



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE.**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“FOMENTANDO UN BUEN CLIMA LABORAL EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO
MÉDICO SIHUAS _ ESSALUD ,2017”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORA:

Lic. Enf. ELVIRA BEATRIZ CARBAJAL ARTEAGA.

ASESORA:

Dra. Enf. MARIA ADRIANA VILCHEZ REYES

CHIMBOTE - PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mgr. Susana Elizabeth Cabanillas De La Cruz

Presidenta

Mgr. Freddy Wilson Mosqueira Poémape

Secretario

Mgr. Rosana Juana Morales Chihuahua

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme fuerzas para poder enfrentar día a día cada uno de los retos que se me presento a lo largo del desarrollo de mi formación profesional.

A mi asesora Dra. María Adriana Vílchez Reyes, por su tiempo y dedicación en el apoyo para la elaboración del presente proyecto.

DEDICATORIA

A Dios, por ser fuente inagotable de fuerza, acompañarme en cada segundo de vida y permitirme hacer realidad cada uno de mis sueños.

.

A mis padres por su apoyo incondicional; por su paciencia, comprensión y ayuda constante en el desarrollo de mi profesión.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	-----	iii
DEDICATORIA	-----	iv
I. PRESENTACIÓN	-----	1
II. HOJA RESUMEN	-----	2
2.1. Nombre del Trabajo académico	-----	2
2.2. Localización (Distrito, Provincia, Departamento, Región)	-----	2
2.3. Población beneficiaria	-----	3
2.4. Institución (es) que lo presentan	-----	3
2.5. Duración del Trabajo académico	-----	3
2.6. Costo total o aporte solicitado / aporte propio	-----	3
2.7. Resumen del Trabajo académico	-----	3
III. JUSTIFICACIÓN	-----	4
IV. OBJETIVOS	-----	10
V. METAS	-----	10
VI. METODOLOGÍA	-----	11
6.1. Líneas de Acción y/o Estrategias de intervención	-----	11
6.2. Sostenibilidad del proyecto	-----	14
VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN	-----	15
VIII. RECURSOS REQUERIDOS	-----	25
IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES	-----	28
X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES	-----	34
XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES	-----	34

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS ----- 35

ANEXOS ----- 37

I. PRESENTACIÓN

El presente trabajo de intervención denominado “fomentando un buen clima laboral en el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas_ ESSALUD, 2017”. A realizarse en la ciudad de Sihuas como requisito para obtener el título en la segunda especialidad en enfermería, mención en emergencia y desastres; surge como producto de la experiencia profesional en el servicio de emergencia. En la actualidad el centro Médico Sihuas ESSALUD.

Cuenta con una antigüedad de 35 años en la cual el clima laboral ha influenciado mucho. El clima laboral juega un papel preponderante en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, en las diferentes etapas del tiempo se han producido cambios que denotan una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas que trabajan, para que se encuentren lo más satisfechos posibles y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan y de adaptarse con mayor éxito a las exigencias laborales que varían en relación con el desarrollo de la humanidad. El clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas (1).

Actualmente, existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar el ambiente en el trabajo. De ahí derivó la necesidad de investigar lo que ocurre a diario dentro de la organización, siendo el ambiente y la satisfacción laboral los que afectan la labor cotidiana del trabajador, la organización en sí y, la sociedad. Los estudios demuestran que el clima y la satisfacción laboral constituyen una mejora en la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que

también influye en el entorno familiar y social.

Por último, esperamos que el presente trabajo contribuya al que hacer profesional de enfermería, a la realización de otros trabajos de investigación y para el análisis y diseño de un plan dirigido a la calidad de atención del usuario de emergencia

II. HOJA RESUMEN

2.1 Título del Proyecto

“FOMENTANDO UN BUEN CLIMA LABORAL EN EL CENTRO MÉDICO SIHUAS _ESSALUD ,2017”.

2.2. Localización

Localidad: Sihuas

Distrito: Sihuas

Provincia: Sihuas

Departamento: Ancash

El Centro Médico Sihuas se encuentra ubicado en la región Ancash Esta sobre los 20000 metros sobre el nivel del mar fue creado un 18 de enero de :1980 se inició como posta I-1 luego paso a ser policlínico y actualmente es Centro Médico cuenta con 5 consultorios como son: Adulto, Consultorio De Niño, Consultorio Dental y Dos Consultorios De Medicina 1 y 2. Así mismo cuenta con Admisión, Farmacia, Tópico, Shock Trauma, Laboratorio, Y Sala De Observación. Incluyen el abastecimiento de agua, vapor, energía eléctrica, sistema de comunicaciones, cuenta con 23 personales y el clima organizacional no se ha logrado entre el personal debido al mal manejo por parte de la dirección.

2.3 Población beneficiaria

- **Población directa**

Todos los usuarios que asisten al Centro Médico Sihuas, son 1600 pobladores por lo tanto cuenta con una atención de Emergencia las 24 horas del día a toda la población asegurada.

- **Población indirecta**

Equipo de salud que labora en el Centro Médico Sihuas ESSALUD.

2.4. Institución(es) que lo presentan

- Universidad ULADECH
- Hospital ESSALUD III Chimbote

2.5. Duración del Proyecto

1 año

Inicio: 2016

Término: 2017

2.6. Costo total o aporte solicitado/aporte propio

S/. 75.632

II. JUSTIFICACIÓN:

En el Perú, el trabajo del personal de salud y en especial el de las enfermeras parecieran no ser el más propicio para derivar un buen clima organizacional y por ende una satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar de las enfermeras, las mismas que terminaran desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares, asumiendo largas jornadas de trabajo extra con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral de la enfermera, y todo esto repercute en los usuarios y sociedad en general que son atendidos diariamente (2).

Desde el punto de vista, el propósito de esta investigación es generar nuevos datos, hacer comparaciones y aumentar la base de conocimientos, permitiendo conocer en forma científica y sistemática, las opiniones del profesional de enfermería acerca de su entorno laboral, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, así como determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras. Desde el punto metodológico; en este estudio se utilizará métodos directos y encuestas para analizar el clima organización y su influencia en la satisfacción laboral, dicha metodología disponible aplicada en el ámbito de estudio tendrá la finalidad de servir como antecedente para ser útil a nuevos estudios, el cual aportará también

conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales, para la calidad y eficiencia de la acción organizativa.

Desde el punto teórico, está basada en la Teoría bifactorial de Herzberg (1959) y la teoría del clima organizacional de Likert (1969) ambas en relación con las variables (satisfacción laboral y Clima organizacional) de estudio, teniendo como propósito aportar elementos teóricos que contribuyan a conocer la relación entre la persona y su trabajo. Desde el aspecto práctico, surge la relevancia de realizar el tema de investigación planteado, debido a que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo que el propósito es identificar las percepciones del profesional de enfermería sobre las relaciones en la organización, así como sus expectativas futuras, lo que permitirá poder definir planes de acción orientados a mejorar aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y del personal, de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen un labor más agradable.

Nava G, Hernández M, Hernández A, Pérez M, Hernández M, Matus R, (3) en su estudio realizaron una investigación sobre “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud” En México, 2013 con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. La muestra estuvo conformada por 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos

sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font roja ampliado. Obteniendo que el grado de satisfacción laboral en estas instituciones va de medio a alto. Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejores calificados fueron: relación interpersonal con jefes y compañeros.

Juárez S, (4) en su estudio realizó una investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral” En México 2012, con el objetivo de correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas que laboran en el Hospital General Regional. La evaluación se efectuó con una escala mixta Likert-Thurstone. El análisis estadístico se realizó con t de Student, coeficiente de correlación de Pearson, encontrándose los siguientes resultados: El 58.3 % eran lic.de enfermería de sexo femenino y el 41.7 % eran lic. De enfermería de sexo masculino, edad promedio de 35 años.

Ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional ($p < 0,05$). laboran en el Hospital General Regional.

Chiang M , Martín M (5) en un estudio realizaron una investigación sobre “Clima organizacional y satisfacción laboral, En Venezuela 2011 una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, fue un estudio empírico transversal, descriptivo con contraste de medias y correlaciones, la muestra estuvo compuesta por 1.239 trabajadores de tres hospitales públicos; obteniéndose los

siguientes resultados: con respecto al clima organizacional los factores con un nivel alto fueron autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, en ambos hospitales, el factor presión presentó un nivel medio. Con respecto a los factores de satisfacción laboral mostraron que los factores (satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo), presentaron un nivel alto de satisfacción, a diferencia que el factor remuneración presentó un nivel medio.

Urbina M,(6) en su estudio realizó una investigación sobre satisfacción laboral , En Trujillo 2013 y calidad de vida profesional de las enfermeras Hospital Regional Docente de Trujillo, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y nivel de calidad de vida profesional, la muestra estuvo conformada por 84 enfermeras; la recolección de datos se realizó a través de la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción laboral de Núñez,(2007) y calidad de vida profesional CVP 35 Sánchez, (2003). En donde concluyo que el mayor porcentaje de enfermeras (62.0%) presenta un nivel moderado de satisfacción laboral, sin embargo, presentó un nivel de satisfacción alto en las dimensiones relacionadas con la competencia profesional (67,9%) y la propia satisfacción del trabajo (40,5%). La mayoría de enfermeras presentó un nivel regular de calidad de vida (76,2%),

Monteza N, (2) en su estudio realizó una investigación titulado“Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital

ESSALUD Chiclayo”2012, tuvo por objetivo analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico.

La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de lic. enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho.

Silva H, (7) en su estudio realizó una investigación titulado “Medición del clima laboral y satisfacción En Iquitos 2009, del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009”, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional de la Facultad de Medicina de la UNAP, en una muestra de 50 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Se utilizó una ficha de encuesta previamente revisada por expertos y validada. Se obtuvo como resultados que dos tercios del personal docente mostraban insatisfacción en su centro laboral y sensación de frustración; dos tercios del personal administrativo mostraron satisfacción laboral. En cuanto al clima laboral cerca del 70% del personal tanto administrativo como docente lo calificaron como positivo. Además, el 60% del personal administrativo considera que tiene suficiente oportunidad para lograr desarrollo personal y solo el 17% del personal

docente manifiesta lo mismo.

Amaya N, (8) en su estudio realizaron una investigación titulado “Síndrome de burnout y satisfacción laboral En Chimbote 2012 del profesional de enfermería. Hospital de apoyo “La Caleta”. Chimbote - 2012.”, fue de tipo descriptivo y de corte transversal, tuvo por objetivo general, conocer la relación entre Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo “La Caleta”. La población estuvo constituida por 43 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de: medicina, cirugía, emergencia, ginecología, sala de operaciones, pediatría y neonatología; que reunieron los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó los instrumentos: Inventario Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, llegándose a las siguientes conclusiones: que el 58,1 % de profesionales de enfermería presentan un nivel moderado de satisfacción laboral, seguido de un nivel alto como es el 23,3% y sólo 18,6% de los profesionales de enfermería presenta un nivel bajo de satisfacción laboral.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

- Buen clima laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD 2017.

Objetivo Especifico

- Adecuado Compromiso laboral e institucional con el personal de salud del servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD.
- Reconocimiento laboral al personal de salud del servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD.
- Trabajo en equipo y con empatía.

V. METAS

- 100 % de Mejora del Buen clima laboral en el personal de salud del servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD 2017
- 100 % de compromiso laboral e institucional con el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD.
- 100 % de reconocimiento laboral al personal de salud del servicio de emergencia Centro Médico Sihuas ESSALUD.
- 100 % de trabajo en equipo y muestra de empatía por parte del personal de salud del servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD.
- 100% del personal de salud capacitado sobre clima organizacional en la institución.
- 100% de pasantía ejecutada.

- 100% de talleres de clima laboral al personal de salud.
- 100% de plan de motivación e incentivos

VI. METODOLOGÍA DE TRABAJO:

6.1. Líneas de acción y/o estrategias de intervención.

A. SENSIBILIZACIÓN:

Es un conjunto de acciones que pretenden influir sobre las ideas, percepciones estereotipos y conceptos de las personas y de los grupos, para provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas. La sensibilización debe ser un proceso de facilitación, reflexión y concientización del personal hacia el cambio, que genere condiciones que creen un ambiente favorable para la implantación del modelo de calidad.

El éxito de los cambios depende del compromiso de los directivos y el personal de la institución (9).

Una estrategia de sensibilización debe estar encaminada a ayudar a descifrar los orígenes de los problemas para despertar la conciencia crítica en las personas y generar prácticas solidarias y de compromiso activo con el cambio de mentalidades, actitudes o prácticas. Se pretende que la toma de conciencia y el cambio, promovidos desde la estrategia de sensibilización,

sean duraderos. De ahí la importancia de conocer el origen de los problemas, ya que de esta forma se favorece la comprensión de las causas.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que la sensibilización es un proceso a medio y largo plazo y que debe ser un proceso continuo, abierto y transversal para que sea realmente efectiva.

Actividades:

1.a Reunión de sensibilización al personal de salud sobre clima laboral

1.b. Elaboración del programa de sensibilización.

B. CAPACITACIÓN:

Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal de una organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña. La capacitación continua en el área de enfermería es una herramienta fundamental para la atención del paciente, para el desarrollo profesional, personal, los métodos sistematizados para el cuidado del paciente y la profesionalización de la carrera de enfermería; esto orienta a enfermería a la investigación en su área de trabajo, de forma que sustente sus intervenciones del cuidado basados en la experiencia y en consecuencia iniciará a desarrollar un pensamiento crítico que le ayude a la toma de decisiones asertivas y a la resolución de problemas cotidianos que se le

presenten día con día en su campo (10).

Actividades:

B.1 Reunión con el director y el personal que labora en el Centro Médico Sihuas para coordinar sobre las las actividades diarias para mejorar el clima laboral.

B.2 Capacitación de los documentos de gestión (ROF, MOF, CAP, MAPRO, TUPA).

B.3. Programa de capacitación al personal de salud

C.GESTIÓN:

La Gestión del cuidado de enfermería» se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (11).

La responsabilidad de la dirección, es asegurar que las instituciones de salud tengan políticas y programas apropiados, además de los recursos humanos y financieros suficientes para proporcionar un lugar de trabajo sano y seguro.

Frente a la situación que se presenta en el servicio de emergencia. como inadecuado clima laboral, el ambiente para la evaluación la falta de recursos humanos, materiales y equipos para que se pueda brindar una atención de

calidad, es necesario gestionar los diferentes recursos afines de conseguir la aprobación de los requerimientos, con la finalidad de lograr resultados que una persona no podría alcanzar por si sola.

Gestionar implica relacionarse con los diferentes niveles administrativos para coordinar, negociar, liderar, conciliar, convencer y a su vez planificar, organizar el servicio en sí, para una mejora de los productos finales y satisfacer las demandas tanto de los clientes internos y externos.

Plan de Supervisión y monitoreo del clima laboral

- Elaboración de un cheslist de desempeño laboral.
- Coordinación y garantizar la gestión con la dirección del Centro Medico Sihuas.

3.a. Se coordina con la municipalidad para realizar talleres de clima laboral en la institución

3.b. Plan de reuniones multidisciplinarias

3.c. Talleres de salud mental en proyectos de vida

6.2. Sostenibilidad del Proyecto.

La sostenibilidad del proyecto estará a cargo del equipo de salud que trabaja directamente en el servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD con la finalidad de mantener este trabajo en forma sostenible a través del tiempo.

En la actualidad las políticas institucionales apoyan las estrategias para el mejoramiento de cada institución para garantizar aún más la calidad de atención en beneficio de pacientes, anualmente también se realiza la

autoevaluación para la acreditación como hospital, la cual también incluye dentro de los macro procesos de evaluación, por todo ello el equipo de gestión del Centro Medico Sihuas ESSALUD y la dirección general también apoyará en la sostenibilidad del presente proyecto.

VII. SISTEMA DE MONITOREO Y EVALUACION

7.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN

JERARQUÍA DE OBJETIVOS	METAS POR CADA NIVEL DE JERARQUÍA	INDICADORES DE IMPACTO Y EFECTO	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
PROPÓSITO Buen clima laboral en el personal de salud del servicio de emergencia Centro Medico Sihuas ESSALUD 2017.	80 % de Mejora del Buen clima laboral en el del servicio de emergencia personal de salud del Centro Médico Sihuas ESSALUD 2017					

<p>RESULTADOS</p> <p>1. Adecuado compromiso laboral e institucional con el servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD.</p>	<p>1. Adecuado Compromiso laboral e institucional en un 80% con el servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas del servicio ESSALUD. Al finalizar el primer año del proyecto y el 100% al finalizar el proyecto.</p>	<p>1. El número de personal que se compromete a recibir capacitación a través del proyecto y a la vez evalúa y retroalimenta sobre clima laboral.</p>	<p>1. Cumplimiento de Permanencia del personal programado.</p>	<p>1. N° de capacitaciones realizadas.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe /documentación</p>
--	--	---	--	--	-------------------	-------------------------------

<p>2.Reconocimiento laboral al personal de salud del servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD.</p>	<p>2. Adecuado Compromiso laboral e institucional en un 80% con el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD. Al finalizar el primer año del proyecto y el 100% al finalizar el proyecto.</p>	<p>Número de personal de salud y los demás trabajadores que son reconocidos por la institución.</p>	<p>N° de personal de salud capacitado / total de personas programadas.</p>	<p>- Informes. Programación diseñada.</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Informe /documentación</p>
---	---	---	--	---	-------------------	-------------------------------

<p>3.Trabajo en equipo y con empatía.</p>	<p>3. Trabajo en equipo y con empatía en un 60% en el primer año y el 100% en el segundo año.</p>	<p>El número de personal trabaja en equipo y con empatía.</p>	<p>Acuerdos cumplidos en reuniones.</p>	<p>Actas de reuniones</p>	<p>Mensual</p>	<p>Entrevista encuesta</p>
---	---	---	---	---------------------------	----------------	----------------------------

7.2. MATRIZ DE MONITOREO

RESULTADOS DEL MARCO LÓGICO	ACCIONES O ACTIVIDADES	METAS POR CADA ACTIVIDAD	INDICADORES DE PRODUCTO O MONITOREO POR META	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA	INSTRUMENTO QUE SE UTILIZARÁ PARA EL RECOJO DE LA INFORMACIÓN
1. Adecuado compromiso laboral e institucional con el servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD.	1a. Programa de capacitación al personal de salud.	El 85% del personal de salud capacitado y sensibilizado sobre clima organizacional	El número de personal que se compromete a recibir capacitación a través del proyecto y a la vez evalúa y retroalimenta sobre clima laboral.	Cumplimiento de permanencia del personal programado.	Informe de capacitaciones de sensibilización.	Trimestral	Lista u hoja de registro de asistencia.

	1b. Talleres de sensibilizar al personal de salud.	1.b.100% de talleres de clima laboral al personal de salud.	1.b. El número de talleres que se realizaran en el Centro Medico Sihuas.	1.b. Informe de taller de sensibilizacion		Trimestral	
	1.c. pasantías en las instituciones.	1.c.100% de pasantía ejecutada.	1.c. El número de pasantías que se realizaran durante el proyecto.	1c. Informe de numero de pasantias		Trimestral	

2.Reconocimiento laboral al personal de salud del servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD	2a. Talleres de evaluación y desempeño al personal	2.a.los talleres serán medidos en un 100% al termino del proyecto.	Número de personal de salud y los demás trabajadores que son reconocidos por la institución.	Nº de personal de salud capacitado/total de personas programadas.	Facturas boletas de los gastos realizados para la redistribución de ambiente.	Trimestral	Lista de chequeo
	2 b._ Plan de motivación e incentivos	2.b100% de plan de motivación e incentivos	Nº de personal	Nª de personal de salud contratado / total de personal asignado.	-Factura y boletas de los gastos realizados..	Trimestral.	

--	--	--	--	--	--	--	--

3. Trabajo en equipo con todo el personal de salud y con empatía	3. a Se coordinará con la municipalidad para realizar talleres de clima laboral en la institución	3.a Se coordinará con la municipalidad para realizar talleres de clima laboral en la institución en un 80% al finalizar el primer año de ejecución del proyecto y el 100% al finalizar el proyecto.	El número de personal trabaja en equipo y con apatía.	Nº de capacitaciones ejecutadas X 100 / Nº de capacitaciones programadas.	Control de asistencia	Mensual	Lista de chequeo
	3.b. Plan de reuniones multidisciplinarias	3.b. programar reuniones al 65%	Nº de capacitaciones ejecutadas.	Nº de profesionales que aplican conocimientos aprendidos en	Control de asistencia	Anual	Plan de trabajo

	3.c.Talleres de salud mental en proyectos de vida	3. c. Elaboración y/o adaptación del 100% de guías y/o protocolos de atención en el primer año.	N° de profesionales de salud aplican los conocimientos aprendidos en las capacitaciones	las capacitaciones x 100 / Total profesionales que participan en capacitaciones.	Control de asistencia	anual	Personal de salud
--	---	---	---	--	-----------------------	-------	-------------------

7.3. BENEFICIOS:

Beneficios con proyecto

- Satisfacción del usuario de emergencia.
- Mejoramiento en los procesos (organización, guías, protocolos) con personal calificado que brinda atención oportuna y eficaz.
- Incremento económico por los servicios de atención.

Beneficios sin proyecto

- Insatisfacción del usuario de emergencia.
- Desactualización en los procesos (organización, guías, protocolos) con personal no calificado que brinda atención inoportuna e ineficaz.
- Se mantiene o decrecen los ingresos económicos por los servicios de atención.

VIII. RECURSOS REQUERIDOS

- Recursos Humanos
- Personal de salud.
- Recursos Materiales
 - Bienes
 - Material de escritorio
 - Libros y Revistas
 - Equipo de computadoras

- Televisor y Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Mesas y Sillas
- Trípticos
- Cd's
- Papel
- Cámara fotográfica
- Servicios
- Típeo e impresión por computadora
- Fotocopias
- Internet
- Encuadernación
- Movilidad local

Presupuesto

CODIGO	DENOMINACION	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
	Viáticos y Asignaciones Movilidad Local	05	100,00	500,00
	SERVICIOS NO PERSONALES Especialista (coaching)	12	500	6.000

	BIENES DE CONSUMO			
	Papel Bond A4 x 80 gr	2000	22,00	44,00
	Papel Bulky	1000	18,00	18,00
	Plumones de pizarra Plumones	04	3,50	14,00
	gruesos Papel	04	3,50	14,00
	sábana Lapiceros	06	2,50	10,00
	Lápices	50	0,50	25,00
	Cd's	50	0,50	25,00
	Corrector	25	1,00	25,00
	SERVICIOS DE CONSULTORIA			
	Gastos de Transporte Gestión	250		250,00
	OTROS SERVICIOS DE TERCEROS:			
	Impresión	25	0,30	60,00
	Espiralado	25	3,00	75,00
	Fotocopia o Empastado	500	0,05	25,00
	Refrigerios	10	20,00	200,00
		50	10,00	500,00
	CONSOLIDADO			
	Servicios			2250,00
	Viáticos y Asignaciones Servicios			500,00
	No Personales Bienes de Consumo Servicio de Consultoría Gastos de Transporte Otros			1200,00
	Servicios a Terceros			206,00
	TOTAL			1260,00
				75.632

IX. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE ACCIONES

PLAN OPERATIVO

- **OBJETIVO GENERAL:** Buen clima laboral en el personal de salud del Centro Médico Sihuas ESSALUD 2017.

N°	ACTIVIDAD	MET A	RECURSOS		CRONOGRAMA												INDICADOR	
					2016						2017							
			DESCRIPCI	COSTOS	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
1	Elaboración del proyecto Fomentando FOMENTANDO UN BUEN CLIMA LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS ESSALUD ,2017"	100 %	Informe	10.000	X													Proyecto Elaborado
2	Presentación y exposición del proyecto a la jefatura del SERVICIO DE EMERGENCIA DEL CENTRO MÉDICO SIHUAS ESSALUD.	100%	Informe	10.000		X												Proyecto Presentado
3	Reunión con la Jefatura y personal de Salud para formar Comité de Mejora Continua para el apoyo en la ejecución del proyecto.	100 %	Informe	20.000			X											Reuniones realizadas
4	Ejecución del Proyecto	1	Informe	10.632				X	X	X	X	X	X					Proyecto ejecutado
5	Evaluación del proyecto	1	Informe													X		Proyecto desarrollado
6	Presentación del Informe Final	1	Informe	5.000													X	Proyecto presentado

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Adecuado Compromiso laboral e institucional con el Centro Médico Sihuas ESSALUD.

Nº	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA												INDICADOR	
					2016						2017							
			DESCRIPCION	COSTOS	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		
1	1.a.programa de capacitación al personal de salud	100%	Informe	2.000	X													Proyecto Elaborado
2	1.b. talleres de sensibilizar al personal de salud	100%	Reunión	2.000		X												Reuniones realizadas
3	1.c. pasantías en las instituciones	100%	Pasantía	2.000			X	X	X									Pasantías realizadas

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Reconocimiento laboral al personal de salud del servicio de emergencia Centro Médico Sihuas ESSALUD.

N°	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA												INDICADOR		
			DESCRIPCI	COSTOS	2016					2017									
					D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N			
1	2.a. Talleres de evaluación y desempeño al personal,	100%	Informe	3.000	X														Proyecto Elaborado
2	2b. Plan de motivación e incentivos	100%	Reunión	2.000		X													Reuniones realizadas

- **OBJETIVO ESPECÍFICO 3:** Trabajo en equipo con todo el personal de salud y con empatía.

Nº	ACTIVIDAD	META	RECURSOS		CRONOGRAMA												INDICADOR	
					2016						2017							
					DESCRIPCION	COSTOS	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S		O
1	3.a. Se coordina con la municipalidad para realizar talleres de clima laboral en la institución	100%	Informe	3.000	X													Proyecto Elaborado
2	3.b. Plan de reuniones multidisciplinarias	100%	Reunión	3.000		X												Reuniones realizadas
3	3.c. Talleres de salud mental en proyectos de vida	100%	Reunión	3.000				X										Reuniones realizadas

X. ASPECTOS ORGANIZATIVOS E INSTITUCIONALES

- Adecuados mecanismos de desembolso de recursos del tesoro público recursos directamente recaudados para el desarrollo del proyecto y así contar con un buen clima organizacional en el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas Essalud.
- Se cuenta con los recursos humanos suficientes, comprometidos motivados y capacitados dispuestos a implementar las mejoras en el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas.
- Personal de salud comprometido en la aplicación de protocolos de atención y guías de buenas prácticas en forma correcta con la finalidad de disminuir el clima organizacional en el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas Essalud.

XI. COORDINACIONES INTERINSTITUCIONALES

Se establecerá coordinaciones con la dirección del Servicio De Emergencia Del Centro Médico Sihuas Essalud, así mismo con el hospital III de Chimbote y la Dirección de Escuela de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

XII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. MINSA. Situación y desafíos de los recursos humanos en salud - Gobernabilidad y desempeño con Desarrollo Humano. Perú - Ministerio de Salud - IDREH. Lima;; 2005.
2. Monteza N. “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital ESSALUD Chiclayo, 2010”. Informe para obtener el grado académico de Magister. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo;; 2012.
3. Nava G, Hernández M, Hernández A, Pérez M, Hernández M, Matus R, et al. “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”. Aroh Neurocién. 2013; 18(1): p. 16-21.
4. Juárez S. “Clima organizacional y satisfacción laboral”. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc. 2012; 50(3): p. 307-314.
5. Chiang M, Salazar M, Martín M, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Salud trab. 2011; 19(1): p. 5-16 Disponible en. accedido en 27 agosto 2014.
6. Urbina M. Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras Hospital Regional Docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo;; 2013.
7. Silva H. “Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009.

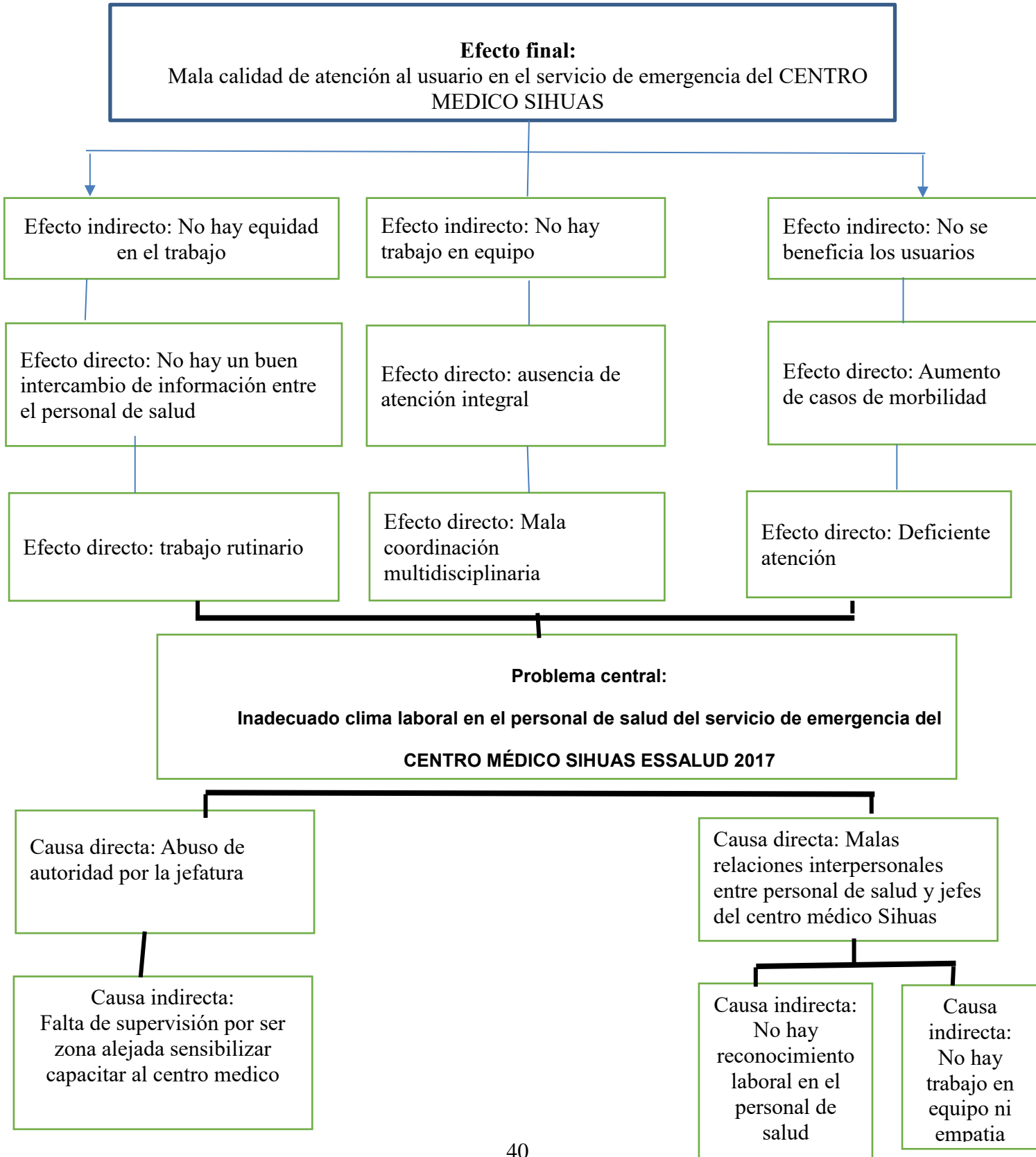
Iquitos; 2009.

8. Amaya N, Santa María D. Síndrome de burnout y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital de apoyo “La Caleta”. Chimbote - 2012. Universidad Nacional del Santa; 2012.
9. Curso de Gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud. Supervisión, monitoreo y evaluación-PFSS. MINSA. Perú; 1998.
10. Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos. Ministerio de Salud Pública. Tomo II. Habana Cuba;2008.
11. Inducción, re inducción y sensibilización para el personal de enfermería. [En línea]. [Fecha de acceso 18 de julio del 2016]. URL disponible en: <http://normatividadlegislacionsig.blogspot.com/2009/05/que-es-la-sensibilizacion.html>.

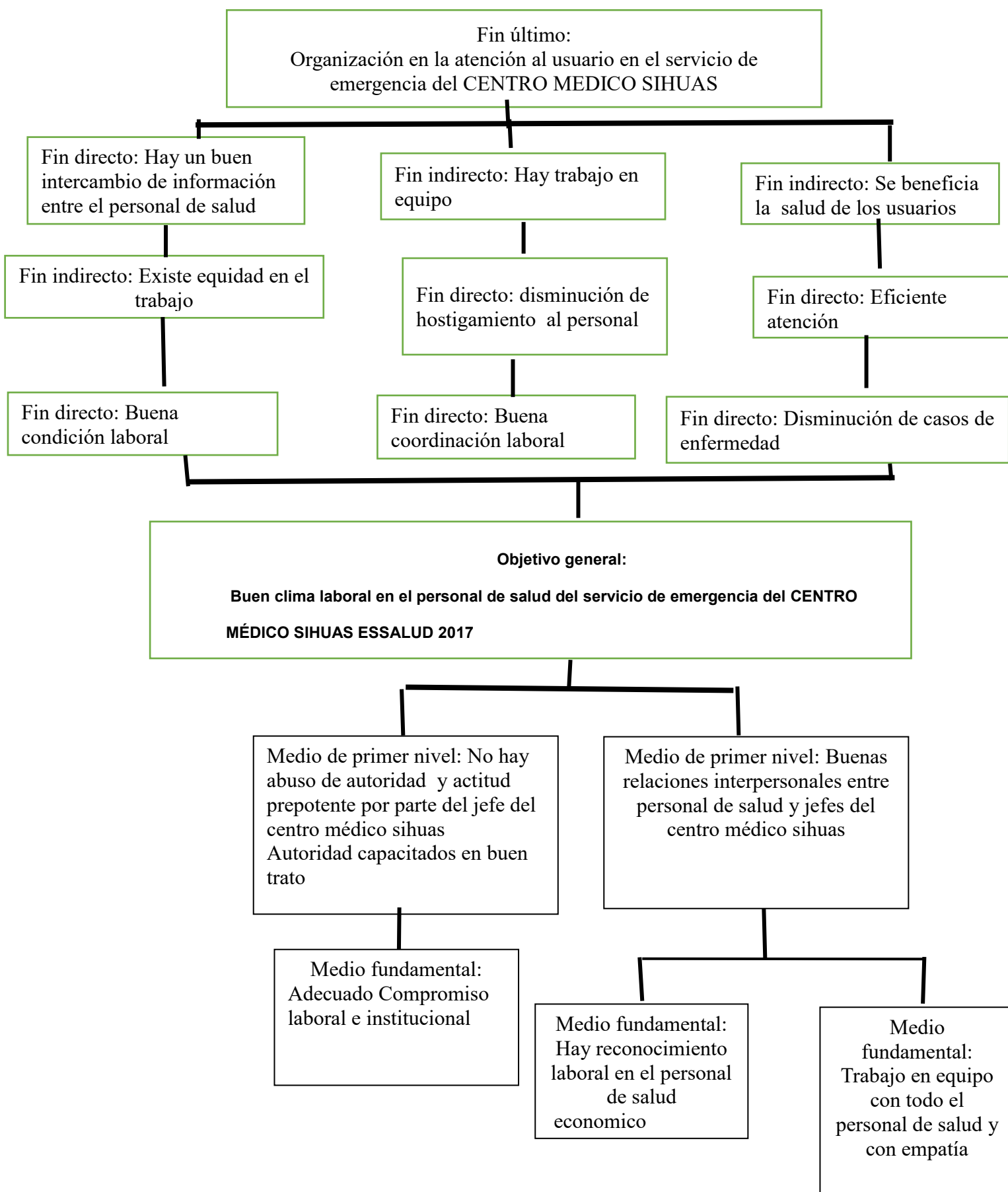
A N E X O S

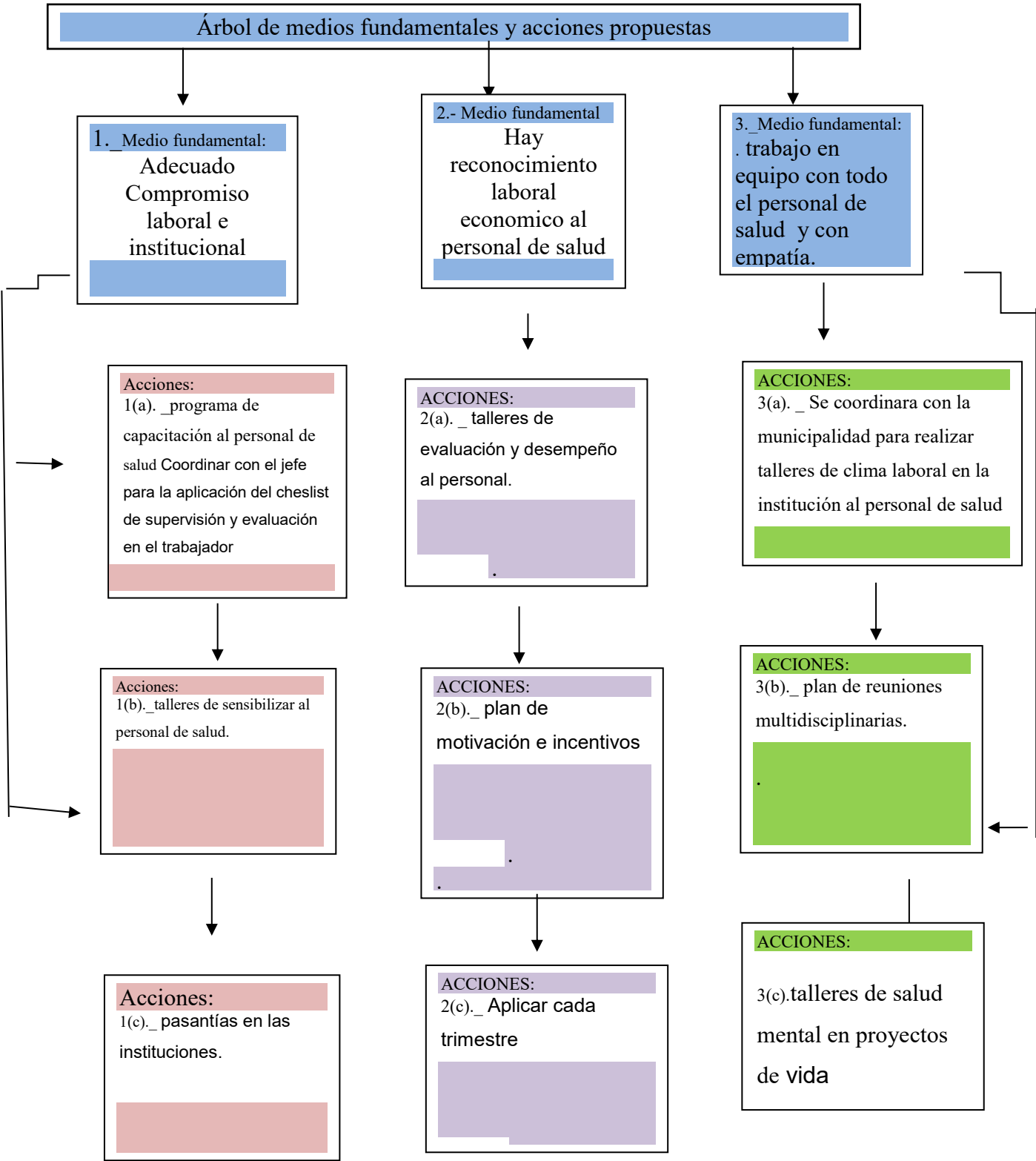
ANEXO 1

**Árbol de CAUSA – EFECTO
O
ARBOL DE PROBLEMAS**



ÁRBOL DE MEDIOS Y FINES O ARBOL DE OBJETIVOS





ANEXO 5

MARCO LÓGICO

			Correspondencia		
	Objetivo General	Meta	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Organización en la atención al usuario en el servicio de emergencia del CENTRO MEDICO SIHUAS				
Propósito	Buen clima laboral en el	80 % de Mejora del Buen clima laboral en el personal de salud	Nº de personal de salud concientizado	- Informe estadístico sobre los estándares	Los profesionales de salud tiene los conocimientos

	personal de salud del servicio de emergencia del CENTRO MÉDICO SIHUAS ESSALUD 2017	del servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD 2017.	sobre clima laboral	de calidad. -	necesarios sobre clima laboral para llevar buena relación interpersonal y así mismo brindar las atenciones en forma Satisfactoria al usuario.
Componentes	1. Adecuado Compromiso laboral e institucional	Adecuado Compromiso laboral e institucional en un 80% con el servicio de emergencia del Centro Medico Sihuas ESSALUD. Al finalizar el primer año del proyecto y el 100% al finalizar el proyecto.	El número de personal que se compromete a recibir capacitación a través del proyecto y a la vez evalúa y retroalimenta sobre clima laboral.	Cumplimiento de Permanencia del personal programado.	.Personal de salud se encuentra concientizado sobre clima organizacional
	2. Hay reconocimiento laboral	Adecuado Compromiso laboral e institucional en un	El número de personal trabaja en equipo y con apatía	Acuerdos cumplidos en reuniones	Estructurar un área adecuado para las capacitaciones de

	economico en el personal de salud	80% con el servicio de emergencia del Centro Médico Sihuas ESSALUD. Al finalizar el primer año del proyecto y el 100% al finalizar el proyecto.			clima organizacional
	3. Trabajo en equipo con todo el personal de salud y con empatía	3.Trabajo en equipo y con empatía en un 60% en el primer año y el 100% en el segundo año.	% de eficiencia en la gestión del proceso de buena relación entre el personal. % de usuarios satisfechos con el trato y las condiciones de atención	- Actas de reuniones - Registros de supervisión y monitoreo	El personal de salud capacitado para dar una buena atención a los usuarios

Acciones	<p>1.a.programa de capacitación al personal de salud</p> <p>1.b. talleres de sensibilizar al personal de salud</p>	<p>1.aEl 85% del personal de salud capacitado y sensibilizado sobre clima organizacional</p> <p>1.b talleres realizados al 100%</p>	<p>1.a El número de personal que se compromete a recibir capacitación a través del proyecto y a la vez evalúa y retroalimenta sobre clima laboral.</p> <p>1.b. El número de talleres que se realizaran en el Centro Medico Sihuas.</p>	Informe de capacitaciones de sensibilización.	El personal de salud cumple con todos los acuerdos establecidos después de la capacitación y brinda una atención oportuna.

	1.c. pasantías en las instituciones	1.c.Pasantía ejecutada al 100% al final el primer año.	1.c. El número de pasantías que se realizaran durante el proyecto.		
	2.a. Talleres de evaluación y desempeño al personal, 2b. Plan de motivación e incentivos	2.a.los talleres serán medidos en un 100% al termino del proyecto.	Número de personal de salud y los demás trabajadores que son reconocidos por la institución. N° de personal	Facturas boletas de los gastos realizados para la redistribución de ambiente. -Factura y boletas de los gastos realizados para la compra de equipos y materiales para la implementación del ambiente para las	Ambiente para las capacitaciones de clima organizacional.

		2.b100% de plan de motivación e incentivos		capacitaciones de clima laboral.	
	3.a.Se coordina con la municipalidad para realizar talleres de clima laboral en la institución	3.a Los profesionales de salud aplican los conocimientos aprendidos en las capacitaciones de la siguiente manera:75% el primer año después de iniciar la operación del Proyecto y100% los 2 años después de iniciar la ejecución.	Nº de capacitaciones ejecutadas.	Control de asistencia	Personal de salud que recibió las capacitaciones comprometidos a la aplicación de conocimientos adquiridos, evidenciando un trabajo óptimo.
	3.b. Plan de reuniones	3.b. programar reuniones al 65%	% de profesionales de salud aplican los	Test anual de retención de conocimientos adquiridos	

	<p>multidisciplinaria</p> <p>s</p> <p>3.c. Talleres de salud mental en proyectos de vida</p>	<p>3. c. Elaboración y/o adaptación del 100% de guías y/o protocolos de atención en el primer año.</p>	<p>conocimientos aprendidos en las capacitaciones</p> <p>% de personal que labora en el Centro Medico Sihuas ESSALUD que ejecutan pasantía.</p>	<p>en las capacitaciones.</p> <p>Informe de pasantía del personal de enfermería.</p>	
--	--	--	---	--	--

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo