



**Universidad de las Américas**

**Escuela de Posgrados**

**Maestría en enfermería**

“Programa para el fortalecimiento del clima organizacional del personal de enfermería en el servicio de Ginecología del hospital de especialidades Carlos Andrade Marín junio- diciembre 2022”.

**Autor:**

Ana Gabriela Pozo Padilla

**Asesor:**

Lcda. Geovanna Segovia

Quito- Ecuador

Diciembre del 2022

# Contenido

Resumen ejecutivo .....	3
Antecedentes.....	5
Profundización del problema. ....	5
Árbol de problemas .....	6
Grupo meta. ....	6
Argumentación teórica.....	7
Ambiente adecuado.....	7
Relaciones interpersonales .....	8
Comunicación.....	8
La organización del puesto que desempeña el trabajador .....	8
Liderazgo .....	8
Fatiga, agotamiento, carga de trabajo .....	9
Habilidades blandas .....	10
Definición del territorio y Cobertura geográfica. ....	11
Características de la institución. ....	11
Desarrollo del proyecto .....	12
Árbol de objetivos.....	12
Resultados Esperados .....	12
Argumentación teórica-aporte de asignaturas de la maestría. ....	13
Justificación.....	13

Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	15
Marco Metodológico:.....	16
Matriz del marco lógico.....	16
Planificación de las actividades según resultados esperados .....	21
Conclusión .....	2
Recomendaciones .....	4
Anexos.....	7
Bibliografía.....	5

### **Resumen ejecutivo**

El presente trabajo contiene un proyecto de incremento el clima organizacional del personal de enfermería en el servicio de Ginecología del Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín. En el cual se contempla la participación de 15 enfermeras y 10 auxiliares de

enfermería. Su objetivo es diseñar intervención que fortalezca el clima laboral y las actitudes del personal profesional y auxiliar de enfermería dentro del servicio de Ginecología del hospital Carlos Andrade Marín.

Para este proyecto se diseñó una encuesta cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional del servicio en 4 dimensiones: Comunicación, relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, valores colectivos; cada dimensión contiene enunciados acordes a la necesidad de fortalecimiento, con opciones de respuesta en una escala de Likert que va del 1 al 3.

Los resultados de la encuesta se presentaron en un informe denominado Línea Base donde se detalla a profundidad el diseño y el resultado de cada dimensión. Mediante esta herramienta se evidencio el 38.6% de oportunidad de mejora en el clima laboral del servicio de Ginecología del HECAM, un resultado global de la tabulación de todas las dimensiones afectadas. Se propuso un programa de educación continua en clima laboral que plantea actividades de fortalecimiento, de una manera dinámica y activa que utilizara expertos en este tema que guiaran dicho programa.

A demás se propone un plan de desarrollo del talento humano que contempla los derechos y obligaciones del servidor de salud amparados en la Ley de Carrera Sanitaria, con el cual se pretende guiar a través de la comunicación e información de lo antes mencionado, así como la descripción del puesto según la normativa del MSP.

Por lo ya mencionado con anterioridad se decidió crear un programa de fortalecimiento del clima laboral, esperando que el clima aumente y se corrijan ciertas actitudes desfavorables para el servicio, manteniendo una adecuada comunicación y trabajo colectivo.

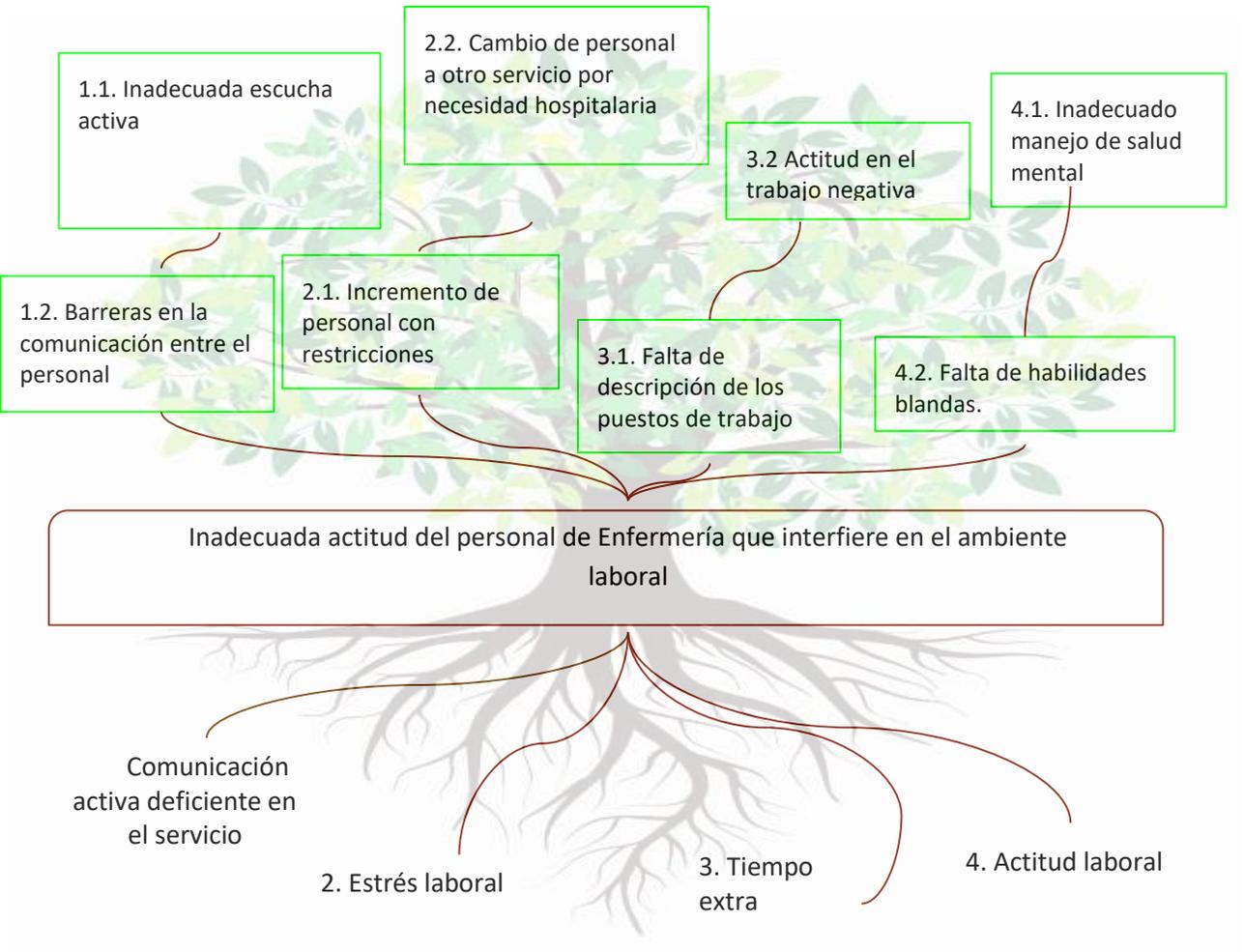
## **Antecedentes**

### **Profundización del problema.**

El Hospital de Especialidades Carlos Andrade Marín (HCAM), situado en la provincia de Pichincha cuenta con varias especialidades de alta complejidad y mediante la visita al servicio de Ginecología el cual cuenta con 15 profesionales de enfermería y 10 auxiliares de Enfermería, las cuales cumplen un importante rol en la gestión del cuidado, donde valoran las necesidades alteradas del paciente, actualización de historias clínicas las cuales deben de cumplir con una normativa específica, rotación del personal por necesidad hospitalaria, jornadas laborales extensas, inadecuado lugar para pausas activas, personal con actitudes negativas que crean un ambiente laboral tenso y el constante pensamiento de que no se puede trabajar en equipo por temor a reprimendas por parte de las organizaciones sindicales del hospital, es por estas situaciones que se evidencia altos niveles de fatiga emocional y física en el personal, baja motivación, inadecuado ambiente organizacional, falta de adecuadas relaciones interpersonales. Expresado de mejor manera en los siguientes diagramas los cuales buscan explicar de mejor manera el problema actual en el servicio de Ginecología.

## Árbol de problemas

Gráfico 1. Árbol de problemas



### Grupo meta.

El presente proyecto va dirigido al personal de enfermería del servicio de Ginecología del hospital Carlos Andrade Marín, el cual consta de 15 licenciadas en enfermería y 10 auxiliares de enfermería.

## **Argumentación teórica**

El mal clima laboral es un hecho impactante en toda institución aún más en un mundo globalizado, donde el valor del tiempo ha aumentado cada día, sumándole mayor impacto a la presión por lograr cumplir con los requerimientos del día para concluir adecuadamente la jornada laboral. El campo de la salud no se exime de este hecho puesto a, la presión que ejerce el estado a las instituciones que brindan salud y estas a su vez, presionan al trabajador a cumplir la meta y brindar atención de calidad. Pero como podemos hablar de una atención de calidad, si no brindamos calidad de cuidado al usuario interno (ESAN Business, 2018).

Es por esta razón que se fomenta un mejoramiento en el clima laboral que mejore la satisfacción del personal, cuidar tanto su salud física como mental, para esto debemos entender que existen múltiples factores. Alguno de los factores que se va a trabajar son los siguientes:

### **Ambiente adecuado**

Dentro del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, nos especifica todo lo relacionado a un adecuado puesto de trabajo, la iluminación tanto artificial como natural, ventilación, disminución de ruidos, entre otros factores que afecten en el confort y ánimo del trabajador (Bizneo, 2022).

Por otro lado, fomentar un ambiente de apoyo es necesario donde el jefe sea quien motive a su personal y brinde un ambiente de confianza. Se ha demostrado que un líder que muestra interés por las preocupaciones de su equipo de trabajo genera un buen desempeño laboral (Pilligua & Arteaga, 2019).

## **Relaciones interpersonales**

Ninguna persona está exenta de tener un problema en el hogar, pero saber actuar en el momento adecuado ofreciendo apoyo para solucionar este problema o auxiliar con una guía, es una buena manera de interactuar con el trabajador, dando la posibilidad de sentir menos carga emocional. Es por esto, que es importante tener buenas relaciones sociales manteniendo el respeto como valor principal en especial cuando se habla de jefe o líder y subordinados, recordando que un trabajo en equipo es sumativo (ESAN Business, 2018).

## **Comunicación**

Existen muchos tipos de comunicación, pero lo que hay que tener en cuenta es poder expresarse adecuadamente que la información que brindamos sea clara, controlada, que muestre interés en el receptor y con confianza. Generar una comunicación horizontal que no sea autoritaria (González, 2021).

## **La organización del puesto que desempeña el trabajador**

Es importante saber la descripción del puesto y que cada empleado sepa sus actividades diarias a cumplir, todo esto va a ir de acuerdo con su formación académica y al puesto en el que se le encomendó. De esta manera se evitan favoritismos, que el personal sepa en base a que va a ser evaluado. No podemos olvidar que si bien, la ley respalda al trabajador este también posee deberes, obligaciones y dependiendo de la institución, trabaja bajo ciertos valores (Pilligua & Arteaga, 2019).

## **Liderazgo**

Se ha demostrado que un buen liderazgo contribuye a que el equipo de trabajo se encuentre en condiciones favorables. Debido al mundo cambiante el liderazgo en enfermería

ha tenido que evolucionar para implementar nuevos modelos de atención, brindar salud y bienestar a la enfermera agotada y sobrecargada, algunas teorías de liderazgo se enfocan en la transformación o la más reciente el liderazgo emocionalmente inteligente haciendo énfasis en las relaciones laborales adecuadas para lograr cambios positivos en el equipo de trabajo, además la literatura nos manifiesta que un mal líder que se basa en el autoritarismo, aporta una fuente grande de estrés que hace que los colaboradores demuestren menos compromiso y mayores conflictos en el hogar y el trabajo (Cummings GG, 2010).

Por este motivo es muy importante formar líderes que tomen en cuenta las emociones del trabajador y promueva una cultura de cambio y desarrollo, que tomen en cuenta el valioso trabajo de su empleado y sepa guiar con valores, por otro lado, el colaborador debe ver al líder como su mentor mas no como un amigo, trabajando con valores como respeto y honestidad, aceptando críticas constructivas y retroalimentándose con las opiniones del líder (Pilligua & Arteaga, 2019).

### **Fatiga, agotamiento, carga de trabajo**

Según Al Ma'mari Q (2020), la fatiga afecta el funcionamiento neurocognitivo del personal, lo que limita su rendimiento laboral, lo que a su vez afecta directamente en la seguridad del paciente. Al mismo tiempo la fatiga mental es mas perjudicial si no es debidamente tratada, esta se relaciona con los errores medicos. Del mismo modo estudios realizados en el personal de enfermería a demostrado que trabajar más de 40 horas a la semana o la sobrecarga de trabajo, pueden causar aumento de errores tales como deficiente administracion de medicación, disminución del cuidado de vías periféricas y consecuente aparición de flebitis, o el aumento de riesgo de caídas en los pacientes. Por dicho motivo es importante que la institución presente especial atención en aliviar este problema.

## **Habilidades blandas**

Según Lee (2020), las habilidades blandas o sociales están relacionadas con la inteligencia emocional y son el conjunto de rasgos de personalidad, habilidades sociales, comunicación, lenguaje, valores, capacidades de una persona para realizar un determinado tipo de tarea o actividad. es por esto que es importante adquirir estas habilidades que dará a cada miembro del equipo la sensación de que sus aportes son valorados dentro de la institución.

Ocuparse en las habilidades blandas implica ser un líder adecuado que sea flexible, creativo persistente, que sepa resolver problemas y guíe al equipo a sortear obstáculos y que sean firmes cuando se requiera. Detallar las habilidades blandas es una tarea muy larga ya que son varias las competencias como la comunicación, pensamiento crítico, actitudes sociales, trabajo en equipo, etc. (Lee, K 2020).

Dichas habilidades son importantes ya que aportan en la productividad y la calidad de atención al usuario, resultando en un alto índice de satisfacción del paciente, haciendo que estas cualidades sean necesarias que todo profesional de enfermería adquiera. Resultaría muy importante destacar que este tipo de características o rasgos de personalidad deberían de ser impartidas desde la escuela de enfermería y ser reforzadas en las instituciones; algunas de las competencias organizacionales más factibles de adquirir son:

- Capacidad de atención y de escucha.
- Responsabilidad personal y social.
- Capacidad de reflexión.
- Proactividad.
- Manejo de conflictos
- Empatía

- Resolución de problemas
- Saber confiar
- Inteligencia emocional.

( Moreno & Perez, 2018)

### **Definición del territorio y Cobertura geográfica.**

El Hospital Carlos Andrade Marín está ubicado en la Provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Santa Prisca, en la Av. 18 de septiembre y Ayacucho. (“Nuestros Médicos – Hospital Carlos Andrade Marín”) Su emplazamiento geográfico en la región es privilegiado, con una superficie aproximada de 42.829 metros cuadrados.

Dentro del contexto territorial el Hospital de especialidades Carlos Andrade Marín recibe a toda la población IESS referida de las diferentes regiones del Ecuador. Atendiendo al paciente en todos sus ciclos de vida.

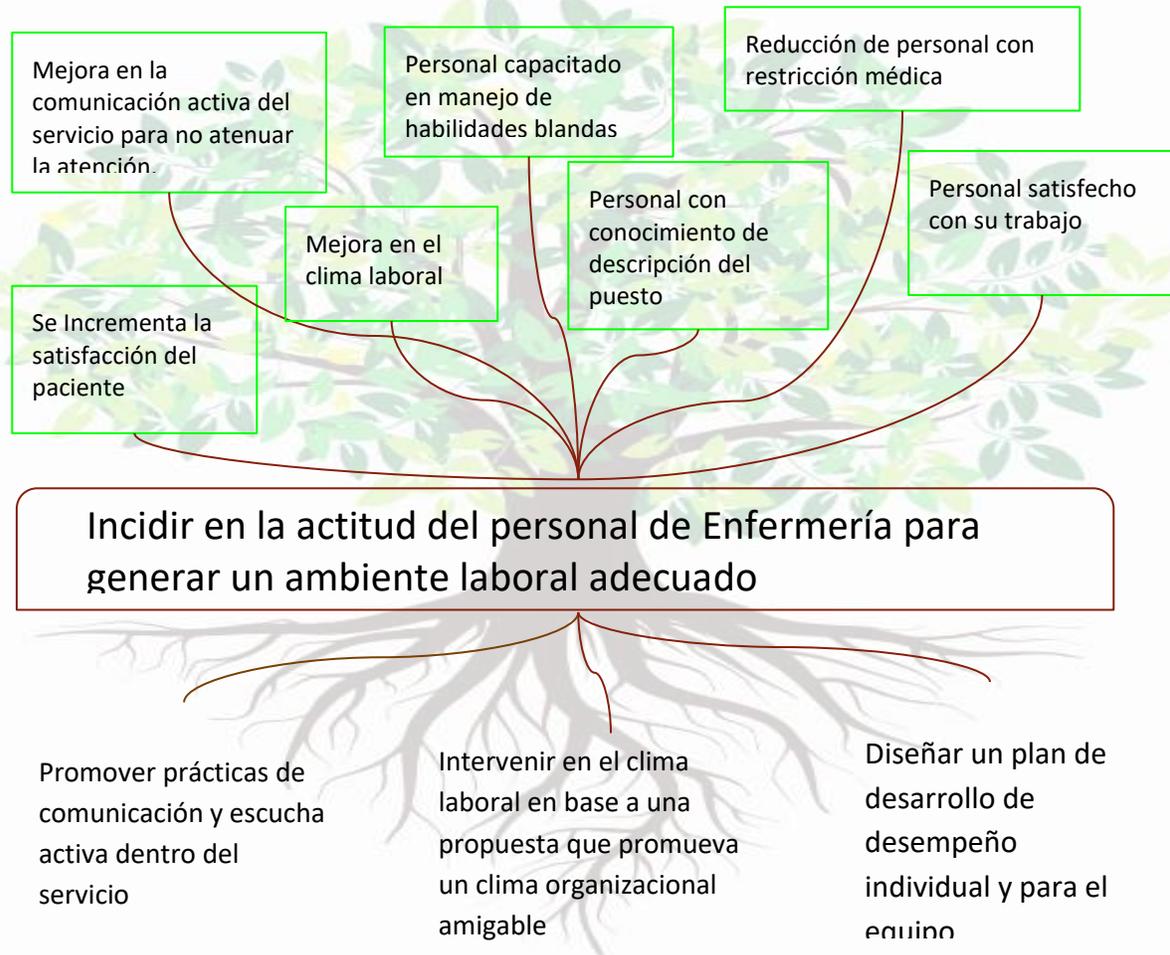
### **Características de la institución.**

Actualmente, el HCAM se encuentra catalogado como un hospital concertado perteneciente a la entidad IESS, la cual cuenta con 46 especialidades médicas y subespecialidades, Posee el 90 por ciento de las especialidades médicas, lo que le convierte en el más grande y completo del país.

Aproximadamente cuenta con 700 camas hospitalarias.

## Desarrollo del proyecto

### Árbol de objetivos



### Resultados Esperados

Con este proyecto esperamos que:

- Crear un documento con una Línea Base
- Incorporación de estrategias mediante un programa de educación continua en el servicio de Ginecología que:
  1. Involucrar a la gente a todos sin discriminación en proyectos que haga el servicio.
  2. Retroalimentar positivamente al personal.

3. Autonomía en el trabajo, conciencia participativa y trabajo en equipo.
  4. Mejorar la capacidad de toma de decisiones y resolución de conflictos.
- incentivar la aplicación de habilidades blandas; liderazgo, motivación, planificación, gestión de tiempo, comunicación y escucha activa.
  - Estructurar un plan de desarrollo del talento humano para el personal profesional de Enfermería.

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

<b>Asignatura</b>	<b>Aporte</b>
<b>Enfermería de practica avanzada</b>	Investigación basa en evidencia, operadores booleanos, lectura critica. observación
<b>Metodología del aprendizaje en el campo de la salud</b>	Metodologías de enseñanza dinámicas científicas y llamativas
<b>Proyecto de titulación</b>	Normas APA
<b>Diseño curricular en el campo de la salud</b>	Creación de programas educativos y estrategias para el campo de la salud
<b>Bioética y humanización</b>	Valores y ética en la salud

**Justificación**

Se considera pertinente realizar un proyecto de mejora del clima laboral, para optimizar las relaciones interpersonales dentro del servicio y aumentar la satisfacción del personal.

Según Rosa, A (2022) “El clima está influido por el contexto general de la organización y que, a su vez, repercute en la satisfacción, la motivación y el desarrollo del trabajo del personal”. Esto

debido a que un mal clima laboral pone en riesgo la estabilidad emocional y bienestar de cada individuo, pudiendo incurrir en errores laborales evitables.

Varios artículos recopilados nos hablan de la importancia de proporcionar herramientas cognitivas que mejoren habilidades blandas; como construir adecuadas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, mejora en la comunicación activa, mejorando así también la resolución de problemas e incurriendo en el aumento de la satisfacción laboral.

A demás se pudo evidenciar mediante la observación, análisis del diagnóstico situacional del servicio, enfocado en el principal problema relacionado al cuidador (la enfermera/o), dicho problema es actitudinal lo que incurre como ya se mencionó anteriormente en un mal clima laboral. Es por esto por lo que se ha propuesto un proyecto de mejora que permita manejar esta situación de mejor manera. Llevar a cabo este proyecto nos permitiría dos cosas: por un lado, entender las posibles causas para que exista un mal clima laboral y como solucionarlas y por otro lado, diseñar un proyecto de fortalecimiento que atienda a las necesidades del desarrollo cognitivo del personal de enfermería, permitiendo no solo un mejor ambiente, si no también fomentar la mejora del desarrollo, satisfacción laboral, reducir el estrés y perfeccionar las habilidades blandas del equipo de trabajo, corrigiendo actitudes desfavorables en el equipo de enfermería de dicho servicio.

### **Objetivo general**

Desarrollar un plan de intervención para mejorar el clima laboral, las actitudes del personal profesional y auxiliar de enfermería dentro del servicio de Ginecología del Hospital Carlos Andrade Marín.

## **Objetivos específicos**

1. Determinar los aspectos que influyen en el clima laboral en base a los indicadores de la encuesta.
2. Proponer un programa educativo para el mejoramiento del clima organizacional
3. Diseñar un plan de desarrollo del talento humano en relación con la ley de carrera sanitaria

## Marco Metodológico:

### Matriz del marco lógico

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Propósito. - Fortalecer el clima laboral y mejorar las actitudes del personal profesional y auxiliar de enfermería dentro del servicio de Ginecología del hospital Carlos Andrade Marín.	Aumentar la comunicación en un 10% para el primer mes luego de aplicado el proyecto	Informe línea base sobre el clima laboral del servicio de Ginecología del HECAM.  Documento Programa de educación continua "clima laboral"  Documento Plan de desarrollo del talento humano en relación con la ley de carrera sanitaria.	Interés de la supervisora en el proyecto  Compromiso y responsabilidad del maestrante  Motivación por participar de los profesionales y auxiliar  Compromiso de la supervisora de evaluar el clima laboral al finalizar el proyecto

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Objetivo general.</b> – Desarrollar un plan de intervención para mejorar el clima laboral, las actitudes del personal profesional y auxiliar de enfermería dentro del Servicio de Ginecología del Hospital Carlos Andrade Marín.	Diseño de plan de intervención.	Documento físico del proyecto.	Presupuesto. Capacidad organizativa. Motivación Liderazgo y compromiso de la supervisora
<b>Resultados esperados.</b> – Línea de base sobre el clima laboral del servicio de Ginecología del HECAM.	Línea de base	Documento: resultados Línea base	Participación de los involucrados
Programa de educación continua “clima laboral”	Número de asistes/ número de personal de enfermería del servicio	Documento Programa de educación continua	Compromiso por parte del personal de enfermería. Actividades realizadas por profesional capacitado en clima laboral.

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Plan de desarrollo del talento humano en relación con la ley de carrera sanitaria.	Plan de desarrollo	Documento Plan de desarrollo talento humano	Socialización del plan de desarrollo
Actividades por objetivos específicos:  OBE 1.- Determinar los aspectos que influyen en el clima laboral en base a los indicadores de la encuesta			
Diseño del instrumento	Generar instrumento de medición para aplicar en el Servicio de Ginecología del HECAM	Instrumento finalizado para la aplicación	Obtención de los resultados
Revisión y autorización de la supervisora	100% de aprobación del instrumento	Instrumento "CLIMA LABORAL Ginecología - HECAM 2022"	Compromiso y aprobación de la supervisora
Análisis de los resultados de la encuesta.	Numero de indicadores afectados en la encuesta/ número total de indicadores de la encuesta	Tabulación de la línea base	Participación de involucrados

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Identificar indicadores del inadecuado manejo del clima laboral	Lista de indicadores	Documento con los indicadores para mejorar el clima laboral	Aprobación de la encuesta por parte de la supervisora del servicio
Socializar con la supervisora los indicadores afectados para su respectiva retroalimentación.	100% de acogida por parte del personal	Documento línea base	Interés por parte de la supervisora de enfermería por conocer los resultados del instrumento
<b>OBE 2.- Proponer un programa educativo para el mejoramiento del clima organizacional</b>			
Elaboración del Programa educativo tema "clima organizacional" duración 7 meses.	% de avance del programa educativo	Programa educativo	Interés del maestrante. Interés por parte de profesional de enfermería y auxiliares de enfermería
Entregar la planificación del programa educativo	% de interesados/ total personal de enfermería	Documento final	Aprobación del programa

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Ejecución del programa	Cumplimiento del presupuesto	Lista de asistencia Foto relatoría Informe de actividades	Compromiso de la supervisora para cumplir con el programa de educación continua Organización del personal
OBE 3.- Diseñar un plan de desarrollo del talento humano en relación con la Ley de Carrera Sanitaria			
Revisión del escalafón del sector salud de acuerdo con la nueva Ley de Carrera Sanitaria	Obtener el 100% de la información requerida	Documento con el plan de desarrollo del talento humano en base a la Ley de Carrera Sanitaria	Respetar la Ley de Carrera Sanitaria
Identificación de los derechos más relevantes del personal de salud declarados en la nueva ley de carrera sanitaria.	Priorizar los derechos más relevantes	Documento con el plan de desarrollo del talento humano en base a la Ley de Carrera Sanitaria.	Accesibilidad a los datos.
Socialización al personal a cerca del plan de desarrollo de talento humano propuesto.	100% de profesionales informados sobre los derechos que recoge la ley de carrera sanitaria	Lista de recepción del documento	Interés del personal de enfermería por conocer el plan de desarrollo del talento humano

### Planificación de las actividades según resultados esperados

Objetivos	Resultados	Actividades	Contenidos técnicos y científicos	Metodología y recursos	lugar	Responsable	Medios de verificación	Evaluación
OBE 1.- Determinar los aspectos que influyen en el clima laboral en base a los indicadores de la encuesta	Línea Base	-Diseño del instrumento Revisión y autorización de la supervisora -Análisis de los resultados de la encuesta. -Identificar indicadores del inadecuado manejo del clima laboral	Concepto comunicación Valores colectivos Relaciones interpersonales Sentido de pertenencia	Recolección de datos mediante una encuesta cuantitativa	Servicio de Ginecología del HECAM	Lcda. Ana Pozo Maestrante	Documento de Línea Base	Reevaluación del clima laboral al término del proyecto

		-Socializar con la supervisora los indicadores afectados para su respectiva retroalimentación.						
Objetivos	Resultados	Actividades	Contenidos técnicos y científicos	Metodología y recursos	lugar	Responsable	Medios de verificación	Evaluación
OBE 2.- Proponer un programa educativo para el mejoramiento del clima organizacional	Programa educativo clima laboral	Elaboración del Programa educativo tema “clima organizacional” duración 7 meses.	Motivación	Taller teórico y Dinámicas de integración y motivación	Auditorio HECAM	Coaching invitado	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Autoevaluación
		-Entregar la planificación del	Comunicación	Taller teórico y Dinámicas de comunicación	Sala VIP HECAM	Psicólogo invitado	Acta de reunión.	Aprendizaje basado en problemas

		programa educativo					Lista de asistencia con firmas	
		-Ejecución del programa	Escucha activa	Taller teórico y Dinámicas Escucha	Sala VIP HECAM	Psicólogo invitado	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Aprendizaje basado en problemas
			Sentido de pertenencia	Taller teórico y lluvia de ideas	Sala VIP HECAM	Psicólogo invitado	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Autoevaluación
			Valores colectivos	Taller teórico y dinámica grupal	Sala VIP HECAM	Coaching invitado	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Autoevaluación

			Relaciones interpersonales	Lluvia de ideas	Sala VIP HECAM	Psicólogo invitado	Acta de reunión.  Lista de asistencia con firmas	Autoevaluación
			Feedback	Taller teórico y Ejercicio de Feedback	Sala VIP HECAM	Coaching invitado	Acta de reunión.  Lista de asistencia con firmas	Autoevaluación
Objetivos	Resultados	Actividades	Contenidos técnicos y científicos	Metodología y recursos	lugar	Responsable	Medios de verificación	Evaluación
OBE 3.- Diseñar un plan de desarrollo del talento	Plan de desarrollo del talento humano	Revisión del escalafón del sector salud de acuerdo con la	Artículo derechos y deberes	Técnica expositiva	Servicio de Ginecología del HECAM	Supervisora del servicio de Ginecología	Acta de reunión.  Lista de asistencia con firmas	Lluvia de ideas

humano en relación con la Ley de Carrera Sanitaria	nueva Ley de Carrera Sanitaria. Identificación de los derechos más relevantes del personal de salud declarados en la nueva ley de carrera sanitaria. Socialización al personal a cerca del plan de desarrollo de talento humano propuesto.	Sistemas de retribución e incentivos	Técnica expositiva	Servicio de Ginecología del HECAM	Supervisora del servicio de Ginecología	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Debate
		Descripción del puesto enfermería	Técnica expositiva	Servicio de Ginecología del HECAM	Supervisora del servicio de Ginecología	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Debate
		Gestión del talento humano	Técnica expositiva	Servicio de Ginecología del HECAM	Supervisora del servicio de Ginecología	Acta de reunión. Lista de asistencia con firmas	Lluvia de ideas

## Cronograma

Cronograma														
Actividad	Año 2022		Año 2023											
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
OBE 1.- Determinar los aspectos que influyen en el clima laboral en base a los indicadores de la encuesta														
OBE 2.- Proponer un programa educativo para el mejoramiento del clima organizacional														
OBE 3.- Diseñar un plan de desarrollo del talento humano en relación con la Ley de Carrera Sanitaria														

## Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo
-------------	----------	-----------------	-------

<i>Coach</i>	500	500	500
<i>Psicólogo</i>	1	30	30
<i>Break</i>	30	1.50	45
<i>Carpeta</i>	2	1	2
<i>Impresiones</i>	20	0.15	3
<i>Total</i>			580

### **Conclusión**

Tomando en cuenta que un adecuado clima laboral es importante para toda organización en especial para desarrollar al talento humano; destacando la importancia que tienen en el hospital. Es fundamental para desarrollar en los equipos de trabajo el sentido de pertenencia para con el hospital, fomentando en ellos el uso de la ética y los valores de la compañía. Es por esta razón que se propone un plan que fomente la mejora del clima organizacional para el servicio de Ginecología del HECAM dando el primer paso para el bienestar y aumento de la satisfacción del personal para su vida laboral.

Mediante el análisis en el servicio y con el uso del instrumento de medición del clima laboral a nivel general se mantiene en un término medio bajo, es decir no es del todo bueno, ni del todo malo por lo que se evidencio una oportunidad de mejora en comunicación, valores colectivos, sentido de pertenencia y fortalecer las relaciones interpersonales.

Se logro evidenciar que la comunicación dentro del servicio no es eficiente y de acuerdo con la opinión del personal de enfermería esto genera muchos conflictos y malentendidos, que retrasa el trabajo y genera un ambiente tenso durante la jornada de trabajo, lo que en muchos casos aumenta el estrés laboral debido que algunos procesos se individualizan y no se trabaja en grupo para no generar más conflictos.

Adicional a lo anterior mencionado los valores y las relaciones interpersonales se ven afectadas debido a los mismos problemas de conflicto y malentendidos lo que

desmotiva al personal y por consiguiente disminuye la satisfacción laboral creando en el empleado un rechazo por el servicio o la institución; trabajando al mínimo, disminuyendo la percepción al sentido de pertenencia de la organización.

Estos resultados sirvieron como guía para trabajar en un programa educativo que fortalezca desde el conocimiento y a su vez trabajarlos de una manera dinámica y proactiva logrando más interés y entusiasmo por seguir en este programa.

Se proponen actividades relacionadas a todas las dimensiones y no solamente a la más afectada ya que todas poseen el mismo nivel de prioridad, debido a que son dimensiones por trabajar en conjunto, para mantener y mejorar aquellas dimensiones de manera integral y así los niveles de percepción a la reevaluación del clima organizacional aumenten.

Adicional se propone un plan de mejora en el desempeño basado en el conocer los roles, derechos y deberes fundamentales para hablar del sentido de pertenencia.

### **Recomendaciones**

- Contratar o pedir colaboración de profesionales en los temas del programa educativo.
- Participación de todo el personal de enfermería puesto que este es el mayor beneficiario directo.
- No dejar este plan por escrito, si no implementarlo en su totalidad con la mejor predisposición.
- Realizar un seguimiento continuo en casa mes antes de pasar al siguiente modulo procurando el cumplimiento de cada unidad y logrando cubrir a todo el personal sin afectar el horario laboral.

- Realizar un cronograma flexible que no afecte la actividad laboral ni la vida cotidiana en su totalidad.
- Contar con la colaboración de todo el personal de enfermería, talento humano y coordinación de enfermería para poder implementar el proyecto en su totalidad.

### Bibliografía

- Moreno, S., & Perez, E. (28 de Junio de 2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Al Ma'mari Q, S. L. (2020). burnout, work environment, workload and perceived patient safety culture among critical care nurses. *Br J Nurs, Jan 9;29(1)*, 28-34. doi:10.12968/bjon.2020.29.1.28. PMID: 31917951.
- Bizneo. (2022). *11 consejos para mejorar el clima laboral de tu oficina*. Obtenido de [https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#La\\_comunicacion\\_o\\_ausencia\\_de\\_ella](https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/#La_comunicacion_o_ausencia_de_ella)
- Changoluisa, K. (2021). Informe de diagnostico situacional en el servicio de ginecología . Quito, Pichincha, Ecuador.
- Cummings GG, M. T. (Marzo de 2010). Leadership styles and outcome patterns for the nursing workforce and work environment: a systematic review . *Int J Nurs Stud*, 47(3):363-85. doi:10.1016/j.ijnurstu.2009.08.006
- Ellis LA, T. Y. (Noviembre de 2021). "Time is of the essence": relationship between hospital staff perceptions of time, safety attitudes and staff wellbeing. *BMC Health Serv Res*, 20;21(1):1256. doi:10.1186/s12913-021-07275-6
- ESAN Business. (07 de Mayo de 2018). *Estrategias para obtener un buen clima laboral*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- González, M. (13 de Septiembre de 2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir*. Obtenido de Noticentral: <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva#:~:text=Noticentral,La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas.>
- HCAM. (2022). *Niveles de fatiga y agresiones por parte de usuarios al personal del Hospital Carlos Andrade Marín*. Obtenido de <https://revistahcam.iess.gov.ec/index.php/cambios/article/view/511>

- HCAM. (2022). *Quienes somos*. Obtenido de <https://hcam.iess.gob.ec/quienes-somos/>
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional*. Obtenido de [https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf)
- Kaya A, B. İ. (2019). The development of the Professional. *Nurs Ethics.*, 26(3):914-923. doi:10.1177/0969733017730685
- Lee, K. (2020). The perceived importance of soft (service) skills in nursing care: A research study. *Nurse Educ Today.*, Feb;85:104302. doi: doi: 10.1016
- Nespereira-Campuzano T, V.-C. M. (2017). Emotional intelligence and stress management in Nursing professionals in a hospital emergency department. *Enferm Clin*, 27(3):172-178. doi:10.1016/j.enfcli.2017.02.007
- Pilligua, L., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración.*, 15, 28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Rosa, A. (2022). *Clima organizacional: definición conceptual*. Obtenido de <https://revistamedica.com/clima-organizacional-definicion-conceptual/>

## Anexos

### Anexo 1.- Foto relatoría



## Anexo 2.- Línea Base



Universidad de las Américas

Maestría en enfermería

***“Línea de Base sobre el***

***CLIMA LABORAL GINECOLOGIA – HECAM”***

Autor:

Ana Gabriela Pozo Padilla

Asesor:

Lcda. Giovanna Segovia

Quito- Ecuador

Junio - Diciembre de 2022

## Contenido

<a href="#">Introducción</a> .....	9
------------------------------------	---

<a href="#"><u>Antecedentes</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Aspectos metodológicos</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Población</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Metodología</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Elaboración del instrumento</u></a> .....	10
<a href="#"><u>Instrumento</u></a> .....	12
<a href="#"><u>Difusión</u></a> .....	13
<a href="#"><u>Identificación de dimensiones evaluadas</u></a> .....	13
<a href="#"><u>Análisis de resultados</u></a> .....	15
<a href="#"><u>Conclusión</u></a> .....	23

## **Introducción**

Un limitado clima laboral es un hecho impactante en toda institución, aún más en un mundo globalizado, donde el valor del tiempo ha aumentado cada día, sumándole mayor impacto a la presión por lograr cumplir con los requerimientos del trabajo y sus

metas en forma eficiente. El campo de la salud no se exime de este hecho y la presión que ejerce el estado a las instituciones que brindan salud y estas a su vez, presionan al trabajador a cumplir las metas y brindar atención de calidad, producen niveles elevados de estrés, insatisfacción, conflictividad (ESAN Business, 2018).

### **Antecedentes**

Se considera pertinente realizar un proyecto de mejora del clima laboral, para optimizar las relaciones interpersonales dentro del servicio y aumentar la satisfacción del personal. La encuesta se aplicó a enfermeras y auxiliares de enfermería del servicio de ginecología del Hospital de Especialidad Carlos Andrade Marín, se utilizó el aplicativo Google forms. Una vez elaborada la encuesta se generó un enlace que fue enviado a través de WhatsApp al grupo de enfermería del servicio de Ginecología.

### **Aspectos metodológicos**

#### **Población**

La población del personal de enfermería del servicio de ginecología es de 25 las cuales 15 son licenciadas en enfermería y 10 auxiliares de enfermería. se obtuvo la participación de 24 empleados, representando el 96% de la población.

#### **Metodología**

El presente proyecto utilizó una encuesta cuantitativa ya que cada respuesta posee una escala numérica del 1 al 3. Con esta encuesta se obtuvo las características que definen el clima organizacional del Servicio de Ginecología del HECAM, así como sus fortalezas y las posibilidades de mejora.

#### **Elaboración del instrumento**

Para la construcción de la presente encuesta del clima laboral en el HECAM se analizó diversas encuestas en relación con el clima laboral, tomando en cuenta

dimensiones en común en estos cuestionarios. Las dimensiones o indicadores que se consideran pertinentes a evaluar son la comunicación, los valores colectivos, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia. En la siguiente tabla se detalla los conceptos y características de cada dimensión.

Tabla 1. Concepto y características de cada dimensión.

<b>Dimensión</b>	<b>Concepto</b>	<b>Características y elementos</b>
<b>Comunicación</b>	Según González (2021), la comunicación es el acto de intercambiar información la cual nos permite nos permite dialogar con calma y respeto; expresando nuestros deseos, pero sin lastimar a las otras personas.	Comunicación Confianza Respeto Apoyo Guía
<b>Valores colectivos</b>	Según Calvo (2018) Los valores guían el comportamiento dentro de la organización y transmiten la cultura e imagen que quiere transmitir la organización, así como reflejar las actitudes y	Calidad Responsabilidad Confianza Trabajo en equipo Sinceridad Originalidad Respeto Honestidad

	aptitudes que los miembros del servicio en cuanto a las circunstancias del momento.	Justicia
<b>Relaciones interpersonales</b>	Según Moreno (2018) menciona esta dimensión es esencial en el logro de objetivos ya que combina capacidades y habilidades individuales.	Son: compañeros o amigos. Las relaciones son cercanas o tensas. Existen: confianza y apoyo o individualismo y mala comunicación.
<b>Sentido de pertenencia</b>	El sentido de pertenencia nace de la necesidad humana de sentirse parte de algo, por ello mide el grado de compromiso ante los objetivos y programación de la empresa.	Compromiso con el trabajo. conciencia del aporte del trabajo individual. identificación con la organización.

### **Instrumento**

La recolección de información se realizó a través de un formulario online identificado como “Encuesta de clima laboral ginecología - HCAM 2022” se encuentra estructurado por 14 preguntas.

La presente encuesta se analizó utilizando valores cuantitativos de la siguiente manera:

1	2	3
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>

#### **Difusión**

La presente encuesta fue difundida a través de un comunicado oficial dirigido al personal de enfermería del servicio de ginecología del HECAM mediante el canal de comunicación WhatsApp del servicio.

#### **Identificación de dimensiones evaluadas**

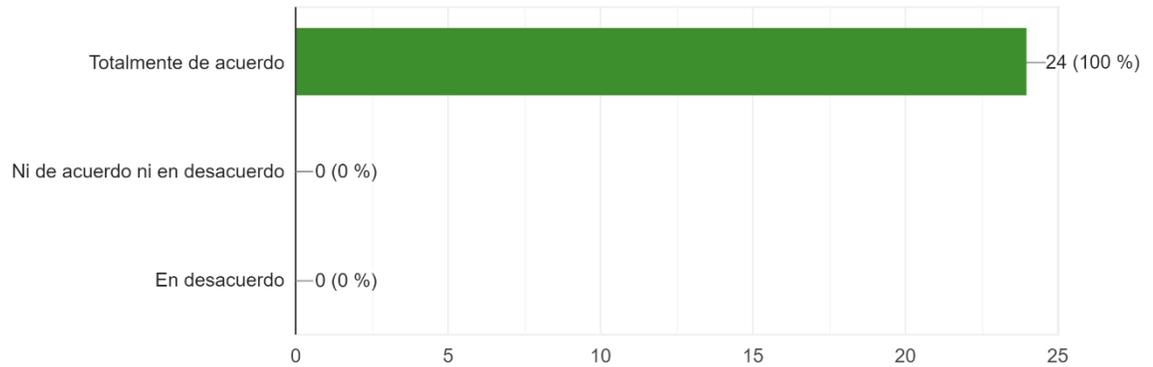
<b>Encuesta de clima laboral ginecología - HECAM 2022</b>	
<b>Dimensión</b>	<b>Pregunta</b>
<b>Comunicación</b>	¿Se me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis responsabilidades?
	¿la comunicación que existe entre mis compañeros de trabajo permite buenas relaciones interpersonales?
	¿Estás de acuerdo en que la comunicación dentro del servicio es fluida y evita murmuraciones?
	La comunicación dentro del servicio me permite contribuir en diversos temas de trabajo
<b>Relaciones interpersonales</b>	Las opiniones que emito son tomadas en cuenta por los miembros del grupo
	Los miembros del grupo son distantes conmigo

<b>Sentido de pertenencia</b>	¿Me siento parte del servicio?
	¿Usted se encuentra satisfecho con trabajar horas extras?
<b>Valores colectivos</b>	Cuando las cosas salen mal los miembros del equipo aceptan su responsabilidad
	El ambiente laboral es: amigable, cordial, respetuoso y agradable entre compañeros de trabajo
	¿Me siento satisfecho con el respeto que recibo de mis compañeros de trabajo?
	¿Estoy de acuerdo en que respeto las opiniones y retroalimentación de mis superiores?
	¿Estoy de acuerdo en que mi desempeño es reconocido por mi jefe inmediato?
	¿Mi jefe inmediato orienta mi trabajo y me retroalimenta?

## Análisis de resultados

1. ¿Se me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y mis responsabilidades?

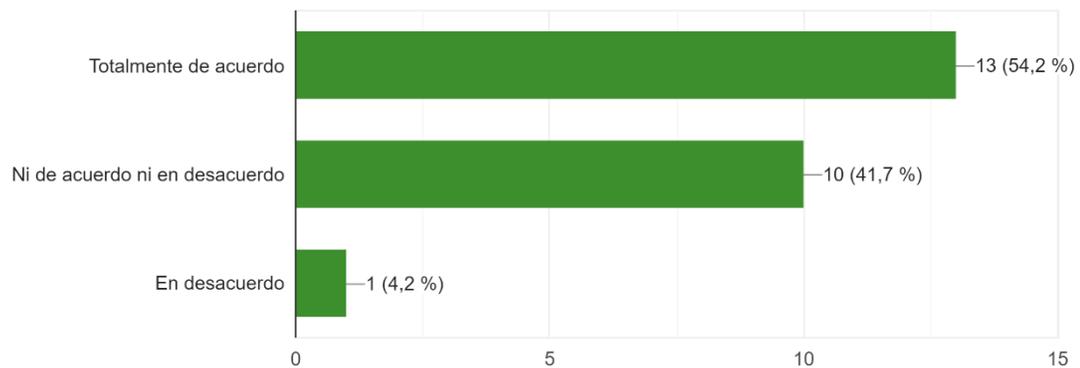
24 respuestas



Con un total de veinticinco respuestas (24), el 100% de los encuestados respondieron que si se les han explicado las funciones y las responsabilidades de cada uno de sus puestos.

2. ¿la comunicación que existe entre mis compañeros de trabajo permite buenas relaciones interpersonales?

24 respuestas

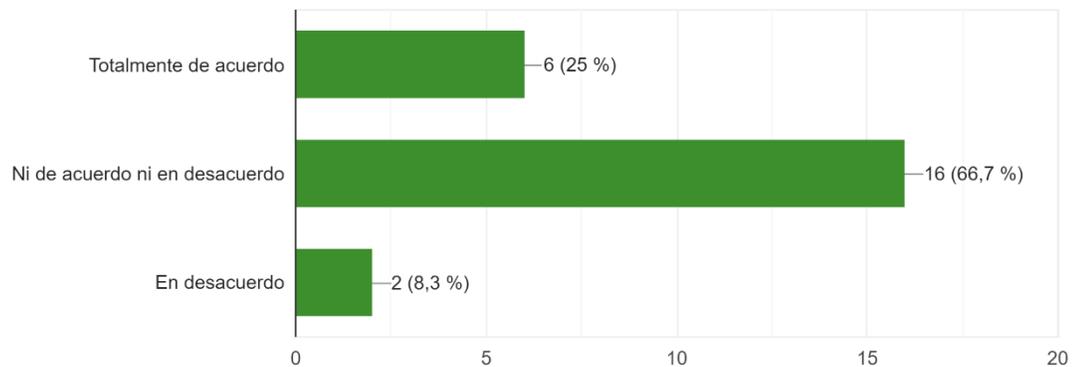


En este apartado encontramos que, 10 respuestas, es decir el 41% de los encuestados, afirman que él tiene una buena comunicación entre compañeros

permitiendo una mayor cercanía interpersonal. 13 respuestas (54%) indican que no siempre existe una adecuada comunicación dentro del trabajo lo que en ocasiones genera conflictos y el 4.2% indica que no existe comunicación dentro del trabajo.

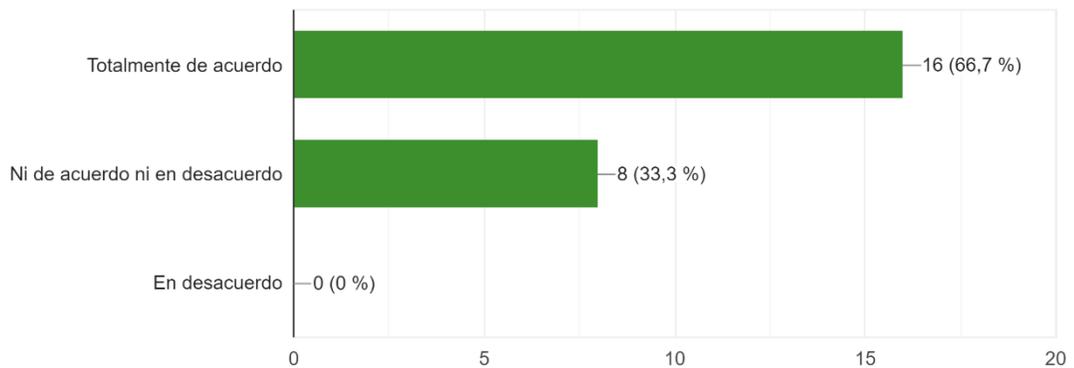
3. ¿Estas de acuerdo en que la comunicación dentro del servicio es fluida y evita murmuraciones?

24 respuestas



A partir de esta grafica denotamos que en su mayoría (66%), no están de acuerdo ni en desacuerdo de que la comunicación del servicio es fluida y evita murmuraciones. Seis (25%) de las respuestas en cambio están totalmente de acuerdo, que existe una mala comunicación prefiriendo contar chismes que hablar directamente con el implicado, seguido de 2 (8.3%) mencionan que el equipo de enfermería posee una adecuada comunicación dentro del servicio, llevando de manera adecuada la información y los canales de comunicación.

4. La comunicación dentro del servicio me permite contribuir en diversos temas de trabajo  
24 respuestas

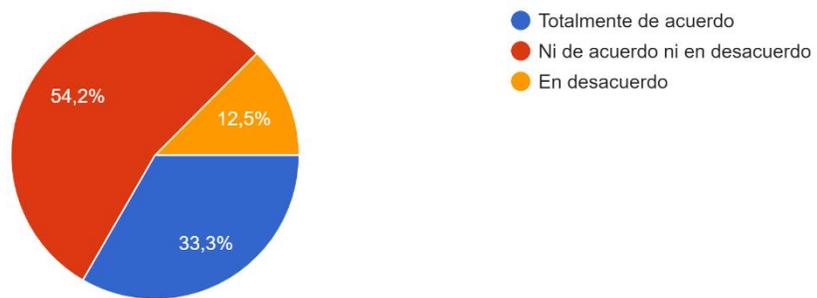


Una buena comunicación dentro del servicio permite el desarrollo de diversos temas de trabajo, esto afirman el 64% de los encuestados mencionando que están totalmente de acuerdo. Y el

33.3% restante menciona que se encuentran neutros al respecto indicando que no están de acuerdo ni en desacuerdo acerca de la comunicación.

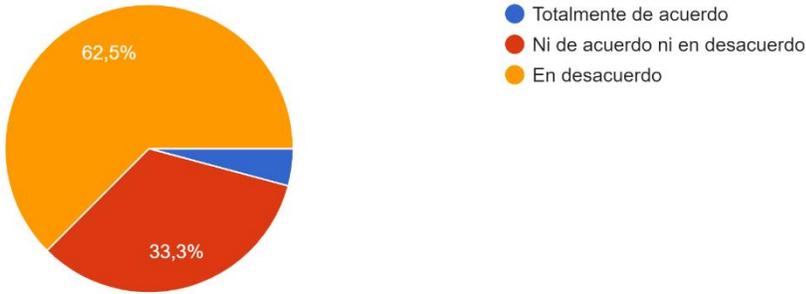
Una adecuada comunicación permite que el equipo de trabajo se desarrolle de mejor manera en su actuar diario, además de llevar la información de manera oportuna y eficaz lo que conlleva a que no existan murmuraciones o malos entendido.

5. Las opiniones que emito son tomadas en cuenta por los miembros del grupo  
24 respuestas



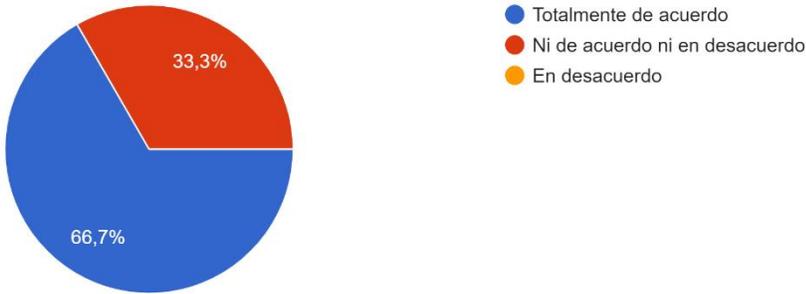
Los encuestados consideran que sus opiniones no son siempre tomadas en cuenta por los demás miembros del equipo, con el 54.2 %, mencionando que no están de acuerdo, pero tampoco están en desacuerdo. El 12.5% de encuestados mencionan que sus opiniones nunca son tomadas en cuenta y al contrario con un 33.3% consideran que su opinión siempre es tomada en cuenta por los demás miembros del equipo.

6. Los miembros del grupo son distantes conmigo  
24 respuestas



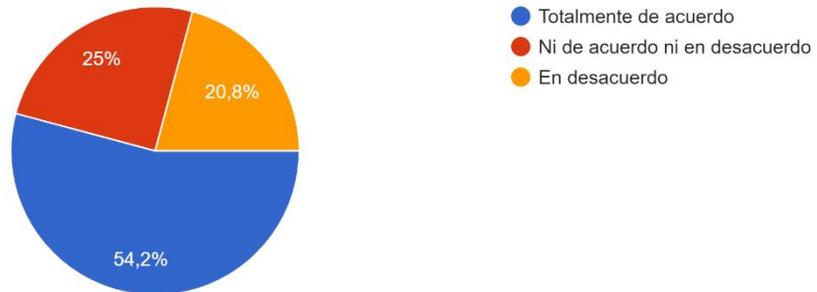
Entre los resultados de esta tabla, se considera, que con el 62.5%, los miembros del grupo nunca son distantes con ellos, el 33.3% indica que casi siempre son distantes con ellos, y el 4.2% restante dice que siempre son distantes.

7. ¿Me siento parte del servicio?  
24 respuestas



Con un porcentaje de 66.7% representando a la mayoría sienten que siempre son parte del servicio, y el 33.3% restante siendo la minoría indica que no se sienten siempre parte del servicio.

8. ¿Usted se encuentra satisfecho con trabajar horas extras?  
24 respuestas

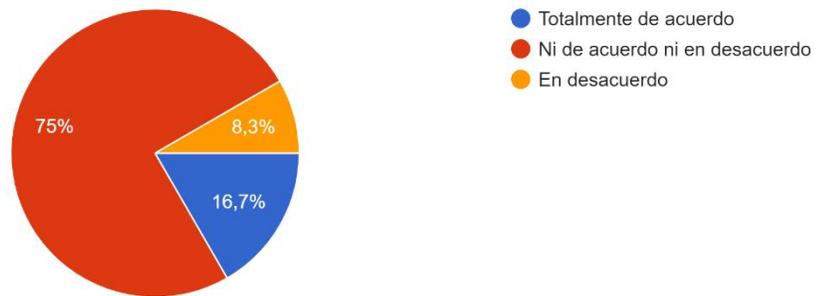


Según la tabla los encuestados refieren, estar de acuerdo respecto a trabajar horas extras, siendo el 54.2% del total de encuestados afirmando estar satisfecho con trabajar horas extra, seguido por un 25% el cual corresponde a los que poseen un sentir neutro en cuanto a las horas extras y el 20% restante dice que están nada satisfechos con trabajar o estar más tiempo del que se menciona en su horario, mencionando que se debe de respetar los tiempos.

El 79.1% del indicador del sentido de pertenencia menciona no sentirse parte del servicio un valor negativo puesto que un resultado positivo contribuye a que el equipo mejore el clima organizacional, puesto que el compromiso de los empleados es con la organización al ser positivo trabajan con más satisfacción y no lo consideran una carga mejorando en el paso ciertos procesos

9. Cuando las cosas salen mal los miembros del equipo aceptan su responsabilidad

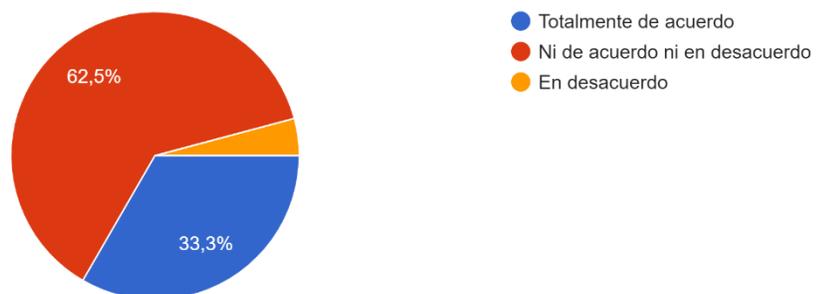
24 respuestas



4 encuestadas es decir el 16.7% está totalmente de acuerdo en que nadie se responsabiliza de las cosas que salen mal dentro del turno, el 75% dio una opinión neutra afirmando que depende de la situación o equipo de trabajo. Por el contrario 2 encuestadas dicen que siempre toman responsabilidad por cualquier cosa que salga mal, procuran corregir en el acto y no responsabilizan a su equipo de trabajo por sus acciones individuales.

10. El ambiente laboral es: amigable, cordial, respetuoso y agradable entre compañeros de trabajo

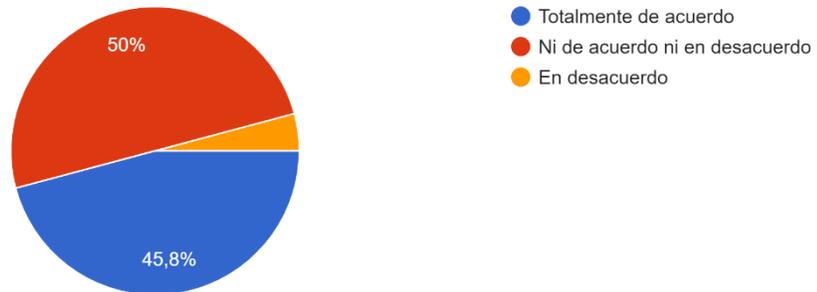
24 respuestas



De las 24 respuestas, el 16 de ellas representando el 62.5% de la gráfica respondieron con un ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 32% indicando que el

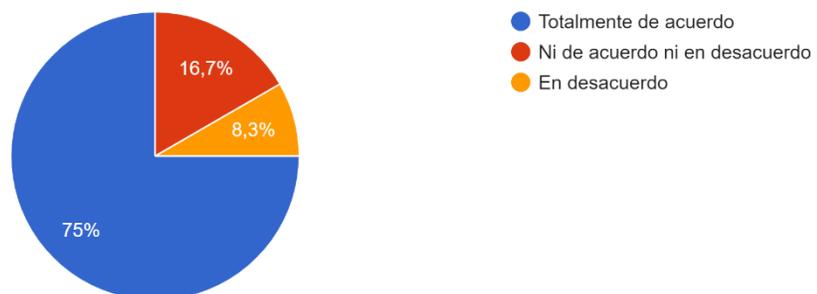
ambiente laboral siempre es amigable, cordial, respetuoso, y agradable entre compañeros de trabajo, y 1 única respuesta representando el 4% restante, refiriendo que esta persona percibe que no hay un adecuado clima laboral.

11. ¿Me siento satisfecho con el respeto que recibo de mis compañeros de trabajo?  
24 respuestas



Con respecto a la satisfacción con relación al respeto el 50% de encuestadas perciben que no siempre hay respeto en las actividades dentro del servicio, seguido por un 45.8% el cual indica que, si están satisfechos con el respeto que reciben de sus compañeros de trabajo, y el 4% nunca ha estado satisfecho con el respeto que recibe.

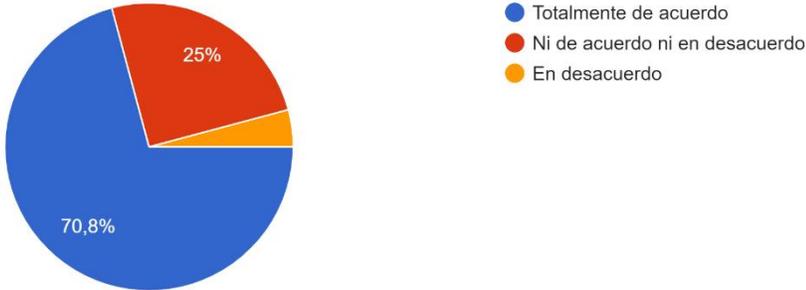
12. ¿Estoy de acuerdo en que respeto las opiniones y retroalimentación de mis superiores?  
24 respuestas



En el grafico se puede mirar que, en su mayoría, están totalmente de acuerdo con un 75% del total de respuestas afirmando que la retro alimentación que reciben son las

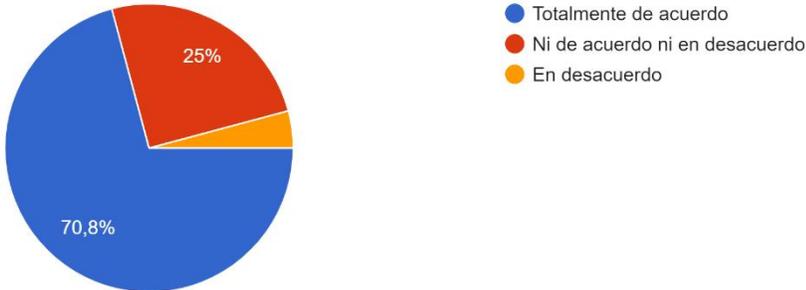
adecuadas manteniendo una línea de profesionalismo y respeto por parte de su inmediato superior siendo este el supervisor o líder del turno. El 16.7% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y en ultimo un 8.3% están en desacuerdo siendo 2 personas las que perciben que no hay un adecuado trato entre jefe y subordinado.

13. ¿Estoy de acuerdo en que mi desempeño es reconocido por mi jefe inmediato?  
24 respuestas



El 70.8% se siente totalmente de acuerdo con el reconocimiento que reciben de su jefe inmediato. al contrario que el 25% que no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 4% que está en desacuerdo.

14. ¿Mi jefe inmediato orienta mi trabajo y me retroalimenta?  
24 respuestas



De los encuestados el 70.8% afirma que su jefe inmediato siempre orienta su trabajo y lo retroalimenta, seguido por un 25% que indica que casi siempre han sentido

que su jefe realiza esta actividad, y que el 4% restante nunca ha sentido que su jefe realice orientación ni retroalimentación pertinente de acuerdo con su trabajo.

### **Conclusión**

El servicio de ginecología posee una cultura organizacional muy definida con un índice de rotación del personal muy elevado, si bien el hospital genera una estabilidad laboral adecuada, el personal percibe factores estresantes propios del servicio. Existe un 38.6% de oportunidad de mejora en ciertas dimensiones como la comunicación y valores colectivos. A demás se evidencio que no existe un adecuado manejo de emociones por lo cual la comunicación se ve deteriorada y se generan roses o malentendidos.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado se propone crear un plan de educación que permita elevar la satisfacción laboral, para contribuir al clima organizacional tomando en cuenta que un empleado contento es más productivo y brinda un servicio de calidad y calidez.

### **Bibliografía**

Bizneo. (2022). *5 factores que influyen en la satisfacción laboral*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>

Calvo, S. (2018). *PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CONSTRUCTORA JR S.A.S EN LA CIUDAD DE CUCUTA NORTE DE SANTANDER*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11780/PLAN%20DE%20ACCION%20PARA%20MEJORAR%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20%20CONSTRUCTORA%20JR%20S.A.S%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA%20NORTE%20DE%20SANTANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, M. (2021). *La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir*. Obtenido de <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva#:~:text=Noticentral->, *La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%2C%20una%20habilidad%20fundamental%20para%20el%20convivir,sentimientos%20de%20las%20otras%20personas*.

Moreno, S. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*.

**Anexo 3.- Programa de educación continua**



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

ESCUELA DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

Programa de educación continua clima laboral

AUTOR:

Lcda. Ana Pozo

DOCENTE:

Msc. Giovanna Segovia

Noviembre 2022

## Contenido

<a href="#">Introducción</a> .....	27
<a href="#">Fundamentación</a> .....	28
<a href="#">Objetivo General:</a> .....	28
<a href="#">Objetivo Especifico:</a> .....	28
<a href="#">Plan de estudios</a> .....	29
<a href="#">Unidades del programa detallados</a> .....	30
<a href="#">Indicadores y estándares de calidad</a> .....	34
<a href="#">Conclusión del programa</a> .....	34
<a href="#">Anexos</a> .....	35
<a href="#">Encuesta de satisfacción del curso</a> .....	37
<a href="#">Dinámicas sugeridas</a> .....	37
<a href="#">Bibliografía</a> .....	43

## Introducción

El presente programa educativo se diseñó con afinidad a la maestría en enfermería es realizado por el maestrante Ana Pozo en base a la observación y los resultados de la encuesta de “clima laboral Ginecología HCAM 2022”. Donde se evidencio una oportunidad de mejora del clima laboral.

Este programa contempla 7 módulos los cuales serán abordados en 1 encuentro por mes dictado por un profesional capacitado en cada tema.

Dentro del reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, nos especifica todo lo relacionado a un adecuado puesto de trabajo, la iluminación tanto artificial como natural, ventilación, disminución de ruidos, entre otros factores que afecten en el confort y ánimo del trabajador (Bizneo, 2022).

Es imprescindible que los enfermero/as sepan manejar sus emociones y controlar los factores estresantes, para fomentar una cultura organizacional adecuada que mantenga ética y valores en su actuar. Se manejen actitudes adecuadas a los colaboradores y pacientes

La metodología usada se centra en el aprendizaje y participación un método activo, inclusivo y participativo, donde se busca que el personal adquiera competencias y habilidades, basadas en el saber ser (iniciativa, valores, etc.), saber conocer (conceptualizar, interpretar y argumentar) y el saber hacer (procedimientos y estrategias) (Formainfancia European School, 2021).

La finalidad del presente diseño curricular es actualizar al personal de enfermería acerca del clima laboral, aumentando la satisfacción laboral y calidad de atención. Esperando la colaboración del equipo de docencia de la clínica para dar continuidad con el curso.

## **Fundamentación**

Se organiza el presente proyecto de educación continua Clima organizacional, con duración de 6 meses. Con una orientación en el desarrollo de competencias en conocimientos, habilidades, capacidades y valores, para brindar un adecuado cuidado al paciente de ginecología con calidad, calidez basados en el conocimiento científico y humanístico.

La educación continua es un ámbito de la formación de los profesionales de la salud del país que está regido bajo EL CES en su artículo 59 *“La educación continua hace referencia a procesos de capacitación, actualización y certificación de competencias laborales específicas. Se ejecuta en forma de cursos, seminarios, talleres u otras actividades académicas. La educación continua es avanzada cuando está dirigida a profesionales y desarrollada por expertos de un campo del conocimiento específico. Esta formación podrá ser organizada a través del sistema de horas y/o créditos. La formación de educación continua no conduce a una titulación de educación superior y solo puede ser homologada mediante el mecanismo de validación de conocimientos”* (CES, 2019).

### **Objetivo General:**

Aplicar un programa de educación continua en clima laboral para mejorar las actitudes del personal de ginecología a través de un programa dinámico.

### **Objetivo Especifico:**

- Capacitar al personal de enfermería en Clima laboral
- Desarrollar habilidades y destrezas manejo del clima laboral
- Fomentar una cultura organizacional basada en el respeto y una comunicación asertiva

## Plan de estudios

<b>Módulos</b>	<b>Fuentes</b>
<b>Motivación</b>	<a href="https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/">https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/</a>
<b>Comunicación</b>	<a href="https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-activa.html">https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-activa.html</a>
<b>Escucha activa</b>	<a href="https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-la-escucha-activa.html#:~:text=La%20escucha%20activa%20es%2C%20en,de%20comprender%20lo%20que%20enuncia.">https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-la-escucha-activa.html#:~:text=La%20escucha%20activa%20es%2C%20en,de%20comprender%20lo%20que%20enuncia.</a>
<b>Sentido de pertenencia</b>	<a href="https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1">https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1</a>
<b>Valores colectivos</b>	<a href="https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/">https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/</a>

<b>Relaciones interpersonales</b>	<a href="https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo">https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo</a>
<b>Feedback</b>	<a href="https://www.bizneo.com/blog/dar-feedback-empleados/">https://www.bizneo.com/blog/dar-feedback-empleados/</a>

### Unidades del programa detallados

Unidades	Resultados de aprendizaje	Descripción de contenidos	Técnicas
<b>Motivación</b>	Modificar el Ambiente laboral e influir en un adecuado comportamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es motivación?</li> <li>• Tipos de motivación</li> <li>• Intrínseca y extrínseca.</li> </ul> <p>Técnicas motivacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puesto de trabajo</li> <li>• Reconocimiento de roles</li> <li>• Incentivos</li> </ul>	<p>Dinámica de integración y motivación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de presentación</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación</li> </ul> <p>Teambuilding</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica con frases motivadoras</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	Expresar ideas poniendo en práctica estrategias de comunicación activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la comunicación efectiva?</li> <li>• ¿Cómo practicarla?</li> <li>• Lenguaje corporal</li> </ul>	<p>Dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malentendido</li> <li>• Caras y gestos</li> </ul>
<b>Escucha activa</b>	Aplicar la escucha activa en las actividades diarias del equipo de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es escucha activa?</li> <li>• Beneficios</li> </ul>	<p>Dinámica de escucha activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono dañado</li> </ul>
<b>Sentido de pertenencia</b>	Incremento de la satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es?</li> <li>• Dimensiones</li> </ul>	Lluvia de ideas

<p><b>Valores colectivos</b></p>	<p>Aplica valores y ética colectiva en sus actividades diarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son los valores colectivos?</li> <li>• Importancia</li> <li>• Cuales son los valores del HCAM.</li> </ul>	<p>Dinámicas grupales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El espejo.</li> <li>• El lazarillo.</li> <li>• Dilemas.</li> <li>• La isla desierta.</li> </ul>
<p><b>Relaciones interpersonales</b></p>	<p>Fomentar la armonía en el trabajo para el logro de los objetivos del servicio combinando capacidades y recursos individuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son?</li> <li>• Importancia</li> <li>• Principios de convivencia</li> <li>• Como integrar un equipo de trabajo colaborador y propositivo.</li> </ul>	<p>Lluvia de ideas</p>
<p><b>Feedback</b></p>	<p>Reconoce errores, escucha retroalimentación de su jefe inmediato y pone en práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es</li> <li>• Como se utiliza</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Feedback positivo</li> </ul>	<p><b>Ejercicio de Feedback</b></p>

	estrategias acordadas en el Feedback	<ul style="list-style-type: none"><li>• Feedback negativo vs oportunidades de mejora.</li></ul>	
--	--------------------------------------	---	--

### Indicadores y estándares de calidad

Indicador	Estándar	Fuente	Conclusiones
Porcentaje de deserción	10%	Lista de asistencia	
Nivel de Aprendizaje logrado	80%	Cuestionario final	
Nivel de satisfacción con el curso	80%	Encuesta de satisfacción	

### Conclusión del programa

La capacitación continua en una empresa se entiende como una oportunidad de mejora para aumentar la competitividad y capacidad de las personas involucradas. Es por esto que este programa de educación continua busca incentivar al equipo de enfermería del hospital de especialidad Carlos Andrade Marín a fomentar una cultura organizacional basada en valores, manejar conflictos y resolver estos manteniendo el profesionalismo. Si entendemos que fomentar un clima laboral adecuado es la mejor manera de disminuir niveles de estrés, cuidar tanto la salud física como mental, construirá en el empleado un estado de ánimo adecuado para poder atender a sus colegas de trabajo como a sus pacientes manteniendo siempre una línea de cuidado con calidad y calidez.

## Anexos

### INDICADOR 1. Porcentaje de deserción

Número de inscritos	
Número de participantes que finalizan el curso	
Personas que no asisten	

Estándar: 10%

	100%
	x
	Total:

INDICADOR 2. Nivel de Aprendizaje logrado

Número de inscritos	
Número de participantes que finalizaron el curso	
Estándar 80%	
Puntaje final	

INDICADOR 3. Nivel de satisfacción con el curso

Aplicación de encuesta de satisfacción del programa de educación

¿De los participantes que finalizaron el curso X cuantos contestaron que se encuentran satisfechos con el programa y cuantos X no están satisfechos?	Estándar: 80%	
	?	100%
	?	x
		Total: 84.6%

## Encuesta de satisfacción del curso

Preguntas	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	insatisfecho	Muy insatisfecho
¿Cuál es tu función?					
Te sentiste satisfecho con el programa educativo					
¿Estás satisfecho con la persona que imparte el curso?					
Te sientes satisfecho con los talleres del programa					
Te sientes satisfecho con la información entregada					
Te sientes satisfecho con la comunicación asertiva					
Te sientes satisfecho con los temas abordados					
Por favor comenta que necesitamos mejorar					

## Dinámicas sugeridas

Ejercicio de Feedback	
<p><b>Objetivo:</b> Concientizar a los participantes acerca de Feedback.</p>	<p>Duración: 30 Minutos</p> <p><b>MATERIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una hoja de papel en blanco para cada participante.</li> <li>• Lista de funciones.</li> <li>• Un Lápiz o bolígrafo para cada participante</li> </ul>
<p><b>Desarrollo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El guía explica lo que se entiende por Feedback.</li> <li>• el animador propondrá un asunto para debatir.</li> </ul>	

- Una vez determinado el temario. elegirá a las personas que serán miembros observadores, los restantes serán miembros de acción. Llamará a los miembros observadores aparte, dándoles una copia de las funciones que podrán observar en los miembros en acción, durante el debate.
- A continuación, da comienzo el debate. El grupo tendrá quince minutos para discutir. Solamente el grupo en acción participará en la discusión.
- Terminando el tiempo, los miembros observadores presentarán sus anotaciones, o sea. el Feedback de las discusiones hecha, valiéndose de las funciones constantes de la hoja que les fue entregada.
- El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida (Gerza, 2012).

**Feedback positivo:**

<p><b>Ideas:</b></p> <p><b>Esclarecedor:</b> Vuelve a enunciar un problema o una solución, a fin de aclararla mejor o sintetizarla, después de una discusión.</p> <p><b>Interrogador:</b> Formula preguntas, busca orientación, solicita informaciones o repeticiones para sí o para el grupo. Es un crítico constructivo.</p> <p><b>Opinador:</b> Presenta su opinión sobre algún problema o cuestión y trae su propia experiencia para ilustrar el tema.</p> <p><b>Informador:</b> Trata de ayudar al grupo con informaciones oportunas (Gerza, 2012).</p>	<p><b>Emociones:</b></p> <p><b>Alentador:</b> Fortalece y anima al grupo; es amistoso, cordial y diplomático.</p> <p><b>Armonizador:</b> Está de acuerdo con el grupo, concilia opiniones opuestas, comprende, cumple, acepta y no es agresivo.</p> <p><b>Reduce tensiones:</b> Ayuda al grupo con ocurrencias graciosas, reduciendo tensiones.</p> <p><b>Incentivador:</b> Lleva el grupo a tomar decisiones, insiste en el cumplimiento del programa e induce a la acción.</p> <p><b>Con iniciativas:</b> Sugiere procedimientos, problemas y temas de discusión; propone alternativas; es un hombre de ideas (Gerza, 2012).</p>
--	--

**Feedback negativo**

<p><b>Ideas:</b></p> <p><b>Oscuro y complicado:</b> Quiere cooperar, pero expone todo de manera complicada.</p>	<p><b>Emociones:</b></p> <p><b>Agresor:</b> Lucha por su posición, se exhibe, critica y censura a los demás, buscando llamar la atención sobre sí mismo. Demuestra hostilidad hacia el grupo, disminuye a los demás.</p>
---	--

	<p><b>Dominador:</b> Interrumpe, monologa, es super afirmativo y dogmático, trata de dirigir al grupo, afirma la autoridad y es autocrítico.</p> <p><b>Negativista:</b> Rechaza ideas, adopta una actitud negativa en relación con las preguntas, discute en momentos inoportunos, es pesimista y se niega a cooperar.</p> <p><b>Desertor:</b> Se retrae de alguna manera, es indiferentes se mantiene apartado. Es excesivamente formal.</p> <p><b>Tímido y callado:</b> No habla y es inhibido.</p> <p><b>Burlón:</b> Se burla de los demás; usa chistes para abandonar la tarea (Gerza, 2012).</p>
--	---

<b>Dinámica de la isla desierta</b>	
<b>Objetivo:</b>	crear conciencia sobre el trabajo en equipo
<b>Ejecución:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar un pequeño cuestionario a los participantes:</li> <li>• suponiendo que estás perdido en una isla desierta, ¿con qué compañero te gustaría estar?</li> <li>• Suponiendo que ganaste un viaje con derecho a 3 compañeros, ¿a quién del grupo elegirías?</li> <li>• Suponiendo que necesitas organizar un evento, ¿con qué colega elegirías compartir esta tarea?</li> <li>• Guiar a los empleados para que las respuestas no contengan solo nombres de los colegas, sino también una justificación. Cada persona llenará su tarjeta sin identificarse.</li> <li>• Una vez completado, es necesario colocar los cuestionarios en un sobre.</li> <li>• El instructor de la dinámica pedirá que todos se sienten en un círculo y presenten sus justificaciones para las elecciones, sin mencionar los nombres de los colegas elegidos.</li> <li>• Las palabras clave presentadas en estas justificaciones se anotarán en una tabla y se convertirán en valores importantes de compañerismo, siendo las características necesarias para desarrollar y mejorar con el trabajo en equipo (Fundación Integralia DKV, 2020).</li> </ul>
<b>El teléfono roto.</b>	
<b>Objetivo:</b>	crear conciencia sobre los procesos de comunicación
<b>Ejecución:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los participantes forman dos grupos</li> </ul>

- Alinear cada grupo en una fila  
Un representante de cada grupo va a recibir un mensaje del instructor en voz baja, (el instructor puede decir el mensaje solo una vez).  
El representante regresa a su grupo y susurra el mensaje que recibió a su vecino inmediato.
- Ese individuo susurra el mensaje a la siguiente persona en la línea y así sucesivamente, hasta que el mensaje llegue a la última persona.  
Cuando el mensaje ha llegado a la última persona en la línea, esa persona entrega el mensaje mensaje de vuelta al instructor.
- El instructor pedirá que las últimas personas en ambas líneas revelen el mensaje que escucharon.
- El instructor revelara el mensaje original.

**Discusión:**

- ¿Cómo cambia el mensaje cuando se transmite de una persona a otra?
- ¿Cuáles fueron las debilidades del mensaje mismo que obstaculizaron la transferencia correcta?
- ¿Cuáles fueron las debilidades de las personas que transfirieron el mensaje?
- ¿Como podemos comunicarnos de una mejor manera y más efectiva?

(DINÁMICAS GRUPALES, 2020)

**Dinámica El Lazarillo**

**Objetivo:** Promover un clima de confianza entre los integrantes del grupo

**Ejecución:**

- Armar parejas no por afinidad
- Una vez conformadas las parejas se identificarán una de ellas como lazarillo y la otra como una persona ciega.
- Se le deberá vendar los ojos a las personas que fueron denominadas como ciegas.
- Importante solicitar que no intenten espiar por debajo de la venda porque de lo contrario la actividad no tiene sentido.
- El instructor les solicitará a los lazarillos que por la parte de atrás tomen a sus parejas de los hombros.
- Se les pide que a un ritmo lento comiencen a guiar a su pareja libremente por todo el salón, sin chocar con compañeros ni paredes.
- Quienes son guiados no pueden despegar los brazos de sus cuerpos y deben dejar llevarse.
- A los minutos se solicita que aumenten el ritmo y caminen más rápido, y luego se les pide que caminen rápido.
- El ejercicio se repite intercambiando el rol de las parejas.

**Reflexión:**

- ¿Qué sensaciones tuvieron mientras eran guiados? (miedo, temor, confianza, desconfianza).
- ¿Y cómo se sentían al guiar a una persona que no podía ver?
- ¿Alguien necesito levantar los brazos para protegerse por si chocaba?
- ¿Alguien era reticente a ser guiado? ¿Por qué?
- ¿Cómo influye la confianza o desconfianza que se tiene de la persona que nos guía? ¿Cómo se puede resolver el problema de desconfianza?
- ¿Cómo se construye la confianza?

**Valores:** confianza, integración. (GRUPO IDEAS FACTORY, S.L., 2022)

### **Dinámica Girando Sobre Un Dilema**

**Objetivo:** Abordar una situación dilemática desde diferentes puntos de vista y trabajar sobre la toma de decisiones negativas.

#### **Ejecución:**

- El instructor realizara una breve explicación acerca de lo que es un dilema.
- Formar grupos
- Se les pedirá realizar una actividad en la que deberán resolver un dilema, no pueden no tomar una decisión, al concluir el ejercicio deberán tener resuelto el dilema, aunque no compartan del todo la solución propuesta.
- A cada equipo se le presenta el siguiente dilema:
- “Su país es invadido por un ejército extranjero y usted con sus dos hijos, un nene de 10 años y una niña de 12 años, quedan prisioneros en un campo de concentración. Quien está al mando le dice que uno de sus hijos se salvará y el otro será ejecutado. Si usted no elige, los dos serán ejecutados. ¿Qué haría en esa situación?
- Cada equipo elegirá a un representante quien rotará en los grupos retransmitiendo sus argumentos, y pudiéndolos modificar a medida que avanza la actividad.
- A cada equipo se le asignan diez minutos para que debatan y escriban una solución con un argumento. Es importante que se cuestionen todas las decisiones antes de llegar a una respuesta. La solución y el argumento deberán ser escritos en una hoja que se trasladará junto con el representante.
- Luego de transcurrido el plazo, la persona elegida de cada equipo rota a otro grupo con la hoja escrita y se asignan 5 minutos para debatir. Es una buena oportunidad para que los participantes que se cambian de grupo compartan lo discutido en su grupo original y viceversa. Concluido el plazo, se deja por escrito la solución y el argumento que encuentren (no importa si la solución es diferente a la anterior).
- Para finalizar, se asignan los últimos 5 minutos para que cada representante lea todas las posibles soluciones y el equipo elija una (puede ser la que escogieron por primera vez u otra). Luego, cada grupo expondrá la solución final.

**Reflexión y debate:**

- ¿Cómo se sienten al tener que elegir entre dos opciones que nunca elegirían? ¿Se les suele presentar en la vida cotidiana tener que tomar una decisión, aunque no les guste? ¿Qué hacen? ¿Cómo lo resuelven? Tener la oportunidad de debatir con varias personas el dilema, ¿Les ayudó un poco a tomar la decisión? ¿Es bueno consultar los diferentes puntos de vista? ¿Cómo se sintieron al tener que argumentar sobre una acción que no desean realizar?
- Qué se trabaja en esta dinámica: argumentación, perspectiva, complejidad (DINÁMICAS GRUPALES, 2020)

**Dinámica Espejo**

**Objetivo:** Posibilitar el reconocimiento de uno mismo encontrando el sentido en su situación vital actual

**Desarrollo:**

- El viaje imaginario debe ser relatado en primera persona del presente, como si estuviera ocurriendo ahora. Los participantes deben buscar una posición confortable, con los ojos cerrados y la atención dirigida a la experiencia interior: tomando contacto con las sensaciones físicas y la respiración:
- Imagine ahora que está en un cuarto muy oscuro. Todavía no puede ver nada, pero hay un gran espejo frente suyo. A medida que el cuarto se vaya iluminando, estará en condiciones de ver una imagen suya reflejada en el espejo. Esta imagen puede ser completamente diferente de la que habitualmente ve, o puede no serlo. Mire simplemente en la oscuridad y deje que surja esa imagen a medida que la luz crece en intensidad...
- Finalmente, estará en condiciones de verla completamente clara... ¿Cómo es esa imagen?... ¿Qué es lo que más nota acerca de esa imagen?... ¿Cómo es su postura?... ¿Cómo se mueve?... ¿Cómo es su expresión facial?... ¿Qué sentimiento o actitud expresa esta imagen?... ¿Cómo se siente hacia esta imagen?...
- Ahora hablele en silencio a esa imagen e imagine que la imagen puede hablarle... ¿Qué le dice usted a la imagen y qué le responde la imagen?... ¿Cómo se siente mientras habla con la imagen?...
- Cambie ahora de lugar y conviértase en la imagen del espejo. Siendo imagen, ¿cómo es usted..., y cómo se siente?... Como imagen, ¿qué se dice a usted mismo mientras continúan el diálogo entre ustedes?... Comenten la relación entre ustedes dos... Vea si puede descubrir algo más respecto de la experiencia de ser esa imagen... Continúe la conversación entre la imagen y usted mismo durante un rato y vea qué otra cosa puede descubrir uno de otro. Cambien de roles cada vez que quieran, pero prosigan con el diálogo y la interacción entre ustedes...
- Ahora conviértase nuevamente en usted mismo y mire otra vez a la imagen en el espejo... ¿Cómo se siente respecto de la imagen?... ¿Hay algunos cambios ahora en relación con la primera visión de la imagen?... ¿Hay alguna cosa que quiera decirle a la imagen antes de despedirse de ella?... Lentamente, ahora,

despídase de la imagen..., y regrese a su existencia en este cuarto. Permanezca tranquilamente con su experiencia durante un rato...

### **Reflexión y debate**

Los participantes podrán contar sus sentimientos y experiencias durante el viaje imaginario. Es importante tomar mayor conciencia de uno mismo y también lo es comunicar su darse cuenta de uno mismo a otras personas.

**Dinámica Espejo posibilita trabajar sobre los siguientes temas:** emociones, creencias, valores (DINÁMICAS GRUPALES, 2020).

### **Bibliografía**

CES. (2019). *REGLAMENTO DE REGIMEN ACADEMICO*. Obtenido de

[https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3\\_Reformas/r.r.academico.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos%20Generales/a3_Reformas/r.r.academico.pdf)

DINÁMICAS GRUPALES. (2020). *Dinámica El Teléfono Descompuesto*. Obtenido de

<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/comunicacion/dinamica-el-telefono-descompuesto/#:~:text=Entregar%20a%20una%20persona%20un,quien%20est%C3%A9%20a%20su%20derecha.>

DINÁMICAS GRUPALES. (2020). *Dinámica Girando Sobre Un Dilema*. Obtenido de

<https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/manejo-de-conflictos/dinamica-girando-sobre-un-dilema/>

Formainfancia European School. (2021). *¿Cuáles son las metodologías educativas?*

Recuperado el 19 de Mayo de 2022, de <https://formainfancia.com/metodologias-educativas-tipos-aprendizaje/>.

Fundación Integralia DKV. (2020). *Dinámica de grupo para adultos. ¿Por qué hacerlas?*

Obtenido de <https://dkvintegralia.org/blog/dinamicas->



**Anexo 4.- Plan de desarrollo del talento humano**



Universidad de las Américas

Maestría en enfermería

***“Plan de desarrollo del talento humano ginecología HECAM”***

Autor:

Ana Gabriela Pozo Padilla

Asesor:

Lcda. Giovanna Segovia

Quito- Ecuador

Junio - Diciembre de 2022

# Contenido

<a href="#">Introducción</a> .....	47
<a href="#">Sistemas de retribución</a> .....	50
<a href="#">Incentivos para el profesional</a> .....	50
<a href="#">Descripción del puesto Enfermería</a> .....	51
<a href="#">Importancia:</a> .....	51
<a href="#">Datos de identificación del puesto</a> .....	51
<a href="#">Relaciones internas y externas</a> .....	51
<a href="#">Instrucción formal requerida</a> .....	52
<a href="#">Actividades esenciales</a> .....	52
<a href="#">Nivel de exigencia</a> .....	53
<a href="#">Competencias técnicas</a> .....	53
<a href="#">Competencias conductuales</a> .....	53
<a href="#">Gestión del talento humano</a> .....	54
<a href="#">Conclusión</a> .....	55

## Introducción

Un plan de desarrollo del talento humano es una estrategia de la organización para desarrollar el potencial del trabajador, basado en varios principios: incentivos, conocimiento, actitudes, habilidades, etc.

La finalidad de toda organización es producir sea un producto o servicio. Este acto es realizado por el personal de la organización recibiendo estos varios nombres como obreros, trabajadores o también llamado talento o recursos humanos, todo esto debido al gran valor que tiene en las organizaciones. es por esto que la finalidad para con su usuario interno es permitir que este se desarrolle y prevea a la organización de productos o servicios de calidad.

Entendiendo esto sabemos que las organizaciones gestionan el talento humano para sacar su máximo potencial; por lo que el sector de la salud recorrió más de una década, buscando desarrollar el talento humano de la salud lograron plasmar este estatuto legal llamado Ley de Carrera Sanitaria, que establezca las obligaciones y derechos, así como los incentivos adecuados que permitan garantizar la equidad y calidad en la atención. De allí que es fundamental que el HCAM vaya analizando cada uno de los estatutos de esta ley y recopile los datos mas relevantes para conocimiento del personal profesional de enfermería.

Mediante el presente documento queremos dar a conocer sus derechos y obligaciones como profesionales de enfermería tomando en cuenta los mas relevantes que se direccionen al clima laboral. Recopilados en los siguientes artículos.

Según el **Artículo 7. Derechos:**

Gozar de estabilidad en sus puestos de trabajo, de acuerdo con la ley.

Acceder a ascensos y promociones, de acuerdo con el régimen escalafonario previsto en la ley de carrera sanitaria.

Percibir una remuneración justa y digna, de acuerdo con las escalas definidas para cada profesión

Respeto de horarios y jornadas de trabajo conforme las necesidades de las unidades y servicios, sin menoscabar los derechos de los trabajadores.

A recibir respeto en el ejercicio de su profesión, por parte de los usuarios de los servicios de salud y allegados.

Recibir de parte de las instituciones empleadoras las instalaciones recursos, dispositivos médicos, tecnologías sanitarias y medios necesarios y adecuados para un óptimo desempeño del trabajo.

Disponer de condiciones de trabajo saludables y seguras a través de mecanismos de promoción, prevención y protección de riesgos relacionados con su labor

Gozar de incentivos para su desarrollo profesional de conformidad con lo previsto en esta ley, en concordancia con lo dispuesto en la ley organiza de servicio público.

Recibir el gafo que corresponda por jornadas suplementarias o extraordinarias, de conformidad con la ley y demás normativa aplicable; concluir encargos en puestos directivos, licencias, comisiones de servicios aprobadas. (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador, 2022)

Ser evaluado en el desempeño de su cargo o función de manera objetiva e imparcial, conocer los procedimientos, criterios, indicadores y resultados de los procesos de evaluación, y presentar las impugnaciones legales que considere

Le prevención y promoción de su salud mental

Contar con espacios físicos dignos para alimentación y descanso del personal de salud de acuerdo con la capacidad física y disponibilidad financiera de la Red Pública Integral de salud

**Artículo 8.- Deberes:** Son deberes del talento humano en salud amparado por esta ley:

Cumplir con la constitución, las leyes, reglamentos, otras normas y disposiciones de las autoridades competentes, así como, con las obligaciones de su presupuesto de trabajo.

Cumplir con las reglas técnicas y el deber objetivo aplicable a su profesión

Cumplir con diligencia y responsabilidad, las funciones y actividades inherentes a su cargo

Cumplir y respetar ordenes legítimas de sus superiores.

Conocer y cumplir los códigos de ética profesional e institucional

Respetar los derechos de usuarios en los servicios de salud, sin discriminación de ningún tipo.

Cumplir con los estándares de calidad y calidez en la atención.

Respetar la cultura local de la comunidad en la que presta sus servicios

Mantener la confidencialidad de la información que obtuviere en virtud de la labor que desempeña

Prescribir y aplicar tratamientos con estricto apego a la bioética, a la mejor evidencia científica y a la normativa expedida por la autoridad sanitaria nacional.

Precautelar en todo momento el prestigio institucional manteniendo principios éticos y:

Otros establecidas en la ley (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador, 2022).

### **Sistemas de retribución.**

Amparados bajo las leyes del Ecuador las entidades de salud pertenecientes a la Red pública están normados bajo un régimen que limita el sistema de retribución y la reforma de la Ley de Carrera Sanitaria en los artículos 20, 21 y 22 hablan sobre una remuneración económica, justa, digna y equitativa, determinadas por la complejidad, años, nivel de formación y años de experiencia. La Ley nos indica que el personal de salud recibirá la remuneración mensual correspondiente sumado los beneficios de ley (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador, 2022).

### **Incentivos para el profesional.**

El estado garantizara los incentivos necesarios que motiven al personal a desarrollar sus talentos de mejor manera así la Ley en los artículos 24, 25, 26, 27 28 y 29 recogen todo lo que tiene que ver con incentivos tales como:

- Factor económico
- Formativo
- Incentivos económicos para la investigación y docencia.
- Formación académica
- Capacitación continua

(Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador, 2022)

## Descripción del puesto Enfermería

### Importancia:

Conocer la descripción del puesto y el perfil del cargo que ejerce en la organización es una estrategia de la empresa para cumplir con sus objetivos y el empleado se favorece con el conocimiento acerca de las actividades que debe cumplir dentro de la organización favoreciendo un buen desarrollo en su trabajo. Para lograr todo esto es indispensable que se mantenga un buen canal de comunicación lo que favorecerá al clima laboral y la cooperación de equipo. A continuación, se presenta el perfil enfermero propuesto por la entidad regulatoria en salud MSP (MSP, 2021).

### Datos de identificación del puesto

<b>Identificación del puesto:</b>	<b>Enfermero/a 3</b>
<b>Nivel:</b>	Profesional
<b>Unidad administrativa:</b>	Gestión de Cuidados de Enfermería
<b>Rol:</b>	Ejecución de Procesos

### Relaciones internas y externas

- Emergencia
- Consulta Externa
- Hospitalización
- Gestión de Admisiones
- Gestión de Especialidades Clínica y/o Quirúrgica

- Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
- Gestión de Atención al Usuario, Familiares, Pacientes. (MSP, 2021)

### **Instrucción formal requerida**

**Nivel de Instrucción:** Tercer Nivel

**Área de Conocimiento:** Enfermería

### **Actividades esenciales**

- Realiza cuidado directo de enfermería aplicando el proceso enfermero al usuario o paciente de acuerdo con normas, procedimientos y protocolos de atención de enfermería y registra las actividades en los formularios correspondientes de la historia clínica
- Gestiona el plan terapéutico del paciente según la prescripción médica y los cuidados enfermeros de acuerdo con protocolos, guías clínicas, proceso enfermero y procedimientos
- Orienta y educa a usuarios y familiares para el mantenimiento de la salud según los niveles de atención
- Gestiona los procesos de instrumentación y circulación del acto quirúrgico aplicando protocolos, guías clínicas, proceso enfermero y procedimientos
- Supervisa el cumplimiento de las tareas asignadas al personal auxiliar de enfermería
- Realiza las demás actividades dentro de su ámbito de acción según el marco legal vigente  
(MSP, 2021)

## Nivel de exigencia

### *Competencias técnicas*

Denominación de la Competencia	Alto	Medio	Bajo
Identificación de Problemas			X
Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)			X
Generación de Ideas			X
Pensamiento Conceptual			X
Instrucción			X
Pensamiento Analítico			X

(MSP, 2021)

### *Competencias conductuales*

Denominación de la Competencia	Que esperar	Nivel
Trabajo en Equipo	Cooperación, participación en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Se mantienen informados Comparte información.	Bajo

<b>Orientación de Servicio</b>	Actúan a partir de los requerimientos de los usuarios, ofreciendo respuestas innovadoras	Bajo
<b>Construcciones de Relaciones</b>	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.	Bajo
<b>Conocimiento del Entorno Organizacional</b>	Utiliza protocolos y normas para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos del servicio.	Bajo

(MSP, 2021)

### Gestión del talento humano

Para gestionar dichas competencias la organización debe fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional descrita por Daniel Goleman (1995) como la capacidad del individuo por reconocer los sentimientos propios y ajenos, para manejarlo creando motivación y gestionar las relaciones dentro de la empresa.

La inteligencia emocional posee dos ámbitos con 5 capacidades:

<b>Inteligencia emocional componentes</b>		
	Capacidad	Descripción
<b>Ámbito Personal</b>	Autoconocimiento	Conocimiento de las propias emociones y el efecto en la toma de decisiones
	Autorregulación	Control de las emociones de manera que no interfiera negativamente con las actividades que se realiza en el puesto de trabajo
	Motivación	Es utilizar estrategias para el logro de objetivos y la superación de fracasos

	Empatía	Capacidad de percibir los sentimientos de los demás y ver cosas desde la perspectiva del resto encontrando puntos de afinidad
	Habilidades sociales	Control de las emociones en las relaciones sociales para poder interactuar sin dificultad

(Bello, 2021)

### **Conclusión**

En conclusión el talento humano es un factor de vital importancia, debido a que es el que transforma la materia en un producto o servicio, por lo cual es deber de la organización velar por que este factor se mantenga en un estado optimo tanto físico como mental, por lo que las políticas o leyes del estado Ecuatoriano deben mirar por el talento humano así como lo menciona la Ley de Carrera Sanitaria la cual mira por el trabajador de salud mira sus intereses económicos como de salud, promoviendo incentivos y salud mental. Dentro de la gestión del talento humano debemos trabajar todas las habilidades y capacidades del talento incluida sus emociones las cuales guiaran el cumplimiento de las actividades diarias, por lo que este documento propone comunicar a los empleados sus derechos, obligaciones a demás de informar la descripción del cargo que ocupa proponiendo a demás un plan en conjunto con RRHH para que este gestione aquellas conductas que no favorecen al servicio.

### **Recomendación**

Se recomienda trabajar este plan en conjunto del departamento de recursos humanos ya que este es el encargado de gestionar el talento humano.

## Bibliografía

Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador. (2022). *LEY ORGÁNICA DE CARRERA SANITARIA*. Quito.

Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*.  
Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>

MSP. (2021). *DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO ENFERMERÍA*. Obtenido de  
<https://app.mspz4.gob.ec/descargas/HOSPITALES/DESCRIPTIVOS/8.%20Gesti%F3n%20de%20Cuidados%20de%20Enfermer%EDa.xls.pdf>