos. *SANUM*, 5(4), 74-81.
https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008* .
- Culquimboz, M. (2019). *Plan de mejora para el clima organizacional del personal de enfermería del hospital regional virgen de Fátima Chachapoyas - región Amazonas*. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32409/Culquimboz_GMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fiallo, T., Yancha, K., Pallango, B., & López, G. (2021). Síndrome de burnout en profesionales sanitarios por la pandemia del Covid 19. *Pol. Con.*, 6(9), 1692-1712. doi:10.23857/pc.v6i9.3134
- Hashim, R., Noh, A. B., & Azura, H. (2020). Employees' Job Satisfaction and Performance through working from Home during the Pandemic Lockdown. *Environment-Behaviour Proceedings Journal* , 5(15), 461-467. doi:10.21834/ebpj.v5i15.2515
- Instrumento Andino de Seguridad y salud en el trabajo. (2004). *Decisión del Acuerdo de Cartagena 584. Registro Oficial Suplemento 461 de 15-nov.-2004.*
- Ley de seguridad social. (2011). *Registro Oficial Suplemento 465 de 30-nov-2001.*
- Ley Orgánica de la salud . (2006). *Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006.*
- Macía, C., Andreu, J., Oña, A. d., Martín, A., Montaña, A., & Moreno, J. (2023). Aumento del síndrome de burnout en los adjuntos de Medicina Interna durante la pandemia de COVID-19. *Rev Clin Esp.*, 223(5), 316–319. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9842622/>
- Maragh, K. (Junio de 2011). *The Nurse leader as Change Agent and Role Model. Thoughts of a New Nurse Manager:* https://udla.brightspace.com//content/enforced/192777-202300-280-MENF2005-593/Nurse%20leader%20as%20change%20agent%20.pdf?_&d21SessionVal=jlfdr20bhNMtlYlsV4Cz7o2m8&ou=192777
- Molinera, J. (2023). *Fundación Confemetal. Absentismo Laboral :* file:///C:/Users/PC%20Administrador/Desktop/pages_Absentismo_Laboral2023.pdf
- Morocho, E., Samaniego, K., García, I., & Aguilar, R. (2021). Prevalencia del síndrome de burnout durante la pandemia covid-19 en el personal de salud. *Jah*, 1-19. doi:10.4067/S0034-98872022001001342
- MSP. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019 - 2025.* Alcance: <file:///C:/Users/User/Desktop/Proyecto%20de%20Titulaci%C3%B2n%202023/BIBLIOGR%C3%80FIA%20CLIMA%20LABORAL/MANUAL-DE-POLITICAS%20laboral%20MSP.pdf>
- OIT. (06 de mayo de 2019). *Organización Internacional de trabajadores.* La calidad del Empleo interesa a todos los trabajadores:

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696335.pdf
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 3(12), 3-12. doi:10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003
- OMS. (2010). *La salud y los derechos humanos*. Washington: Organización Panamericana de la salud.
- OMS. (2022). *Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo*. Introducción: [file:///C:/Users/User/Desktop/Proyecto%20de%20Titulaci%C3%B2n%202023/Clima%20laboral%20OMS%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Desktop/Proyecto%20de%20Titulaci%C3%B2n%202023/Clima%20laboral%20OMS%20(1).pdf)
- OMS, & OPS. (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción*. Ambientes de trabajo saludables: <file:///C:/Users/User/Desktop/Proyecto%20de%20Titulaci%C3%B2n%202023/BIBLIOGR%3%80FIA%20CLIMA%20LABORAL/Ambiente%20%20de%20trabajo%20saludables%20un%20modelo%20para%20la%20acci%C3%B2n.pdf>
- Pedraja, L., Marchioni, Í., Espinoza, C., & Muñoz, C. (2022). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia. *Formación Universitaria*, 13(5), 3-14. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n5/0718-5006-formuniv-13-05-3.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Reglamento a la ley orgánica del servicio público. (2016). *Registro Oficial Suplemento 418 de 01-abr.-2011*.
- Riquelme, J., Pedraja, L., & Vega, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Form. Univ.*, 13(1), 1-11. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062020000100135
- Sanchez, D. (2020). *Diseño del plan de mejoramiento del clima organizacional* Universidad Libre Seccional Cucuta. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/22723/DISEOD~1.PDF?sequence=2&isAllowed=y>

- Sierra, J., Rodríguez, E., Vargas, L., & Fuentes, G. (2022). Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(19), 145-155. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2023.v10.n19.a135>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cien.*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Vílchez, V., Paravic, T., & Salazar, A. (2013). La escuela de pensamiento humanbecoming: una alternativa para la práctica de la enfermería. *ciencia y enfermeriA*, XIX(2), 23-34. https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v19n2/art_03.pdf

9. Apéndices

Apéndice A.

Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco se realiza pausas activas con el personal de enfermería y supervisara del servicio



Apéndice B

Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco, se realiza juegos de trabajos en equipo con el personal de enfermería



Apéndice C

Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco, se realiza una capacitación protocolo control de esterilización y EPP para la limpieza y desinfección del material e instrumental quirúrgico.

Apéndice E

Instrumento – Encuesta Clima labora del Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco-IESS



Apéndice D

Registros de asistencia de las capacitaciones, en el Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco IEES

WOLB MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA
 ESCUELA DE POSGRADOS
 PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE
 HOSPITAL GENERAL SAN FRANCISCO IEES-QUITO

Área Hospitalaria: Protocolo control de Esterilización
 Tema: Protocolo control de Esterilización
 Fecha: 22-06-2023
 Servicio Hospitalario: Central de Esterilización

Nº	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
1	Gladys Capurón	IRE	<i>[Firma]</i>
2	Daniel Alvarado	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
3	E. Ana Maldonado	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
4	Patricia Saldaña	Aux. Enfermería	<i>[Firma]</i>
5	Silvia Guanoctamey	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
6	Zonia Vargas	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
7	Stefany Zambano	Aux. Central Estéril	<i>[Firma]</i>
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

Firma

Lcda. Rocío Carrera
 Responsable de Central Esterilización *[Firma]*

Lcdo. Jefferson Calva
 Estudiante Posgrado Maestría Enfermería *[Firma]*

WOLB MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA
 ESCUELA DE POSGRADOS
 PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE
 HOSPITAL GENERAL SAN FRANCISCO IEES-QUITO

Área Hospitalaria: Control de Calidad Esterilización - (Protocolo)
 Tema: Control de Calidad Esterilización - (Protocolo)
 Fecha: 20-06-2023
 Servicio Hospitalario: Central Esterilización

Nº	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
1	Gladys Oriate	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
2	Silvia Caldera	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
3	Sofía Vargas	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
4	E. Ana Maldonado	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
5	Katrina Galarza	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
6	Jessica Murillo	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
7	Jenny Rojas	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
8	Johana Mejía	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

Firma

Lcda. Rocío Carrera
 Responsable de Central Esterilización *[Firma]*

Lcdo. Jefferson Calva
 Estudiante Posgrado Maestría Enfermería *[Firma]*

WOLB MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA
 ESCUELA DE POSGRADOS
 PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE
 HOSPITAL GENERAL SAN FRANCISCO IEES-QUITO

Área Hospitalaria: Central de Esterilización
 Tema: Trabajo en Equipo
 Fecha: 14-06-2023
 Servicio Hospitalario: Central de Esterilización

Nº	Nombre y Apellido	Cargo	Firma
1	María Luisa Escobar	As. de Esterilización	<i>[Firma]</i>
2	Rocío Carrera Escobar	Responsable de Central Esterilización	<i>[Firma]</i>
3	Aliciana Arias	Docente	<i>[Firma]</i>
4	E. Ana Maldonado	Esterilización	<i>[Firma]</i>
5	Johana Mejía	Aux. Esterilización	<i>[Firma]</i>
6	Katrina Calva	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
7	Yanetza Villalobos	As. Esterilización	<i>[Firma]</i>
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

Firma

Lcda. Rocío Carrera
 Responsable de Central Esterilización *[Firma]*

Lcdo. Jefferson Calva
 Estudiante Posgrado Maestría Enfermería *[Firma]*

Apéndice E

Instrumento – Encuesta, Medición Clima labora del Servicio de Central de Esterilización del Hospital General San Francisco-IESS

2/21/24, 8:04 PM

Hospital General San Francisco Instrumento de Medición Clima Laboral Área de Central de Esterilización - 2023

Hospital General San Francisco Instrumento de Medición Clima Laboral Área de Central de Esterilización - 2023

Seleccione una Respuesta

* Indica que la pregunta es obligatoria

FACULTAD DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA



FACULTAD DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA



1. **1. Están bien definidos y organizados los procedimientos de trabajo. ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

2. 2. Se trabaja en equipo de manera continua *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

3. 3. Se han especificado las funciones y cuáles son las responsabilidades de cada trabajador. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

4. 4. Se toman en cuenta sus iniciativas y sugerencias para planes de mejora. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

5. 5. En Central de Esterilización trabajamos en forma desorganizada

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

6. **6. Cuando se presentan diferentes tipos de problemas en el trabajo los resuelvo sola/o** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

7. **7. Cuando se presentan diferentes tipos de problemas en el trabajo los resuelvo con la líder del servicio.** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

8. **8. Unos de los problemas laborales es que los trabajadores no asumen su responsabilidad de trabajo.** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

9. Las diferencias personales intervienen en su labor *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10. La líder de servicio resuelve de la mejor manera los conflictos laborales *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

11. Existe una comunicación asertiva entre compañero/as *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

12. Existe una buena comunicación entre personal y líder de servicio de central de esterilización. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

13. 13. Se realizan pausas activas en la jornada laboral *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

14. 14. Dentro de las labores existe sobre carga laboral *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

15. 15. Tendría interés de mejorar el clima laboral realizando diferentes actividades, dentro del área laboral. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

16. 1. Están bien definidos y organizados los procedimientos de trabajo. *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

17. **2. Se trabaja en equipo de manera continua ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

18. **3. Se han especificado las funciones y cuáles son las responsabilidades de cada trabajador. ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

19. **4. Se toman en cuenta sus iniciativas y sugerencias para planes de mejora. ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

20. **5. En Central de Esterilización trabajamos en forma desorganizada**

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

21. **6. Cuando se presentan diferentes tipos de problemas en el trabajo los resuelvo sola/o** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 casi siempre
 A veces
 Casi Nunca
 Nunca

22. **7. Cuando se presentan diferentes tipos de problemas en el trabajo los resuelvo con la líder del servicio.** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 casi siempre
 A veces
 Casi Nunca
 Nunca

23. **8. Unos de los problemas laborales es que los trabajadores no asumen su responsabilidad de trabajo.** *

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
 casi siempre
 A veces
 Casi Nunca
 Nunca

24. **9. Las diferencias personales intervienen en su labor ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

25. **10. La líder de servicio resuelve de la mejor manera los conflictos laborales ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

26. **11. Existe una comunicación asertiva entre compañero/as ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

27. **12. Existe una buena comunicación entre personal y líder de servicio de central de esterilización. ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

28. **13. Se realizan pausas activas en la jornada laboral ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

29. **14. Dentro de las labores existe sobre carga laboral ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

30. **15. Tendría interés de mejorar el clima laboral realizando diferentes actividades, dentro del área laboral. ***

Selecciona todos los que correspondan.

- Siempre
- casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios