

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA
DE OCCIDENTE**



**“FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES
QUE INTERFIEREN EN EL TRABAJO EN EQUIPO
EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA
DE SALUD DE TOTONICAPÁN**

**Estudio descriptivo transversal realizado
en el mes de octubre del año 2,006**

MARIA DEL ROSARIO OROZCO VASQUEZ DE ARANGO

ASESOR: Dr. César Augusto Pastor

REVISORA: Licda. Gloria Gómez de Gonzáles.

TESIS

**Presentada a la Honorable Junta Directiva de la Facultad de
Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala
y Escuela Nacional de Enfermería de Occidente**

**Previo a optar el grado de
LICENCIADA EN ENFERMERIA**

Quetzaltenango, Junio de 2007



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE
ENFERMERÍA DE OCCIDENTE**



ARTICULO 8° RESPONSABILIDAD

Solamente el autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermería de Quetzaltenango
Unidad de Tesis



Quetzaltenango 10 de mayo de 2007

Enfermera
María del Rosario Orozco Vásquez de Arango
Presente

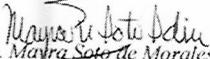
Señora Enfermera:

Se le da a conocer que el informe Final de su trabajo de Tesis Titulado: "**FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES QUE INTERFIEREN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE SALUD DE TOTONICAPÁN**". Ha sido **REVISADO** y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza, a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen privado y público.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Msc. Mayra Soto de Morales
Coordinadora
Unidad de Tesis



c.c. Archivo
c.c. Estudiante
cc. Directora



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE
 12 Avenida 0-18 zona 1, Quetzaltenango Tel. 77612449 – 77631745
 E – mail eneoxxela@hotmail.com



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
 GUATEMALA A TRAVÉS DE LA DIRECCION DE LA ESCUELA NACIONAL DE
 ENFERMERIA DE OCCIDENTE. QUETZALTENANGO.

AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS TITULADO

“FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES QUE INTERFIEREN EN EL
 TRABAJO EN EQUIPO EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL AREA DE SALUD
 DE TOTONICAPAN”

Presentado por la estudiante: **MARIA DEL ROSARIO OROZCO VASQUEZ**

Carné: 9618973

Trabajo Asesorado Por: Dr. Cesar Augusto Pastor

Y revisado por: Licda. Gloria Gómez de González

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado académico de LICENCIATURA EN ENFERMERIA, PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 y 9.2 del ACTA 32-2004

Dado en la ciudad de Quetzaltenango a los 28 días del mes de junio del año 2.007.

M. Arango
 Licda. Mirna Isabel Garcia Arango
 DIRECTORA



Vo.Bo.

J. Oliva
 Dr. Jesús Arzulfo Oliva Leal
 DECANO



ACTO QUE DEDICO

A Dios:

Fuente de sabiduría, que iluminó mis pasos para culminar mi carrera.

A mi esposo:

Alejandro, gracias por tu amor, comprensión y apoyo, para poder alcanzar mi meta.

A mis hijos:

María Alejandra y Raúl Alejandro, por su amor y ternura, llenando mi vida.

A mi madre:

Por su ejemplo, perseverancia y apoyo, fruto de su esfuerzo se ve hoy culminada mi carrera.

A mi padre Q.E.P.D.:

Por que su recuerdo permanecerá en mi mente y en mi corazón.

A mis hermanos:

Por su cariño y apoyo, y aunque en la distancia, han sido ejemplo de superación y perseverancia.

A toda mi familia:

Abuelita Chuli, tíos, primos, sobrinos, suegra y cuñados, por su apoyo y cariño.

A mi asesor: Dr. César Augusto Pastor.

A mi revisora: Licda. Gloria Gómez de González, por su magnífica y acertada colaboración, en la realización del presente trabajo.

A USTED RESPETUOSAMENTE

INDICE

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Resumen	1
I. Introducción.	3
II. Definición y análisis del problema.	7
A. Antecedentes	7
B. Definición y Planteamiento del Problema	10
III. Justificación	13
IV. Objetivos	15
A. General	15
B. Específicos	15
V. Revisión bibliográfica.	17
A. Enfermería	17
B. Personal de enfermería	21
C. Equipo	24
D. Trabajo en equipo	25
E. Factores que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería	41
VI. Material y métodos.	63
A. Tipo de estudio	63
B. Sujetos de estudio	63
C. Población	64
D. Variables a Investigar	64
E. Operativización de las variables	65
F. Instrumento	68
G. Técnicas y procedimientos a utilizar	68
H. Alcances y Límites de la Investigación	69
I. Plan de análisis de datos	69
J. Aspectos éticos de la investigación	70

VII. Presentación de resultados	71
VIII. Análisis y discusión de resultados.	73
IX. Conclusiones.	93
X. Recomendaciones	95
XI. Referencias Bibliográficas	97
XII. Anexos	99

RESUMEN

Este documento presenta los resultados del estudio descriptivo transversal, efectuado para identificar los factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

La investigación de campo se realizó en los 9 distritos del área de salud de Totonicapán, durante el mes de octubre del año 2,006. La información fue recolectada a través de un cuestionario estructurado, contando con la participación del 100% de personal de enfermería de centros, puestos y área de salud.

Los resultados obtenidos indican que solamente la mitad del personal de enfermería trabaja en equipo, por lo que existe debilidad en la actitud de cooperación en el resto del personal, el trabajo en equipo es una herramienta sustantiva para la mejora continua de la calidad, sin éste prevalece un clima desfavorable para la integración armónica del equipo y difícilmente se alcance un objetivo en común.

Además se identifico al estrés, los conflictos y la falta de motivación, como los factores personales de mayor trascendencia, que están afectando el trabajo en equipo en el

personal de enfermería, los factores institucionales que más afectan son la falta de comunicación, de capacitación, y la inadecuada administración.

El corregir los factores que afectan actualmente el trabajo en equipo, facilitará la búsqueda constante de la excelencia en la realización del trabajo, lo cual permitirá a su vez, brindar una atención de calidad al paciente y poder así mejorar los indicadores de salud de la población del departamento de Totonicapán.

Es importante que se implemente un programa de educación permanente, en el que se desarrolle en primera instancia el tema de trabajo en equipo.

I. INTRODUCCION

Actualmente el trabajo en equipo es considerado como una herramienta de gran apoyo para las instituciones que se dedican al cuidado y mantenimiento de la salud, ya que permite una mayor interacción entre el personal, resulta eficaz en el logro de objetivos y se alcanza un mayor grado de competitividad.

El trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán esta siendo afectado por una gama de factores personales e institucionales, por lo que muchas veces no se alcanzan las metas propuestas y por lo tanto el más afectado es el paciente, quien no ve satisfechas sus necesidades de salud.

Al trabajar en equipo, enfermería, reduce el tiempo en la entrega de los servicios al usuario, disminuye el desgaste físico y mental en el personal ayudándolo en la simplificación de los procesos de trabajo, orienta sus intervenciones hacia la conformación de una atención integral al paciente, buscando con ello la satisfacción de sus necesidades de salud, de manera que este goce de un mejor nivel de salud y bienestar, para que

ésta condición le permita contribuir en la consolidación del proceso productivo y el desarrollo del país.

Se realizó un estudio descriptivo transversal tomando el universo del personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, a fin de identificar los factores personales e institucionales que afecta el trabajo en equipo, y con los resultados de la investigación se realicen las intervenciones pertinentes, y lograr así que el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán trabaje en equipo.

La información fue recolectada a través de una boleta dirigida al personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, abarcando al personal de centros de salud, puestos de salud y dirección de área de salud, esta fue llenada por el personal de enfermería a través de visita realizada a los servicios por el entrevistador, luego se tabulo la información para ser presentada a través de gráficos y cuadros estadísticos

Los factores personales que más afectan el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán lo constituyen el estrés, los conflictos y la falta de motivación, con respecto a los factores institucionales los que más afectan

el trabajo en equipo son la falta de comunicación, la falta de capacitación y una inadecuada administración.

El estudio refleja que hay carencia de un programa de capacitación permanente dirigido al personal de enfermería, así como también de un programa de inducción, por lo que deberán ser implementados para hacer más hábil y apto al personal de enfermería, para que esto le permita desarrollarse y perfeccionar sus habilidades intelectuales como morales, así mismo permitirá que el personal se identifique con la institución para la que labora, se sienta parte de ella y por consiguiente persiga el logro de sus objetivos.

II. DEFINICION Y ANALISIS DEL PROBLEMA

A. ANTECEDENTES:

Las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, han llevado a las empresas y a las instituciones en salud a pensar en los equipos, como una forma de trabajo habitual.

Las nuevas estructuras de las organizaciones, requieren una interacción mayor entre las personas, que solo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista, lo que conlleva a trabajar en equipo.

Aunque históricamente ha predominado el trabajo individual, actualmente las técnicas de dirección de las instituciones, requieren del trabajo en equipo, ya que este resulta eficaz para el logro de objetivos.

El trabajo en equipo es el elemento vital para que las instituciones dedicadas a la salud, se transformen y logren un mayor grado de competitividad en estos tiempos de cambios vertiginosos.

A nivel mundial, ya son muchas las instituciones que han adoptado el trabajo en equipo como parte inherente de su hábitat laboral y a nivel de la salud, no se quedan atrás.

Para el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social es clave la compenetración del personal de enfermería mediante un buen trabajo en equipo, para el logro de la prestación de los servicios de salud y de esa manera la población goce de un mejor nivel de salud y bienestar, de lo contrario no se dará cumplimiento a las políticas de salud, que constituyen las directrices para la ejecución de los programas y el funcionamiento de la red de servicios y satisfacer así las necesidades de salud de la población.

Se ha observado que el personal de enfermería del área de salud de Tonicapán tiene problema al momento de trabajar en equipo, esto debido a diferentes factores, tanto personales como institucionales.

Al hablar de trabajo en equipo en el personal de enfermería, en muchos países de América Latina, han adoptado este, como la estrategia para alcanzar las metas propuestas y cuentan con las directrices que guían el que hacer del trabajo en equipo en el personal de enfermería.

Pilar López cita, "que en la clínica universitaria de Navarra España, se realizó un estudio en la unidad de cuidados críticos, en este destaca que en la atención del paciente al final de la vida en cuidados intensivos, la enfermera percibe como prioritario el adecuado control del dolor, que entre el

equipo haya unanimidad de criterios en la toma de decisiones y que se favorezca tanto al paciente como a la familia, un entorno digno durante todo el proceso.”¹,

López señala que en la Habana Cuba. el Dr. Armando Rodríguez Salva realizó un estudio sobre el trabajo en equipo, en la unidad de geriatría, en el cuál indica que tres cuartas partes del personal de enfermería coinciden que para la atención del paciente geriátrico son muchas las tareas a realizar, existe un exceso en el trabajo en enfermería y que el hecho de trabajar en equipo, con cabalgamiento de actividades entre los miembros, evidencia que se brinda una atención de calidad, en la que cada miembro del personal ejecuta sus actividades en forma oportuna, existe aprovechamiento de sus capacidades, iniciativas y experiencias y lo mejor es que se logra brindar una atención integral del paciente satisfaciendo así las necesidades de salud del paciente.

En Colombia se han realizado estudios del trabajo en equipo en el personal de enfermería en pediatría y obstetricia y así se pueden mencionar otros países, en los que se ha creado la necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de los

¹ López Pilar. Clínica Universitaria de Navarra.www.unav.es/wn/html.

cuidados de salud a través de la búsqueda de la estrategia del trabajo en equipo”

En Guatemala no existe ninguna investigación que hable sobre el trabajo en equipo en el personal de enfermería, tanto en el entorno hospitalario como en atención primaria, por lo que se consideró necesario investigar sobre los factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería, interrogando sobre el conocimiento que tiene desde su perspectiva el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán y al tener los resultados de la investigación, se podrán realizar las intervenciones desde el punto de vista de fortalecimiento, comunicación y educación, para tomar el trabajo en equipo como la filosofía inherente al trabajo que realiza el personal de enfermería en los servicios de salud.

B. DEFINICION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo en equipo, del personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, está siendo afectado por una compleja gama de factores personales como institucionales que interfieren en el éxito del trabajo.

El personal de enfermería frecuentemente se queja de falta de comunicación, por deficientes relaciones interpersonales,

aparecimiento de conflictos, la falta de resolución a los problemas administrativos, etc. Y si cada uno de estos no es resuelto favorablemente determinarán el éxito o fracaso del trabajo en equipo y darán la pauta en el grado de contribución en el mejoramiento de la calidad de salud y de vida de la población, a través de la búsqueda de la excelencia en la calidad de entrega de los servicios, con eficiencia y eficacia mediante la consecución de la integración de los cuidados preventivos y curativos que logren la satisfacción de las necesidades de salud de los pacientes y sus familias.

Mediante el trabajo en equipo se logra la satisfacción del servicio entregado a los pacientes o usuarios y con ello impactar positivamente en el cuidado y mantenimiento de la salud de la población, por ello, el trabajo en equipo es indispensable.

Para poder explicar en mejor forma y tener como base los objetivos de la presente tesis, se formula la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán?

que somos de quienes el tema de la familia y las
problemas administrativos son de gran importancia
debido a su importancia en el mundo actual del
trabajo en equipo y donde la familia es el grupo de
apoyo para el trabajador en el caso de estar en
vida de la familia, a través de la ayuda de la
estadística en la calidad de trabajo de los servicios
y el costo y calidad de los servicios, la necesidad de
investigar de los cambios previos y actuales que
según la evolución de las necesidades de salud de las
personas y sus familias.

Mientras el trabajo en equipo es la relación del
servicio dirigido a los clientes de manera y calidad
mejor que el servicio de atención y mantenimiento de la
calidad de la atención, por lo que el trabajo en equipo es
necesario.

El trabajo en equipo es un grupo de personas que
trabajan de manera conjunta para lograr un objetivo
común, donde cada uno de los miembros del equipo
tiene un rol específico y se apoyan mutuamente para
lograr el objetivo del equipo.

III. JUSTIFICACION

Cada vez con mayor frecuencia se tiene la necesidad de trabajar en grupo, en vez de hacerlo aislada e individualmente. En el caso del trabajo en salud, la imagen de los profesionales trabajando aisladamente, de un modo artesanal, en su propio local individual, ya pasó a la historia, ya que el trabajo que se realiza en el campo de la salud tiene mayor grado de complejidad que difícilmente va a ser posible que una sola persona abarque y domine todas las acciones que este conlleva y que de ningún modo podría ser realizado de manera unipersonal.

Se ha observado que el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán es incipiente, existen diversos factores que están afectando el funcionamiento del equipo, por lo que muchas veces no se alcanzan las metas propuestas y a la larga el más afectado es el paciente, quien no ve satisfechas sus necesidades de salud. Al trabajar en equipo, enfermería orienta sus intervenciones hacia la conformación de una atención integral al paciente, buscando con ello la satisfacción de sus necesidades, de manera que este goce de un mejor nivel de salud y bienestar,

para que ésta condición le permita contribuir en la consolidación del proceso productivo y el desarrollo del país.

El trabajo en equipo favorece la integración del personal de enfermería, le permite la ejecución de acciones mediante la consecución de tareas de cada uno de sus miembros, le ayuda a desarrollarse de tal manera que fortalece sus capacidades, iniciativa y experiencia, reduce el tiempo en la entrega de los servicios al usuario, disminuye el desgaste físico y mental en el personal ayudándolo en la simplificación de los procesos de trabajo.

El panorama descrito motiva a realizar una seria reflexión sobre las fortalezas, debilidades y amenazas que se dan en este, con el fin de generar estrategias que permitan fortalecer el proceso de trabajo en equipo del personal de enfermería, buscando con ello la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

IV. OBJETIVOS

A. General:

Determinar los factores que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería, del área de salud de Totonicapán.

B. Específicos:

1. Identificar los factores personales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.
2. Identificar los factores institucionales que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.
3. Aportar alternativas de solución, de acuerdo a los resultados de la investigación, para que el trabajo en equipo se de de la mejor forma, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades del personal, como del usuario.

IV. OBJETIVOS

A. General

Identificar los factores que influyen en el trabajo de estudio en el personal de enfermería del área de salud de

B. Específicos

1. Identificar los factores personales que influyen en el trabajo de estudio en el personal de enfermería del área de salud de Ica.

2. Identificar los factores institucionales que influyen en el trabajo de estudio en el personal de enfermería del área de salud de Ica.

3. Analizar el nivel de satisfacción de estudio de los enfermeros de Ica en relación con el trabajo de estudio en el área de salud de Ica.

V. REVISION BIBLIOGRAFICA

A. ENFERMERIA:

“Es una disciplina profesional constituida esencialmente de dos partes: un componente disciplinar y un componente profesional; como profesión toma parte en los esfuerzos para mejorar el futuro de la calidad de vida al tratar de resolver los problemas que se interponen o influyen en su logro, la profesión de enfermería se interesa en las actividades de promoción y mejoramiento de la salud y el bienestar de los seres humanos, como disciplina es un terreno de conocimientos científicos derivados de las ciencias físicas, biológicas y humanísticas del comportamiento”.²

La enfermería se fundamenta en las ciencias biológicas, psicológicas, sociales y de salud, utiliza los conocimientos de estas ciencias al brindar la atención de enfermería.

En su práctica desarrolla principios y generalizaciones como producto de la experiencia repetitiva, en la cuál se realiza una acción y se obtiene un resultado deseado.

“Enfermería es un servicio que se presta a las familias y comunidades, con el fin de procurar el bienestar mediante el cuidado de salud, ayuda y apoya las distintas etapas de la vida y contribuye a la protección, promoción, recuperación y

² Marteu, J. Planificación de recursos humanos para la enfermería. Consejo Internacional de Enfermeras. Ginebra: Rue Devermont. 1987. Pp.37

rehabilitación de la salud, con enfoque integral, para el logro de la meta de enfermería”.³

El término enfermería se deriva del latín “infirmas”, que significa enfermedad. La enfermería es un arte y una ciencia a la vez, un arte porque requiere habilidades de capacidad y destreza y una ciencia por la aplicación sistemática de conocimientos científicos.

Enfermería es percibir, pensar, relacionar, juzgar y actuar frente a frente con la conducta de los individuos. “La enfermería se define como un proceso de acción, reacción e interacción, en el cuál la enfermera y el enfermo comparten información acerca de sus percepciones, a través de esta comunicación, identifican las metas, los problemas e intereses específicos, se exploran los medios para alcanzar el objetivo de enfermería”.⁴

“Enfermería dirige sus esfuerzos primeramente al cuidado de la salud de individuos y grupos de individuos” (Jhonson 1,959),⁵

³ Du Gas, B.W. Tratado de Enfermería Práctica. 4ed. México: McGraw-Hill interamericana, 2000 Pp.8

⁴ King. M. Imógene. Enfermería como profesión, filosofía, principios y objetivos. México.Limusa, SA.1984 Pp. 14-15

⁵ Jonson, R.A. Documenting patients' end of life decisions. Nurse Practitioner, 1959. Pp.136

Con toda certeza se puede decir que enfermería es una profesión elemental en el campo de acción de la salud, es ella quien posee conocimientos, arte, humanismo y ética y sin ella el campo de acción de la salud estaría incompleta. La enfermería consiste en ayudar a que los individuos conserven su salud, para que puedan desempeñar sus roles, el área de enfermería incluye la promoción de la salud, mantenerla, restaurarla, cuidando al enfermo o lesionado y cuidando a los moribundos.

“Enfermería toma parte en los esfuerzos para mejorar el futuro de la calidad de vida de las personas, se interesa en las actividades de promoción y mejoramiento de la salud y el bienestar de los seres humanos, se basa en conocimientos científicos, derivados de las ciencias físicas, biológicas y humanísticas del comportamiento”.⁶

“La enfermería consiste principalmente, en ayudar a las personas, tanto sanas, como enfermas, en aquellas actividades que contribuyen a la salud, o a su recuperación, o a morir en paz; la enfermería también ayuda a las personas a llevar a cabo el tratamiento prescrito y a recuperar la independencia fuera de la enfermedad, lo antes posible”.⁷

⁶ King. M. Ibid. Pp. 14-15

⁷ King. M. Ibid. Pp. 14-15

Desde el punto de vista histórico las enfermeras han representado la esencia del sistema de atención sanitaria “La enfermería es un trabajo sumamente complicado, ya que implica la posesión de conocimientos técnicos, una gran cantidad de conocimientos formales, capacidad de comunicación, uso de la persona, programación, implicación emocional y otras muchas cualidades”⁸. Lo que implica también, es el complejo proceso de pensamiento que lleva del conocimiento a la técnica, de la percepción a la acción, de la decisión al tacto, de la observación al diagnóstico.

1. **Meta de Enfermería:**

- ❖ Velar por la salud del paciente en forma directa y en coordinación con otros.
- ❖ Darle comodidad al paciente, satisfaciendo así sus necesidades básicas.

2. **Características que debe poseer el profesional de enfermería:**

Tener las habilidades y conocimientos necesarios para considerar con pensamiento realista y lógico los problemas sociales, esto implica:

⁸ Carpenito, L.J. Planes de Cuidados y documentación en Enfermería
1ed. Madrid: McGraw-Hill. Interamericana, 1994 Pp. 4

- ❖ Habilidades en obtener y organizar los datos que se refieren a los hechos.
- ❖ Habilidad en usar los conceptos básicos y generalizaciones en el análisis deductivo.
- ❖ Respeto por la dignidad individual de cada ser humano.
- ❖ Comprender y valorar la importancia de la salud.
- ❖ Lograr un mejor desempeño y proveer calidad en la atención.
- ❖ Anteponer el bien común, al bien personal.
- ❖ Poseer equilibrio emocional.
- ❖ Responsabilizarse por comprender a aquellos con quienes se trabaja.
- ❖ Agrado por cumplir un trabajo exigente y capacidad para realizarlo.

Además se deben poseer habilidades como la comunicación tanto verbal como escrita, comprender y valorar la importancia de la salud, aprecio y dedicación para realizar un trabajo de alta calidad y desde luego la aceptación de todas las personas sin distinción de credo, raza, color y situación socioeconómica.

B. PERSONAL DE ENFERMERIA:

Desde 1,903, fue establecida como tal la enfermería en Guatemala, sin embargo fue hasta en los años 40 que se

inauguró la escuela nacional de enfermería de la capital, desde entonces la enfermería en Guatemala se ha constituido en una disciplina completa que incluye ciencia, arte, vocación, abnegación y sobre todo consciencia, porque se está sirviendo a lo más preciado del universo que es el ser humano, buscando su bienestar, comodidad y reivindicación a la sociedad.

En Guatemala existen diferentes niveles de formación en el personal de enfermería, en primer lugar se menciona el profesional, integrado por enfermeras/os, profesionales, quienes poseen título a nivel medio y además estudios superiores de enfermería, con un sistema de tres años y al finalizar estos adquieren el título de enfermera (o). Cuentan con la educación y formación reconocidas como necesarias para asumir funciones sumamente complejas, responsables y autorizadas para realizarlas. “La enfermera/o, es una persona que ha completado un programa de educación básica en enfermería y está calificada y autorizada para ejercer la enfermería en su país.

Educación básica en enfermería, es un plan de estudios expresamente reconocido, que constituye una base amplia y sólida para el ejercicio de la enfermería y para la enseñanza superior que desarrolla las capacidades específicas del individuo, el programa educacional prepara a la enfermera

para la planificación, administración y evaluación de los servicios de enfermería en todas las circunstancias, teniendo como objetivo, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el cuidado de los enfermos y su rehabilitación".⁹

En la actualidad en Guatemala se cuenta con estudios de enfermería en el grado de licenciatura, con variante de tres o dos años, dependiendo de la universidad donde egrese. El país cuenta ya con enfermeras en el grado de maestría, obtenida dentro y fuera del país entre las que se pueden mencionar: maestría en docencia superior, en recursos humanos, salud pública, epidemiología, gerencia en salud, materno infantil, cardiovascular, salud familiar y cuidado crónico.

El personal de enfermería también lo constituye el personal auxiliar de enfermería, quienes poseen diploma de tercero básico, para luego estudiar un curso de auxiliar de enfermería durante diez meses en una escuela formadora reconocida por el ministerio de salud y al finalizar este obtienen el diploma de auxiliares de enfermería, cuentan como mínimo con educación y formación reconocidas como necesarias para la ejecución de tareas menos complejas, bajo la supervisión de una enfermera profesional.

⁹ Consejo Internacional de Enfermeras – OMS. La Profesión de Enfermería. Revista Norteamericana de Enfermería, Ginebra:1983 RUE DEVERMONT.(E-14). Pp. 22.

El personal de enfermería entiende las maneras en que los seres humanos interactúan con su medio ambiente, para mantener su salud, esto facilita la promoción, la prevención de la enfermedad y el cuidado de los enfermos o incapacitados.

C. EQUIPO:

“Un equipo es un grupo de personas que cooperan activamente para conseguir el mismo objetivo ó propósito”.¹⁰

Los seres humanos, necesitan interactuar con los demás, no pueden vivir aislados o marginados, necesitan sentirse parte de la sociedad, sentirse útiles, para ser reconocidos, por los demás.

Al momento de trabajar es necesario compartir las habilidades y conocimientos con los compañeros de trabajo, para sentirse parte del equipo y que al final con el trabajo que todos realicen se alcancen las metas que se han propuesto.

Los hombres tienen necesidades sociales que tratan de satisfacer en el mismo lugar donde trabajan, toda institución es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros.

Los integrantes del equipo trabajan los unos con los otros para alcanzar sus metas: no se limitan a dedicarse a su propio trabajo mientras los demás se dedican a sus respectivas tareas. Además cooperan, no intentan entorpecer o dificultar el

¹⁰ De León Toledo, Patricia Mercedes. Algunos apuntes sobre trabajo en equipo. Taller de diseño instruccional, 2003. Antigua Guatemala. Pp. 4

trabajo de los demás. En vez de eso, dirigen sus actividades a ayudar a los demás miembros del equipo para conseguir el objetivo de todo el equipo.

D. TRABAJO EN EQUIPO:

El trabajo en equipo se define como “una actividad u objetivo para cuya consecución forzosamente deben incurrir diferentes personas, que persiguen un fin común”¹¹. Trabajar en equipo es algo bueno; más que bueno, ¡es esencial!, uno de los desafíos de aprender acerca del trabajo en equipo, es que aun las personas que han llevado equipos a los niveles más altos en sus respectivos campos, a veces tienen que enfrentar la dura tarea de poner el dedo en el punto que separa a un gran equipo de una colección de individuos que no logran funcionar unidos.

Dentro de las características del trabajo en equipo, pueden mencionarse las siguientes:

- ❖ Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- ❖ Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- ❖ Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.

¹¹ Katzenbach y K. Smith. El trabajo en equipo. 2ed. Colombia. McGraw - Hill. 2000. Pp.4

- ❖ Necesita que los programas que se planifiquen en el equipo apunten a un objetivo común.

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere tiempo, dado que han de adquirirse las habilidades y capacidades especiales, necesarias para el desempeño armónico de su labor.

También puede definirse el trabajo en equipo como el “número de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo con responsabilidad mutua compartida”.¹² El trabajo en equipo, es el alma misma de una empresa, el mejor acercamiento para desarrollar equipos es, ser abierto y honesto con todos los que están involucrados, ya que todos los miembros necesitan saber que están en el equipo por una razón en particular, que su contribución es vital.

No se debe pensar que los miembros del equipo deben formarlo gente con formas de pensar y actuar semejantes, lo fundamental es que lo integren personas distintas, cada uno de los miembros del equipo debe adoptar ideas diferentes para que las decisiones de carácter intelectual u operativo que tome la organización sean las mejores, ya que cuando hay diferencias o discrepancias surgen propuestas y soluciones

¹² Katzenbach y K. Smith. Op. Cit. Pp.4

más creativas, es algo similar a un equipo de fútbol, cada uno juega un puesto diferente, pero todos dirigen sus energías hacia la consecución de un mismo objetivo.

Trabajar en equipo implica servir, dejar de pensar únicamente en el beneficio personal, solo de esta forma se contribuirá a formar un verdadero equipo.

Todos los miembros del equipo colaboran, hasta cierto grado para alcanzar las metas propuestas, en el que cada uno tiene responsabilidades que cumplir juntos, un objetivo común o metas afines y en el que desde el principio se aclaran hasta cierto grado las relaciones de autoridad.

El trabajo en equipo no es fácil, es fácil trabajar en grupo, pero no lo es en equipo, ya que este involucra logros y dificultades. Mediante el trabajo en equipo, se logran personas capaces de emplear su potencial al 100%, son líderes talentosos, con habilidades para transmitir objetivos y valores.

Existen ciertas condiciones para trabajar en equipo.

- ❖ Tener objetivos claros.
- ❖ Comprometerse con ellos.
- ❖ Tener una organización del equipo con roles bien definidos y reglas.
- ❖ Sinergia: tener bien claro que el todo es más que la suma de las partes.

- ❖ Tener clara la misión y compartir los objetivos, tener el deseo y la necesidad de trabajar juntos para lograrlos.
- ❖ Lo más importante es el objetivo, si está bien identificado y se logra que la gente se comprometa con él, se tiene el 50% del equipo armado, así están unidos para enfrentar ese objetivo común, lo que no podrán alcanzar individualmente.

La organización del equipo es fundamental, deben existir roles y responsabilidades, con relaciones de poder claros, con un líder aceptado por todos, con reglas, principios y valores que orientan la conducta de las personas, todos deben conocer y comprometerse con esas reglas y el papel que le corresponde a cada uno.

El trabajo en equipo es un modo de gestión y si se entiende como tal, con las dificultades y las ventajas que tiene, puede convertirse en una herramienta sustantiva para la mejora continua de la calidad, pero para ello se necesita motivar al equipo. En el enfoque de trabajo en equipo, muchas veces se cae en el error de suponer que las personas que forman parte del equipo deben sincronizar mecánicamente sus movimientos, afortunadamente el hombre no es una máquina y como tal posee una visión muy subjetiva de lo que es trabajar en equipo y de lo que es la calidad, el aporte del trabajo en equipo, es

clave para mejorar la calidad interna y externa siempre y cuando se definan adecuadamente los límites y los alcances acerca de que se entiende por calidad y por equipos y de cómo lograrlos.

El trabajo en equipo no consiste solamente en unir individualidades intelectuales o físicas para producir o realizar algo.

La asociación presupone la unidad del objetivo, la concordancia de las intenciones y la unión de las voluntades, aunque cada uno tenga su tarea especial y distinta trabajar juntos sólo es posible, en realidad, cuando reina entre los colaboradores un auténtico espíritu de grupo, asociarse es buscar el contacto con otros.

Para trabajar en equipo es importante que cada miembro posea ciertas habilidades personales, tales como:

- ❖ Escuchar. No solo oír a los otros, sino tomar consciencia de los sentimientos que acompañan esas ideas, para no herir susceptibilidades personales, conocer y ubicar el lenguaje verbal y corporal, es un sabio aprendizaje para los equipos.
- ❖ Preguntar. Profundizar en los planteamientos, para conocer bien los puntos de vista del grupo, esto fortalece la capacidad de análisis y resolución de problemas.

- ❖ Resumir. Es la mejor forma de chequear posibles dudas y hacer síntesis de los aportes propios y de los demás.
- ❖ Ser flexible. Desarrollar la capacidad de cambiar y negociar los puntos de vista que nutran las innovaciones, así como para asumir nuevas normas, reglas y hábitos en las organizaciones, sin que esto genere conflictos de tipo individual, de personalidad.
- ❖ Pro-activo. Con iniciativa hacia la mejora, al logro. Tener una actitud positiva ante los retos, en lugar de una posición de resistencia al cambio.
- ❖ Asertivo. Es la habilidad de expresar las ideas y necesidades propias, sin atropellar las de los otros miembros del grupo.
- ❖ Abierto a la crítica. Recibir la crítica, la información de retorno, como sugerencia hacia el proceso de mejora de la organización, no como crítica o desvalorización personal.

1. Ventajas del trabajo en equipo:

Existen ciertas ventajas que se presentan al trabajar en equipo y que benefician a cada uno de sus miembros:

- a. Amplitud de la información: al acumular los recursos de varios directivos, contamos con más elementos en el proceso de toma de decisiones.

- b. **Diversidad de la información:** esto brinda la oportunidad de tener más enfoques y de disponer de más alternativas de solución.
- c. **Aceptación de la solución:** muchas decisiones fracasan tras la elección definitiva, porque la gente no acepta la solución. Pero si en la decisión participan los que serán afectados, habrá mayores posibilidades de que la acepten y hagan que otros también la acepten.
- d. **Legitimidad del proceso:** el proceso de la toma de decisiones en un directorio, se ajusta a los ideales democráticos y en consecuencia, se considera más legítimo que las decisiones tomadas por una sola persona.

2. Desventajas del trabajo en equipo:

- a. **Lentitud:** se requiere tiempo para reunir al personal.
- b. **Conformismo:** Adaptación fácil a cualquier circunstancia, el poco deseo que tienen el personal de ser aceptado y considerado, un elemento propicia la desilusión, con lo cuál se favorece el conformismo entre las diversas perspectivas.
- c. **Dominio de la discusión:** uno o algunos miembros del personal a veces dominan la discusión en la mesa directiva.

- d. Responsabilidad ambigua: los miembros del equipo comparten la responsabilidad, pero ¿quién es el responsable del resultado final?

3. Maneras de trabajar en equipo: "Cuando se forma realmente parte de un equipo, se da sin esperar recibir nada a cambio. El simple hecho de pertenecer al equipo es suficiente para crecimiento propio."¹³

Casi todas las personas desean ser eficaces en su trabajo y verse reconocidas por jefes y compañeros como buenos profesionales. Esta motivación existe y, sin embargo, raras veces puede desarrollarse de manera plena, quejas comunes son:

- ❖ "El jefe no tiene en consideración mis ideas".
- ❖ "Los compañeros sólo piensan en sus propios intereses".
- ❖ "Estamos desorganizados".

Se deben tener en cuenta algunas ideas al momento de trabajar en equipo:

- ❖ Hacer equipo es comunicarse con cada persona.

¹³ González B. y N. Iñigo. El líder en un equipo de trabajo. 2ª. Edición. Colombia. Norma. 1,984. Pp.11.

- ❖ Sólo se comunica con cada persona cuando se tiene interés por conocerla y compartir información, esfuerzos, éxitos e ilusiones.
- ❖ Hay maneras de conducirse y maneras de jugar dentro del equipo que son muy perjudiciales.
- ❖ A pesar de los contratiempos, por los que inevitablemente transcurre la vida de todo equipo, la persona puede mantener una actitud positiva que le reportará a la larga muchos beneficios.

El trabajo en equipo es el resultado de una compleja interacción entre personas que coexisten en el mismo lugar y en el mismo tiempo. Estas personas tejen una red compleja, una trama vincular que tiene, como todo proceso de interacción humana, sus altibajos, sus movimientos pendulares, sus atracciones y sus rechazos; es por eso que el trabajo en equipo está siempre haciéndose: es una de las esencias de sí mismo y también es una de las bases para realizar un proceso de mejora continua, de mejora de calidad.

“Cuando una persona se incorpora a un trabajo de equipo, lo hace con sus experiencias y conocimientos, los otros integrantes pueden tomar estas experiencias y conocimientos y a la vez,

brindar los suyos, se produce un efecto sinérgico que reacomoda y ubica al equipo en un nuevo nivel de productividad".¹⁴

"John C. Maxwell, autor del libro las 17 leyes incuestionables del trabajo en equipo, cita que de alguna manera, cada día formamos parte de un equipo y que por si solos, es imposible que logremos grandes cosas, el logro de objetivos es más importante que la meta individual, es importante también que cada individuo que participe en el equipo, esté en el lugar correcto ya que esto le permite dar lo mejor de sí y por el contrario esto no le permitiría desarrollar todas sus capacidades. A medida que el desafío crece, la necesidad de un trabajo en equipo aumenta, todos somos soñadores, llevamos un sueño dentro, pero si se tiene uno se necesita de un equipo para hacerlo realidad".¹⁵

Todo equipo necesita una visión, ya que una gran visión antecede a un gran logro y el logro de objetivos es más importante que la meta individual.

Al trabajar en equipo debe tenerse cuidado con las malas actitudes, ya que solo hay una cosa más contagiosa que una buena actitud: una mala actitud, ésta no solo perjudica a la persona, sino también a las que la rodean, interfiriendo grandemente en el trabajo del equipo, cabe mencionar que las

¹⁴ Hayes, N. Dirección de equipos de trabajo, una estrategia para el éxito. España: Thomson, 2002. Pp.22

¹⁵ Maxwell, J.C. Las 17 Leyes incuestionables del trabajo en equipo U.S.A. Caribe, 2001 Pp.264

buenas actitudes quizá no garanticen el éxito del equipo, pero las malas actitudes garantizan su fracaso.

Debe existir confianza entre los miembros del equipo para que el trabajo se realice de una mejor forma, los compañeros del equipo deben poder contar con los demás y que con el trabajo que cada miembro del equipo realice se alcancen los objetivos propuestos.

Todo ser humano, tiene valor, si forma parte de un equipo le añade valor de alguna manera, ya que gracias al trabajo que cada miembro realiza logra alcanzar las metas propuestas, además los valores compartidos definen al equipo, ya que si todos adoptan los mismos valores, se logra trabajar como una unidad y se alcanza el potencial deseado.

“La voluntad de trabajar juntos, de realizar una tarea unidos, no es un estado natural del espíritu, casi siempre es preciso que una circunstancia especial haga surgir el espíritu de asociación”.

16

Trabajar en equipo no consiste solamente en unir individualidades intelectuales o físicas para producir o realizar algo, debe existir colaboración. La asociación presupone la unidad del objetivo, la concordancia de las intenciones y la unión de las voluntades, aunque cada uno tenga su tarea especial y distinta.

¹⁶ González B. y N. Ifigo. Op. cit. Pp.11

El espíritu de equipo produce una unión de esfuerzos que se integran entre sí. La atención de todos se centra en un punto de interés común. En un grupo cada miembro debe tener el grado de responsabilidad que corresponde a su función, la capacidad de colaboración puede verse comprometida tanto por una responsabilidad excesiva como por una responsabilidad escasa. Trabajar juntos sólo es posible, en realidad, cuando reina entre los colaboradores un auténtico espíritu de grupo.

4. Actitudes que facilitan el trabajo en equipo:

- a. Calidad personal. Individuos con actitudes de colaboración, más que de competencia, que tienen espíritu de entrega, que ponen sus habilidades al servicio de los demás, que saben escuchar y comunicarse, con una gran dosis de sabiduría, con sana humildad, abiertos a dar y a aprender.
- b. Se necesitan personas con actitudes. Actitud frente a los desafíos, actitud frente al trabajo.
- c. Trabajar más en conciencia. Porque no se trabaja solo para sí, se trabaja para el equipo; y el equipo confía en que lo que se está haciendo y se está haciendo bien.
- d. Para trabajar en equipo, hay que ganarse la confianza y tener confianza en los demás

- e. Tener una actitud correcta frente a los compañeros. No se puede trabajar en equipo con personas que no tienen un dominio de las relaciones interpersonales.
- f. Se requiere humildad. Reconocer el propio valor y a la vez, estar dispuesto a poner esas habilidades al equipo, así como los otros hacen lo mismo.

Estas son habilidades y conductas que se pueden aprender y entregar. Se necesita reaprender a colaborar, a entregar lo que se sabe, a compartir información.

Al momento de ser eficaces en el trabajo se evidencian cambios de estilo de trabajo, las reuniones son más organizadas y eficientes, se comienzan a valorar la personalidad y el aporte de los demás, se llegan a acuerdos concretos en mínimo tiempo, los miembros empiezan a descubrir cualidades en sí mismos y en sus compañeros, comienzan a valorar la personalidad y el aporte de los demás, aprenden a escuchar y a reconocerse como personas.

Llegar a formar un equipo maduro, sólido, consolidado, requiere mucha perseverancia, existen algunos aspectos que deben tomarse en cuenta al momento de trabajar en equipo y que son fundamentales para que éste se logre, a continuación se mencionan:

- ❖ Todas las partes deben ponerse de acuerdo para reunirse y trabajar para solucionar los problemas.
- ❖ Es de gran ayuda si los miembros del equipo están de acuerdo en que existen problemas, que estos problemas deben solucionarse y que todas las partes tienen alguna responsabilidad de trabajar en ellos.
- ❖ Trabajar en equipo no consiste solamente en unir individualidades intelectuales o físicas para producir o realizar algo. La asociación presupone la unidad del objetivo, la concordancia de las intenciones, la unión de las voluntades, aunque cada uno tenga su tarea especial y distinta.

El espíritu de equipo produce una unión de esfuerzos que se integran entre sí. La atención de todos se centra en un punto de interés común. En un grupo cada miembro debe tener el grado de responsabilidad que corresponde a su función, la capacidad de colaboración puede verse comprometida tanto por una responsabilidad excesiva como por una responsabilidad escasa. Trabajar juntos sólo es posible, en realidad, cuando reina entre los colaboradores un auténtico espíritu de grupo.

Los seres humanos necesitan ser reconocidos por los demás, sentirse útiles y apreciados. ¿Hay algo más importante que disfrutar mientras se trabaja? Posiblemente estas horas representen el 60% del tiempo diurno de la vida, por

consiguiente crear un ambiente de trabajo idóneo es imprescindible para lograr cuotas satisfactorias de productividad, pero también para ser algo más felices. Hay una relación proporcional entre la productividad de un equipo y el confort de cada uno de los miembros que lo integran.

En el trabajo en equipo participan diferentes personas, esto significa que:

- ❖ Hay una necesidad mutua de compartir habilidades o conocimientos.
- ❖ Los profesionales de un equipo se complementan en sus perfiles.
- ❖ Pero además deben tener una relación de confianza, no forzosamente de amistad, una confianza que les permite delegar en la competencia del compañero y parcelar su trabajo sabiendo que el "otro" cumplirá su parte.

Las personas de un equipo tienden a agruparse por afinidades: en general es bueno que surjan dichas afinidades. En cambio cuando mezclamos los que a nuestro entender son "buenos" trabajadores con otros "mediocres", con la esperanza de que los primeros contagiarán con sus virtudes a los segundos, se puede obtener exactamente la ecuación inversa, dependiendo de muchos factores y un poco también del azar.

Lograr ser equipo, es una tarea que requiere esfuerzo voluntarioso y consciente, esfuerzo destinado a superar los siguientes retos:

- ❖ Establecer lazos interpersonales de cooperación, afecto y jerarquía.
- ❖ Progresar en la fijación de objetivos y metas.
- ❖ Tomar decisiones, aceptarlas y ponerlas en práctica de manera consecuente.
- ❖ Percatarse de los procesos que se están llevando a cabo, analizarlos, decidir quién o quienes son los responsables (o propietarios) de dichos procesos y delegarles la confianza del equipo para que ejecuten dichos procesos.

Las habilidades de un equipo son vitales y para que se produzca un eficaz trabajo en grupo hace falta un líder. Pero no debemos confundir líder con jefe. El líder forma parte del grupo; el jefe es superior a él. En ocasiones se pueden confundir sus funciones, sin embargo son distintas. La función específica del líder es poner en movimiento, incitar a la acción, en tanto la función específica del jefe es ordenar, mandar y exigir obediencia.

E. FACTORES QUE INTERFIEREN EN EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA.

Son varios los factores que interfieren en el trabajo en equipo, entre estos se pueden mencionar los personales e institucionales, los cuáles influyen grandemente sobre el potencial de los equipos.

1. FACTORES PERSONALES:

Son aquellos de origen o causa propia o particular de las personas, que interfieren o se interponen en la realización del trabajo en equipo. A continuación se describe cada uno de ellos.

a. Las emociones:

“La emoción se deriva de la palabra latina “emovere”, que significa remover, agitar o excitar, estas pueden despertar sostener y dirigir la actividad del organismo. Las emociones son manifestaciones físicas, como la palidez, rubor, transpiración, lágrimas, risas, temblor, nudo en la garganta, energía y creatividad, es un impulso en el ser humano, expresa el momento vivido”¹⁷.

El término de emoción es empleado frecuentemente como sinónimo de sentimientos, en psicología, se emplea para

¹⁷ Whittaker. J.O y S.J. Whittaker. Psicología. 4ed.
México:McGraw-Hill, 1989. Pp.487

denominar una reacción que implica determinados cambios fisiológicos, tales como, aceleración o disminución del ritmo del pulso, disminución o incremento de la actividad de ciertas glándulas o un cambio de temperatura corporal, ello estimula al organismo para aumentar su actividad, pueden presentarse algunas actividades tales como: ira, amor o miedo.

El estado de ánimo del personal influye grandemente en el trabajo en equipo. Ya que si la persona no se encuentra estable emocionalmente, las relaciones con el demás personal no serán las adecuadas. No podrá realizar de forma eficiente su trabajo, perjudicando con ello el trabajo del resto del equipo.

Ante un evento, es difícil predecir la respuesta que el personal de enfermería tenga y esta reacción si no la maneja adecuadamente y de igual forma no es asimilada por los compañeros del equipo, tiende a incidir en el logro de los objetivos compartidos, creará una barrera en el trabajo que los vincula, los organiza y orienta hacia un fin.

b. Los conflictos:

A menudo suelen presentarse ciertos conflictos personales o laborales, estos suelen interferir en el trabajo del equipo, por lo que debe tratarse la manera de resolverlos, para que el

trabajo en equipo se desarrolle de forma eficiente y eficaz, que no se pierdan las buenas relaciones interpersonales que se mantienen en el equipo de trabajo.

Debe tomarse en cuenta la negociación, esta debe estar presente en todo tiempo, en la vida siempre se está negociando todos los días, se negocia con la pareja, con los hijos o con los padres, los patronos, en fin, se negocia con todas las personas, casi todo el tiempo, por ello es importante la negociación en los conflictos ya que es el camino para mejorar las relaciones y así evitar las discusiones y se llegue a acuerdos mutuos.

Uno de los grandes problemas en el trabajo en equipo en el personal de enfermería es el hecho de que no todos pueden pensar igual y que pueden surgir antagonismos y disensiones. Algunas veces los miembros de un equipo han trabajado juntos durante muchos años, pero nunca se aclararon las tareas específicas de cada uno de ellos, o las condiciones han cambiado y las antiguas definiciones de los roles ya no son adecuadas. La mayoría de los equipos nunca han dedicado el tiempo adecuado para asegurarse de que todos los miembros entiendan sus papeles y qué esperan de ellos, algunas veces se puede observar que el problema básico de un equipo de trabajo es el predominio del conflicto perturbador y la hostilidad, algunas veces han

llegado a tanto que las personas que necesitan trabajar juntas no se hablan.

Para hacer frente al conflicto, es necesario que los involucrados lleguen a ciertos acuerdos. Todas las partes deben estar de acuerdo para reunirse y trabajar para solucionar los problemas, es más sano y mantendrá la armonía en el trabajo que el personal de enfermería realiza.

c. El ego:

Son pocas las personas que admiten que no lo pueden hacer todo, los superhombres o las super-mujeres no existen y esto muchas veces entorpece el trabajo del equipo, ya que la persona piensa más en sí misma, que en el equipo.

Es un gran paso aceptar que otras personas pueden ayudar a hacer un mejor trabajo del que podría hacer solo.

Por lo cuál el trabajo en equipo surge cuando se empieza a pensar en todos, en lugar de en uno mismo y es aquí donde el trabajo en equipo en el personal de enfermería logra el alcance de sus objetivos y se logra realmente ser parte de un equipo, se deja de pensar en primero uno, segundo uno y tercero uno.

El trabajo que realiza en personal de enfermería será eficaz y eficiente persiguiendo la excelencia en la prestación de los servicios de enfermería.

d. La inseguridad:

Muchos individuos no promueven el trabajo en equipo porque se sienten amenazados por los demás, quizá porque temen ser reemplazados por alguien más capaz, sin pensar que él es único y que su trabajo contribuirá en gran manera para que el trabajo del equipo cumpla su objetivo.

Es bueno observar a las personas que lo rodean y no sentirse amenazados por ellos, sino al contrario aprender de ellos.

El trabajo en equipo que realiza el personal de enfermería tiende a ser más efectivo en cuanto cada uno de los miembros vea en el compañero al ente con el que puede compartir e intercambiar funciones y actividades, que lo haga más competente en su trabajo y a una ayuda para alcanzar los objetivos, debe tener confianza en sí mismo que genere en él un sentido de competencia y que comprenda que su trabajo es único y que como tal hará la diferencia.

e. El estrés:

El personal sanitario debe funcionar como un solo equipo y mantenerse alerta ante la posibilidad de reacciones de estrés continuas o tardías, para una enfermera, la observación de signos de estrés emocional como irritabilidad, retraimiento o descenso de la productividad pueden ser signos de reacción a un factor de estrés traumático y esto interfiere grandemente en el trabajo con el equipo. “El estrés es un proceso físico, químico o emocional, productor de una tensión que puede llevar a una enfermedad física cuando el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para la acción, ya sea de agresión o de fuga produce agotamiento e incrementa la transpiración. La naciente economía mundial exige prestar una atención científica seria a los descubrimientos que favorecen el aumento de la productividad humana en un mundo laboral siempre cambiante y tecnológicamente perfeccionado”¹⁸

Los cambios económicos, sociales, psicológicos, demográficos, políticos y ecológicos que tienen lugar en todo el mundo han obligado a evaluar de nuevo el concepto de estrés y agotamiento en la población activa. El estrés supone una interacción entre la persona y el medio ambiente de trabajo, existe potencial de estrés cuando una

¹⁸ Whittaker. Op. cit. .Pp. 491

situación del entorno se percibe como una demanda que amenaza superar las capacidades y recursos de la persona para satisfacerla.

Cuando el personal de enfermería maneja estrés difícilmente la persona va a poder incorporarse al trabajo en equipo, sus potencialidades se ven disminuidas, las relaciones con el resto del personal se ven afectadas y a la larga el más perjudicado es el paciente.

f. El agotamiento:

El agotamiento es un proceso definido como una sensación de deterioro y cansancio progresivo, con eventual pérdida completa de energía, también va acompañado a menudo por una falta de motivación, un sentimiento que sugiere “ya basta, no más.”¹⁹

Muchas veces no es percibido por la persona más afectada, que es la última en creer que el proceso se está produciendo, los síntomas del agotamiento se manifiestan a nivel físico, como alteración del sueño, fatiga excesiva, trastornos gastrointestinales, dolores de espalda, cefaleas, distintos procesos cutáneos o dolores vagos inexplicables, el agotamiento se manifiesta a menudo por una facilidad para la irritación, empeño en encontrar defectos e ira,

¹⁹ Warr. El estrés y el agotamiento. México: Mac-Hill. Interamericana.1994 .Pp. 217.

incapacidad para concentrarse o prestar atención interfiriendo de este modo en el trabajo en equipo.

El cambiante sistema familia-trabajo, las familias pugnan por sobrevivir en un mundo cada vez más complejo, al mismo tiempo, los papeles de la mujer en el mundo laboral son cada vez más, la fuente de ingresos obliga a veces a efectuar cambios en la vida cotidiana, como mudarse para ocupar un puesto de trabajo, desplazarse diariamente a larga distancia o vivir en lugares distintos.

El trabajo en equipo en el personal de enfermería se ve perjudicado por el agotamiento en el personal cuya misión medular es la atención de los seres humanos, quienes se ven afectados cuando no logran la satisfacción de sus necesidades a raíz de los problemas que afectan al personal de enfermería.

g. La motivación:

“La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo”.²⁰ Es decir, la motivación dirige al ser humano para satisfacer una necesidad; es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin, en caso contrario, sentirse desmotivado representa la

²⁰ Whittaker. Op. Cit. Pp.466

pérdida de interés y al significado del objetivo o lo que es lo mismo; la imposibilidad de conseguirlo. La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación. Los complejos factores que promueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento. La motivación es la voluntad de hacer algo, y está condicionada por la habilidad de esa acción de satisfacer algunas necesidades del individuo

“No hay conducta sin motivación, es preciso que un estímulo exterior venga a instar a la mente, para que esta entre en acción. La motivación explica muchos factores que en un momento dado, determinan el comportamiento de un individuo”²¹.

Si la clave de un equipo es la motivación de sus miembros, ¿cómo aunar voluntades e incrementar esta motivación para asegurar equipos eficientes?, excepto para equipos en condiciones de trabajo muy bien planificadas, casi todos

²¹ Roldan, R. R. Psicología aplicada a la empresa y al consumidor. 6ed. México: McGraw-Hill. 2005 Pp.86

pueden estar en la categoría de estables o en pugna dependiendo de la presencia de conflictos interpersonales, estos aparecen casi siempre porque hay "buenas razones" para ello.

Lo primero que un responsable de equipo debe lograr no es tanto que su gente esté motivada, sino sencillamente que ¡no se pelee!. Su primer y más importante paso debe ser limar todo tipo de asperezas, casi siempre fruto de la tensión organizativa a la que está sometido el equipo.

Los pasos iniciales para motivar son:

- ❖ Lograr relaciones positivas entre las personas.
- ❖ Cada persona debe ocupar un lugar en el equipo.

Si el personal de enfermería está motivado, se va a identificar de mejor forma con su trabajo, se incorporará fácilmente al trabajo del equipo y se lograrán las metas propuestas.

El personal de enfermería se queja porque no recibe incentivos al momento de realizar su trabajo, los viáticos constituyen un incentivo importante, sirven para motivar al personal, para recompensarlos por el trabajo que realizan, principalmente el trabajo de campo, por lo que deben buscarse los mecanismos para que estos lleguen al personal de enfermería, ya que dentro del presupuesto del

área estos están contemplados, y para ello deben vencerse los obstáculos existentes, para que estos puedan ser efectivos.

h. La frustración:

La frustración se refiere a "Las circunstancias que terminan en que una necesidad o motivo fracasen en ser satisfechos"²². La frustración es frecuente en el diario vivir y por consiguiente determina gran parte de la conducta de los sujetos, los efectos de esta en el organismo, es de suma importancia, para comprender nuestra propia conducta y la de la de los demás.

Muchas veces el personal de enfermería tiene que trabajar en algo que quizá no le gusta, porque no contó con los medios para realizarse y por lo tanto no realizará su trabajo en la forma en que se espera, hará sus actividades solo por salir del paso, no se involucrará al trabajo en equipo con sus compañeros por lo que este se verá perjudicado.

Es importante que el personal de enfermería se identifique plenamente con su que hacer, que sienta que el trabajo que realiza es importante y de gran valor, para sí mismo como para la sociedad.

²² Whittaker. Op.cit. Pp 491

i. La personalidad:

Es el término con que se suele designar lo que de único, de singular, tiene un individuo. Las características que lo distinguen de los demás, la personalidad también implica previsibilidad sobre como actuará y como reaccionará esa persona bajo diversas circunstancias.

Si la persona no se siente bien consigo misma, difícilmente va a querer lo mejor para los demás, reaccionará de forma diferente a lo esperado, no se involucrará al trabajo del equipo, perjudicando finalmente el logro de los objetivos propuestos y creara inestabilidad en el grupo.

En el equipo de enfermería pueden encontrarse diferentes personalidades en sus miembros, estas identifican a la persona como única y muchas veces es difícil aceptar el comportamiento de cada uno, por lo que debe tratar de aceptarse a la persona como tal, con sus fortalezas y debilidades, pero eso sí tratar de cambiar ciertas actitudes que aunque difícil no es imposible modificar, esto permitirá que el equipo mantenga cierto equilibrio que le permita alcanzar las metas propuestas.

2. FACTORES INSTITUCIONALES:

Los factores institucionales son aquellos de origen o causa de índole institucional, que interfieren o se interponen en la realización del trabajo en equipo.

Dentro de los factores institucionales que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería se mencionan los siguientes:

a. Administración:

“La administración consiste en saber cómo obtener un resultado concreto y para ello debe tomar en cuenta ciertos principios básicos entre ellos se mencionan”.²³

- ❖ Reemplazar las reglas y convencionalismos empíricos por la ciencia (conocimiento organizado).
- ❖ Obtener armonía en la acción de grupo, en lugar de discordia.
- ❖ Lograr la cooperación entre los hombres, en vez de individualismo caótico.
- ❖ Trabajar para alcanzar la máxima producción, y no una producción restringida.
- ❖ Desarrollar a todos los trabajadores al máximo posible para su prosperidad y la de su compañía.

²³ Koontz H. y C. O' Donnell. Administración. 8ª. ed. México: MacGraw -Hill, Interamericana, 1988. Pp.5-6.

“La administración es esencial en toda cooperación organizada, así como en los niveles de organización de una empresa.

Un administrador, puede a sabiendas, asignar a los empleados, es tarea del administrador transformar los recursos de una manera eficaz y efectiva, para producir productos y no entorpecer el proceso, Un buen administrador debe analizar constantemente el ambiente externo, la tarea del administrador consiste en conseguir y utilizar los recursos de la empresa, transformarlos a través de las funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control, con la debida consideración de las variables externas, con el fin de obtener resultados. La comprensión del factor humano en las empresas es importante para la función administrativa de dirección. La forma en que un administrador contempla la naturaleza humana influye sobre la selección de técnicas de motivación y liderazgo”.²⁴

Las personas no trabajan aisladas, en gran medida trabajan en grupo y buscan el logro de objetivos personales y de la empresa. Tampoco se debe suponer que las metas de los subordinados son iguales a las metas de sus superiores. Por lo tanto, una de las actividades simples más importantes

²⁴ Koontz H. y C. O'Donnell. Op. Cit. Pp.6-7

de los administradores es armonizar las necesidades de las personas con las demandas de la empresa.

La dirección salva la distancia, por un lado, los planes lógicos y bien ponderados, estructuras de organización diseñadas con cuidado, buenos programas de reclutamiento y selección de personal y técnicas eficientes de control y, por otro lado la necesidad que tienen las personas de comprender, de estar motivadas, y de contribuir con todo lo que son capaces.

Un administrador no puede utilizar los deseos y las metas de las personas para lograr objetivos de la empresa sin saber qué es lo que las personas desean.

Si no se cuenta con una buena administración en los servicios difícilmente se va a dar el trabajo en equipo, ya que mediante esta se persigue una máxima cooperación entre todos los miembros del personal de enfermería para el logro de objetivos, se persigue la armonía y la estabilidad en el grupo y así con el trabajo de todos se logren las metas propuestas.

Si los pocos recursos con que se cuentan, no son administrados efectivamente, difícilmente el personal de enfermería logrará su cometido, por lo que deben mejorarse las debilidades administrativas para no bloquear y obtener los resultados deseados, que para el personal de enfermería

se traduce como el logro de la satisfacción de las necesidades de salud de la población.

b. Inducción:

“La inducción puede definirse como el procedimiento o actividad que busca adaptar al nuevo empleado a una organización, por medio de una serie de conocimientos sistemáticos, con el fin de que empiece a sentirse parte de ella”.²⁵

La inducción le permite al personal conocer la institución o empresa desde el punto de vista de estructura, saber sobre los objetivos, las metas y los planes de la unidad de trabajo. Se proporciona una inducción al puesto, que es la descripción de funciones, responsabilidades, obligaciones y derechos cómo trabajador. Así mismo, enseñarle cómo realizar su trabajo de acuerdo a las políticas de la institución. La inducción contribuye a desarrollar el sentido de pertenencia en el personal de enfermería, permitirá al trabajador identificarse con la institución, lo que hará sentir a la persona parte del equipo, podrá integrarse de mejor forma y trabajar con el equipo y sentirse parte de él.

Mientras no se de inducción al personal de enfermería, este no conocerá las normas de la institución, su visión así como

²⁵ Calderón Ana. Patricia. Programa de Inducción. Sección de Docencia e Investigación-IGSS. Guatemala 1999 Pp. 14.

su misión, por lo tanto la persona no se verá identificada con los objetivos de la organización, lo que no le permitirá trabajar en equipo, perjudicando al resto del grupo y por consiguiente al fin último del que hacer en enfermería, la entrega del servicio al paciente.

c. Capacitación:

El proceso de capacitación, permite hacer hábil o apta a una persona, para que esto le permita desarrollar o perfeccionar sus facultades intelectuales y morales, por medio de preceptos y ejercicios, como por ejemplo, educar la inteligencia, la voluntad.

Es necesario que en los servicios exista programa de educación permanente dirigido al personal de enfermería, ya que la educación constante permite la formación de la persona por medio de una influencia exterior, consciente o inconsciente, por estímulo que si bien proviene de algo que no es el individuo mismo, suscita en él una voluntad de desarrollo y autonomía conforme a su propia ley.

“El fin es que el hombre a partir de sus posibilidades, pueda estar en los umbrales de la autonomía”. Rene Hubert.²⁶

La capacitación lleva implícita la educación y este proceso ayuda a la persona a crearse a si mismo, provocando en él

²⁶ Hubert, R. El proceso de la Educación. Madrid: Plaza & Janes, 1994.Pp.209

una influencia externa que configura al individuo, es un desarrollo interior que hace que la persona se configure a sí mismo.

Al no tener contemplados programas de capacitación dirigidos al personal de enfermería, este no contara con los elementos necesarios que faciliten el desarrollo de su trabajo, no se involucrará en el trabajo con el resto del equipo impidiendo con ello la entrega del servicio a los usuarios.

Las capacitaciones le permiten al personal de enfermería, actualizarse y adquirir nuevos conocimientos en beneficio propio como también para la población, por lo que estos deben fortalecerse y evitarse que estos se desarrollen en las tradicionales cascadas, que diluyen la información entre cada escalón, donde solo una parte del personal es beneficiada, sino debe tratarse que esta sea más directa y que todo el personal de enfermería sea capacitado para alcanzar las metas propuestas en los servicios.

d. Comunicación:

Es un fenómeno de interacción social, que toda persona necesita para su desarrollo, con ella establecer relaciones entre los hombres y estos con sus instituciones.

Se considera a la comunicación como el oxígeno de la sociedad, ya que la humanidad no habría podido alcanzar los estadios de desarrollo actuales, si no se hubiera contado con los mecanismos necesarios para la transferencia del conocimiento y la experiencia particular de los demás seres humanos que compartían un mismo núcleo vital.

La comunicación es un proceso por medio del cual emisores y receptores de mensajes interactúan en un contexto social dado, en el cuál se intercambian significados entre individuos a través de un sistema común de símbolos y un marco de referencia compartido.

Por tal motivo la comunicación sigue siendo importante, el contacto de persona a persona, es la formación de patrones de conducta, vital para el sano desarrollo de la sociedad.

El escuchar es un proceso consciente y activo que permite obtener información, prestando una buena atención a lo que dicen las personas y si no lo dicen, con el fin de mejorar las comunicaciones y por lo tanto la calidad y la comprensión depende de ella, por lo tanto el saber escuchar es un arte, que consiste en comprender el mensaje y dar a entender lo que se ha aceptado. Saber escuchar no es fácil, pero es el modo más delicado de manifestar el debido respeto por las ideas de los demás.

La comunicación penetra en el proceso de la administración, integra las funciones administrativas y vincula a la organización con su medio ambiente; la comunicación es, pues, el elemento que hace posible administrar.

La buena comunicación es fundamental en el personal de enfermería, sin esta los procesos no se darían eficazmente entorpeciendo así el trabajo del equipo, ya que estos no interactuarían con los compañeros, obstaculizando así el trabajo, la efectividad en el logro de objetivos no se alcanzaría.

e. Infraestructura:

“Al hablar de infraestructura se refiere a la parte de una construcción y al conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera”²⁷. Dentro de ella se puede mencionar el área física, que es el espacio comprendido o la extensión de superficie expresada en determinada medida. Muchas veces la planta física del área de trabajo influye grandemente en el trabajo en equipo en el personal de enfermería, el acondicionamiento del mismo, la ventilación, la iluminación, son algunos de los factores que influyen para

²⁷ López Cano, Jorge. Plan educacional para el desarrollo de futuros líderes. México: Ediciones Culturales Internacionales, S.A de C.V 2,004 Pp.581

que el trabajo en equipo pueda realizarse de mejor forma, ya que un ambiente agradable de trabajo, debe reunir las condiciones o circunstancias físicas y sociales, que le permitan al grupo desenvolverse de una mejor forma y realizar un trabajo eficiente.

Si la planta física no es la adecuada y se encuentra deteriorada, dificultará el trabajo del personal de enfermería, puede haber falta de vidrios, de puertas, de sanitarios, de balcones, de paredes, etc. El deterioro o falta de los mismos tornará el ambiente hostil, difícil para poder realizar las actividades del equipo de trabajo, esto no solo influye al momento de trabajar, también denota inseguridad en el resguardo de los bienes y servicios.

f. Insumos y suministros:

Los insumos, son la provisión de víveres o utensilios necesarios, para poder satisfacer las necesidades de los individuos, puede decirse también que los insumos, es el conjunto de bienes empleados en la producción de otros bienes.

La falta de insumos, es la carencia de bienes empleados en la satisfacción de una necesidad.

Sin los recursos necesarios es imposible llevar a cabo todas las tareas y actividades necesarias para un eficiente trabajo

en equipo que conlleve a la prestación de un servicio de calidad, por lo que de aquí deriva la importancia de que los servicios estén abastecidos de los insumos trazadores que permitan brindar una atención de enfermería de calidad, mediante el trabajo en equipo que se realice satisfaciendo así las necesidades de los usuarios.

La demanda por parte del personal de enfermería por las mejoras en el abastecimiento de insumos y suministros es bastante grande, ya que el presupuesto con que cuenta el área de salud no cubre las demandas realizadas, muchas veces se cuenta con lo mínimo para poder prestar los servicios, dificultando así el trabajo en equipo que realiza el equipo de enfermería y a la larga no se le logra la satisfacción de las necesidades del paciente, podría decirse que solo a medias ya que muchas veces se carece de los insumos que son indispensables para poder realizar las acciones necesarias que son requeridas por los diferentes programas del Ministerio de Salud y que van en beneficio de la población.

VI. MATERIAL Y METODOS

A. Tipo de estudio:

El estudio fue descriptivo porque se establecieron los factores personales e institucionales, que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, fue transversal porque se estudió el fenómeno en un tiempo determinado.

B. Sujetos de estudio:

Personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

La investigación se efectuó en los 9 distritos del área de salud de Totonicapán, con la participación de personal de enfermería, entre ellos enfermeras/os y auxiliares de enfermería.

1. Criterios de Inclusión y Exclusión:

a) Criterios de Inclusión:

Auxiliares de enfermería y Enfermeras que laboran en los diferentes distritos del área de salud de Totonicapán.

b) Criterios de Exclusión:

Personal de enfermería en período de vacaciones y en período pre y post natal, o gozando algún tipo de licencia.

C. Población:

La investigación se realizó con el 100% del personal de enfermería de los diferentes distritos de salud del área de Totonicapán. El universo lo conformaron:

- 54 auxiliares de enfermería y
- 11 enfermeras profesionales.

D. Variables a investigar:

1. Factores personales que interfieren en el trabajo en equipo.
2. Factores institucionales que interfieren en el trabajo en equipo.
3. Personal de enfermería.

E. OPERATIVIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS
Factores Personales que interfieren en el trabajo en equipo.	Origen o causa de índole propio o particular de las personas, que interfieren o se interponen en la realización del trabajo en equipo.	Factores de tipo personal que se interponen en el trabajo en equipo en el personal de enfermería. Las emociones. Los conflictos. El ego. La inseguridad. El estrés. El agotamiento. La motivación. La frustración.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿En el distrito de salud, se trabaja en equipo? ❖ ¿Tiene claros los objetivos de la institución? ❖ ¿Se siente reconocido/a por sus jefes y compañeros, por el desempeño de su trabajo? ❖ ¿En el lugar de trabajo se le incentiva? ❖ ¿El equipo de enfermería tiene intereses comunes? ❖ ¿Considera que usted puede realizar sob/a, todas las actividades del servicio? ❖ ¿En su trabajo hay conflictos personales? ❖ ¿Cuando existe conflicto o enfrentamiento en su área de trabajo cuál es su reacción? <ul style="list-style-type: none"> ○ Evita la situación. ○ Reacciona con ira. ○ Aplica la negociación. ❖ ¿Se toman en cuenta las ideas y decisiones que usted aporta?

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS
Factores Institucionales que Interfieren en el trabajo en equipo.	Origen o causa de indole institucional, que interfieren o se interponen en la realización del trabajo en equipo.	<p>Factores de tipo institucional que se interponen en el trabajo en equipo en el personal de enfermería.</p> <p>La administración.</p> <p>La inducción.</p> <p>Capacitación.</p> <p>La comunicación.</p> <p>Infraestructura.</p> <p>Insumos y suministros.</p>	<p>❖ La actual administración de su distrito favorece el trabajo en equipo?</p> <p>❖ ¿Recibe capacitación constante para ayudarlo a perfeccionar sus habilidades y destrezas en el trabajo?</p> <p>❖ ¿Cuenta con los insumos necesarios que le permitan realizar su trabajo en forma eficiente y eficaz?</p> <p>❖ ¿Ha recibido la orientación relacionada a su trabajo, que le permita incorporarse de mejor manera a su equipo?</p> <p>❖ ¿Considera que la planta física de la institución favorece el trabajo en equipo?</p> <p>❖ Quién es la persona que forma el trabajo en equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médico. - Enfermera. - Auxiliar de enfermería. - Trabajadora social. - Secretaria. - Inspector. - Técnico en salud rural. - Consejero.

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS
Personal de Enfermería.	<p>El personal de enfermería en Guatemala lo conforman: Personal profesional, integrado por enfermeras/os profesionales, quienes han completado un programa de educación a nivel técnico, que le permite asumir funciones sumamente complejas, responsables y autorizadas. También está constituido por personal auxiliar de enfermería, quienes cuentan como mínimo con educación y formación reconocida como necesaria para la ejecución de tareas menos complejas, bajo la supervisión de una enfermera profesional.</p> <p>El personal de enfermería presta un servicio a las personas, familias y comunidades, con el fin de procurar el bienestar, mediante el cuidado de la salud, de igual forma ayuda y apoya las distintas etapas de la vida y contribuye a la protección, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, con enfoque integral.</p>	<p>Niveles de formación en el personal de enfermería.</p> <p>Enfermera/o.</p> <p>Auxiliar de Enfermería</p>	<p>¿Cargo que desempeña?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de enfermería. - Enfermera/o profesional. - Afos de trabajo. - Sexo.

F. Instrumento:

Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, enumeradas correlativamente de la pregunta 1 a la 18, la recolección de la información se hizo en forma directa, por el investigador.

G. Técnicas y procedimientos a utilizar:

- ❖ Se solicitó permiso por escrito, al Director del área de Salud de Totonicapán, para poder realizar la investigación de campo.
- ❖ Para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto, con personal de enfermería del centro de salud del Municipio de Quetzaltenango, participando 1 enfermera y 5 Auxiliares de enfermería.
- ❖ Se elaboró una hoja de consentimiento informado, la cuál se dio a conocer previo a pasar el cuestionario.
- ❖ Se tabuló la información a través del programa Excel, para obtener de los datos contenidos en el cuestionario de investigación.
- ❖ Con base en los datos obtenidos, se elaboraron cuadros y gráficos representando la información recolectada.

H. Alcances y límites de la investigación.

1. Ambito Geográfico:

El estudio se realizó en el departamento de Totonicapán, comprendiendo los distritos siguientes: Totonicapán, San Cristóbal, San Andrés Xecul, San Francisco el Alto, Santa María Chiquimula, Momostenango, San Bartolo Aguas Calientes, San Vicente Buenabaj y Santa Lucía la Reforma.

2. Ambito Institucional:

Se tomaron en cuenta cada uno de los distritos de salud del departamento de Totonicapán, centros de salud, puestos de salud y área de salud.

3. Ambito Personal:

El estudio se realizó con personal auxiliar de enfermería y enfermeras profesionales del área de salud de Totonicapán.

4. Ambito Temporal:

El estudio fue realizado durante el mes de Octubre del año 2,006.

I. Plan de análisis de datos.

La información obtenida fue tabulada y analizada a través de la estadística descriptiva, utilizando para ello el método porcentual.

Se pidió al personal de enfermería, que contestara cada pregunta, eligiendo una respuesta, a la cuál se asignó una puntuación, clasificándola de la siguiente manera.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
Altamente favorable	Favorable	Poco favorable	Desfavorable	Altamente desfavorable

J. Aspectos éticos de la investigación.

Los datos recolectados a través de la investigación, son de tipo confidencial, su uso fue exclusivamente para la realización del estudio, se pretendió con ello que el personal diera información fidedigna, ya que se obtuvieron datos personales y aspectos que en determinado momento interfieren a la hora de realizar su trabajo y dificultan al momento de trabajar en equipo.

La participación del personal de enfermería, fue voluntaria firmando hoja de consentimiento informado.

VII. PRESENTACION DE RESULTADOS

A través del cuestionario de investigación, aplicado al personal de enfermería del Área de Salud de Totonicapán en el mes de octubre de 2,006, se logró establecer que esta institución cuenta con un total de 65 personas laborando en el área de enfermería, personal que está conformado por 1 Enfermero Profesional, 10 Enfermeras Profesionales y 54 Auxiliares de Enfermería, lo cual representa que un 83% de este personal, posee la profesión de Auxiliar de Enfermería, y el 17% restante lo constituye personal de enfermería a nivel técnico universitario. En relación al aspecto de género, predomina el personal de sexo femenino con un 86%, mientras que el otro 14% corresponde al sexo masculino.

El 77% del personal entrevistado oscila entre 6 a 10 años de servicio, lo cual evidencia que, el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán es relativamente joven en el lugar de trabajo.

de cada uno de los miembros del equipo de enfermería, pues al no darse ésta, predomina un clima desfavorable para la integración armónica y difícilmente permitirá alcanzar un objetivo común.

Aunque se requiere de tiempo para que cada uno de los integrantes del equipo se acople y adquiera las habilidades y capacidades especiales, necesarias para el desempeño de su labor, es una herramienta sustantiva para la mejora continua de la calidad, por lo que deben buscarse las estrategias idóneas para que se fortalezca el trabajo en equipo en el personal de enfermería.

Cuadro No.2

Claridad en los objetivos de la institución, por parte del personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No. de personal	Porcentaje
Siempre.	52	80%
Casi siempre.	12	18%
A veces.	1	2%
Casi nunca.	0	0
Nunca.	0	0
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Como se aprecia en el cuadro, la mayor parte del personal de enfermería del área de salud de Totonicapán tiene claros los objetivos de la institución, y esto es bueno, ya que mediante el conocimiento de éstos, el personal de enfermería cooperará activamente, teniendo la responsabilidad de cumplir con la tarea que le corresponde para llegar al objetivo común, la satisfacción de las necesidades de salud de la población, mediante la entrega de servicios de calidad, con calidez y equidad. Hay un 20% del personal que refiere no tener claros los objetivos de la institución, esto repercute al momento de trabajar en equipo ya que estos no se alcanzarán en su totalidad y la atención que se brinda a los usuarios se verá afectada.

El Ministerio de Salud pretende que cada uno de los integrantes del mismo, conozca la existencia de un marco de acción, sustentado en una visión y misión, a demás de un sistema de políticas que sirven de marco filosófico para desarrollar cada una de las acciones contempladas en el sistema de prioridades de salud del país, si todos trabajan coordinadamente como un equipo, reconocerán un objetivo común, que conlleve al mejoramiento de los indicadores y la calidad de vida de la población Guatemalteca.

Cuadro No.3

Frecuencia con que el personal de enfermería se siente reconocido en el desempeño de su trabajo, por parte de sus jefes y compañeros, en el área de salud de Totonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No. de personal	Porcentaje
Siempre.	30	46%
Casi siempre.	9	14%
A veces.	13	20%
Casi nunca.	10	15%
Nunca.	3	5%
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

El resultado indica que a un 40% del personal de enfermería, no le es reconocido el trabajo que realiza y esto los desmotiva. Además la mitad del personal de enfermería refiere que nunca y casi nunca reciben algún tipo de incentivo en el cumplimiento de sus actividades.

Las personas desean ser eficaces en su trabajo, sentirse valoradas por jefes y compañeros para saber que son buenos profesionales, es importante recordar que todo ser humano tiene un valor y si forma parte de un equipo le añade más valor de alguna manera, por lo tanto todos los miembros de un equipo son

importantes, cada uno realiza una función especial, se comparten habilidades y capacidades especiales y trabajando todos como una unidad se alcanza el potencial deseado, por lo que debe estimularse al personal, para que continúe realizando su trabajo de forma eficaz y eficiente.

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales y económicas que vienen a satisfacer algunas necesidades del ser humano, por mencionar algunas: el respeto, la confianza, la satisfacción personal y las monetarias. En cuanto a la remuneración económica, el personal de enfermería menciona los viáticos, los cuales no ha podido gozar, aunque están contemplados dentro del presupuesto del área de salud, ya que existen aspectos de tipo administrativo, desfavorables para su utilización pese a que el personal de enfermería, es quien realiza el trabajo de campo y que muchas veces debe incurrir en gastos para poder trasladarse a las comunidades a realizar actividades de promoción, prevención, atención y recuperación de la salud. Por lo que deberían buscarse los mecanismos para poder hacer efectivo un tipo de estipendio que compense el no poder acceder a dichos viáticos.

Cuadro No. 4

Frecuencia con que considera que el equipo de enfermería tiene intereses comunes, en el área de salud de Totonicapán. Octubre 2,006

Respuesta	No. De personal	Porcentaje
Siempre.	33	51%
Casi siempre.	18	27%
A veces.	9	14%
Casi nunca.	5	8%
Nunca.	0	0
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

El estudio señala que un 78% del personal de enfermería refieren que siempre y casi siempre comparten intereses comunes en su área de trabajo, pero para el 22% del personal no es así, mostrando una actitud individualista, en la que se piensa que por si solos pueden realizar las actividades, sin necesitar la ayuda de los demás compañeros.

Cuando no se tienen intereses en común, cada quien realiza lo que quiere, muchas veces en busca de un objetivo individual y no colectivo, los demás se pierden provocando problemas al momento de la ejecución de acciones y tareas, produciendo

desgaste físico y mental, por lo que es necesario que unan esfuerzos para el logro del mismo objetivo.

Resulta importante también, que el personal reconozca que necesita de los demás miembros del equipo para que el trabajo se realice y que admita que por si sólo no puede realizarlo todo.

Cuadro No. 5

Presencia de conflictos personales en el personal de enfermería del área de salud de Tonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No. De personal	Porcentaje
Siempre.	6	9%
Casi siempre.	12	18%
A veces.	29	45%
Casi nunca.	9	14%
Nunca.	9	14%
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Tonicapán.

Un alto porcentaje del personal de enfermería considera que en su área de trabajo existen conflictos personales, siendo únicamente el 28% quienes consideran que en su área de trabajo no se presentan dichos conflictos.

Si bien es sabido, en todo lugar de trabajo pueden presentarse ciertos problemas tanto laborales como personales, uno de los grandes problemas del trabajo en equipo en el personal de enfermería, es el hecho de que no todos pueden pensar igual, perciben las situaciones de forma diferente. Cada persona es única, actúa de manera singular; esto muchas veces es lo que hace difícil el logro del trabajo en equipo.

Ante la presencia de conflictos debe actuarse de inmediato para evitar cierto desequilibrio en el personal, hasta el punto que las personas se dejen de hablar o incluso puedan llegar a tratos no adecuados, por lo que estos deben ser resueltos de inmediato, aplicando la negociación.

Es importante que los conflictos traten de solucionarse de la mejor manera, en el momento en que estos se presenten, no deben evadirse porque a la larga pueden resurgir nuevamente, hasta el hecho de complicarse de tal manera que perturben la armonía entre los trabajadores, comprometiendo las buenas relaciones entre compañeros.

Cuadro No. 6

Frecuencia con que se toma en cuenta el aporte de ideas y decisiones del personal de enfermería en su trabajo, en el área de salud de Tonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No.	Porcentaje
Siempre.	6	9%
Casi siempre.	25	40%
A veces.	27	41%
Casi nunca.	6	9%
Nunca.	1	1%
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Tonicapán.

El 51% del personal de enfermería del área de salud de Tonicapán, considera que en su área de trabajo no se toman en cuenta sus ideas y aportes, mientras que para la otra mitad del personal, sus aporte e ideas si son tomados en cuenta, lo cual les ayuda a ser propositivos y pro-activos y mejorar en su trabajo.

Es importante escuchar al personal de enfermería, pues cada persona puede aportar ideas valiosas, este personal tiene la experiencia que ha logrado a lo largo del tiempo de trabajo y sus aportes pueden ser muy importantes para alcanzar un mejor servicio al paciente.

Cuadro No. 7

Importancia de la comunicación para el trabajo en equipo, en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No.	Porcentaje
Siempre.	54	83%
Casi siempre.	7	11%
A veces.	4	6%
Casi nunca.	0	0
Nunca.	0	0
Total.	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Para el 83% del personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, la comunicación es importante para mantener la armonía en el trabajo en equipo, siendo mínimo el porcentaje del personal que no lo considera así.

Es importante que exista buena comunicación entre el personal de enfermería, ya que mediante ésta el personal interactúa y le permite establecer relaciones con las demás personas, conducta vital para el sano desarrollo como ser humano.

Dentro de la comunicación existe un aspecto muy importante y que muchas veces hay que cultivar; es el saber escuchar, que consiste en comprender el mensaje, y prestarle atención debida a

la persona al momento de comunicarse con nosotros, por lo tanto la comprensión del mensaje depende del saber escuchar y este es el modo más delicado de manifestar el respeto por las ideas de los demás.

Cuadro No. 8

Frecuencia con que la actual administración favorece el trabajo en equipo, en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No.	Porcentaje
Siempre.	17	26%
Casi siempre.	14	22%
A veces.	25	38%
Casi nunca.	4	6%
Nunca.	5	8%
Total	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Un 48% del personal de enfermería refiere que siempre y casi siempre la actual administración del área de salud favorece el trabajo en equipo, mientras que para el otro 52% no es así, señalando que ésta no favorece al trabajo en equipo en el personal de enfermería.

Es importante que exista una buena administración, para obtener la armonía del equipo y no la discordia y poder así dirigir de mejor manera el trabajo que se realiza, debe lograrse la cooperación entre los miembros del equipo, para que con el trabajo de todos se alcance la máxima producción y no una producción restringida, esto es esencial para el desarrollo del trabajo en equipo.

Cuadro No. 9

Persona que lidera el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Octubre 2,006

Respuesta	No. de personal	Porcentaje
Medico.	14	21%
Enfermera/o.	34	52%
Auxiliar de enfermería.	13	20%
Trabajadora Social.	0	0%
Secretaria.	3	5%
Conserje.	0	0%
Inspector.	0	0%
Técnico en salud rural.	1	2%
Total	65	100%

Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Para el 52% del personal de enfermería, la persona que lidera el trabajo en equipo es la enfermera, esto debido posiblemente a la

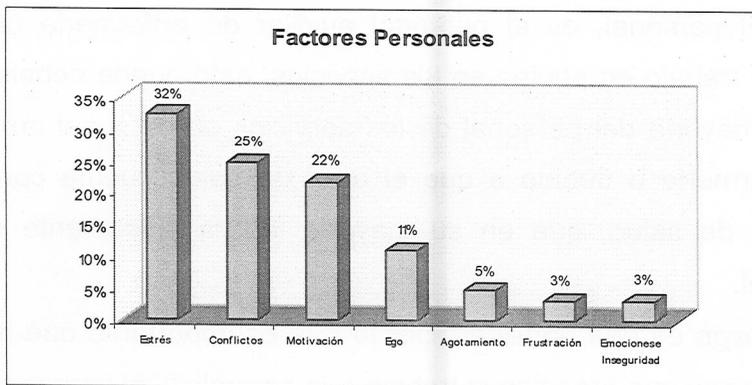
formación académica y a los conocimientos adquiridos respecto a administración de los servicios de salud, que incluyen principios de liderazgo, su participación en la organización es idónea y eficaz demostrándolo esta investigación, un 21% del personal reconoce en el médico a la persona que asume este rol y para un 20% del personal, es el personal auxiliar de enfermería quién lidera el trabajo en equipo en los servicios, esto puede deberse a que la mayoría del personal de los servicios es personal auxiliar de enfermería o debido a que el área de salud cuenta con 23 puestos de salud, que en su mayoría labora únicamente este personal.

El liderazgo es una habilidad, por lo que es importante que haya una persona que organice el trabajo que se realiza, el liderazgo es la formula mágica que lleva al éxito el trabajo del equipo.

El líder debe ser conocedor de las relaciones interpersonales, debe manejar la comunicación, los conflictos y participación de los miembros, de la organización interna del equipo, debe apoyar, animar y ser flexible, ponerse firme y tomar decisiones rápidas cuando halla que hacerlo.

La organización dentro de un equipo es fundamental, deben existir roles y responsabilidades, con relación de poder claros, con un líder aceptado por todos, con reglas, principios y valores que permitan la interacción de todos los miembros del equipo.

Grafica No. 1
Factores personales que interfieren en el trabajo en equipo
en el personal de enfermería del área de salud de
Totonicapán.
Octubre 2,006



Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Dentro de los factores personales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán, el factor que más afecta es el estrés, que es un proceso físico, químico y/o emocional, que produce tensión en el personal, provoca irritabilidad, retraimiento o descenso de la productividad y esto interfiere grandemente para que se de un trabajo en equipo favorable.

El estrés supone una interacción entre la persona y el medio ambiente de trabajo, en enfermería a menudo suele darse un

exceso de trabajo, ocasionado por alcanzar los indicadores de salud, se puede mencionar como ejemplo el Programa de inmunizaciones, en el cual hay metas que alcanzar y se deben lograr, hay que realizar planes, estadísticas, e informes que ocasionan exceso de trabajo, que en determinado momento puede afectar al personal, al no alcanzarle el tiempo para cumplir con todo, provocando una reacción de estrés que dificulta la realización del trabajo.

Seguidamente el personal menciona los conflictos, como otro factor determinante que interfiere en el trabajo en equipo, siendo importante que se solucionen los conflictos que se presenten de la mejor manera, para que no se pierdan las buenas relaciones entre el personal. Debe tomarse en cuenta la negociación, en la resolución de conflictos, ya que mediante ésta, se llegan a mutuos acuerdos, favorables para todas las partes y se mantiene la armonía en el trabajo.

Para un 22% del personal, la motivación es el factor que interfiere en el trabajo en equipo, ésta dirige al personal para satisfacer una necesidad y es a la vez un objetivo y acción. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar, abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus, el sentimiento y también la económica.

Se menciona el ego con un 11%, como factor que afecta el trabajo en equipo.

El ego, constituye una debilidad muy grande en el ser humano, porque hace creer a la persona que puede realizarlo todo, piensa más en sí misma que en el equipo, obstaculizando el logro de objetivos, es importante que se empiece a pensar en todo el equipo, en lugar de en uno mismo.

Existen otros factores personales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería y que aunque obtuvieron porcentajes menores, no dejan de ser importantes ya que perjudican al momento de trabajar en equipo, tal es el caso del agotamiento, que se presenta como una sensación de deterioro y cansancio progresivo con pérdida de energía y puede ir acompañado por una falta de motivación.

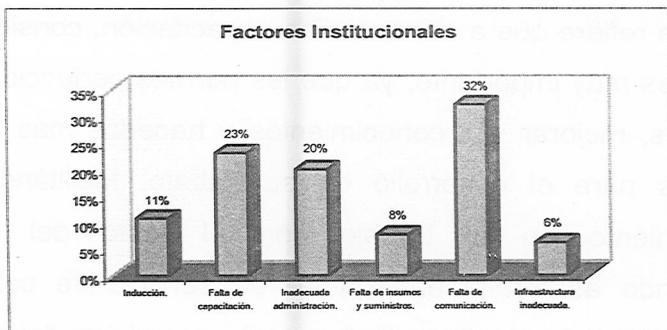
Se menciona también la frustración, esta se refiere a las circunstancias que terminan en que una necesidad o motivo fracasen en ser satisfechos, y crea inestabilidad al momento de trabajar en equipo.

Otro factor determinante lo constituyen las emociones, estas son reacciones físicas del organismo ante un estímulo, si la persona no se encuentra estable emocionalmente entorpecerá el trabajo en equipo, ya que será difícil predecir la respuesta del personal de enfermería ante un suceso que le esté perturbando y creará una barrera en el trabajo que vincula y organiza al equipo hacia un mismo fin.

Finalmente se menciona a la inseguridad, esta puede hacer que el personal se sienta amenazado por los demás compañeros, muchas veces teme ser remplazado por alguien más capaz, el trabajo en equipo que realiza el personal de enfermería tiende a ser más efectivo cuando cada uno de sus miembros ve en el compañero al ente con el que puede compartir e intercambiar funciones y actividades, que lo hagan más competente en su trabajo, sin pensar que él es único y que su trabajo contribuirá en gran manera en el logro de objetivos.

Gráfica No. 2

Factores Institucionales que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.
Octubre 2,006



Fuente: boleta de recolección de datos, dirigida a personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Para el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán el principal factor institucional que interfiere en el trabajo en equipo, es la falta de comunicación, seguida de la falta de capacitación, y de una inadecuada administración, y en menor escala consideran que les afecta la falta de inducción, la falta de insumos y suministros, y la infraestructura inadecuada.

En el caso de la comunicación, ésta es indispensable para el desarrollo de todo ser humano, mediante ella se da el proceso de interacción con los demás, permite el intercambio de mensajes significativos, necesarios para la formación de patrones de conducta, vitales para el desarrollo de la sociedad. Por ello es importante que exista buena comunicación entre el personal de enfermería, para que los procesos se den eficazmente y no sean entorpecidos, favoreciendo así el trabajo en equipo.

En relación a la falta de capacitación, un 54% del personal de enfermería refiere que a veces recibe capacitación, considerando que ésta es muy importante, ya que les permite perfeccionar sus habilidades, mejorar sus conocimientos y hacerlos más aptos y excelentes para el desarrollo de su trabajo, facilitándoles el involucramiento en el trabajo con el resto del equipo, coadyuvando así en la entrega de un servicio de calidad al usuario. Por esto, es importante que los servicios del área de salud de Totonicapán cuenten con un programa de educación permanente, que permita a cada miembro del personal de

enfermería actualizarse sobre las normas y los lineamientos de los diferentes programas, y adquirir nuevos conocimientos que le permitan hacer más eficiente su trabajo, brindando así una atención de calidad a los usuarios que visitan los servicios de salud.

El tercer factor que afecta el trabajo en equipo a nivel institucional. lo constituye la inadecuada administración, la cual juega un papel importante en la armonía del equipo de trabajo, logra la cooperación de todos y mejora la producción en el trabajo. Mediante una adecuada dirección y control el personal se sentirá motivado y realizará de una forma eficaz y eficiente su trabajo.

Al igual que los factores anteriores, la falta de inducción, perjudica el trabajo en equipo en el personal de enfermería, el estudio indica que un 49% del personal de enfermería no recibe la orientación relacionada a su trabajo, lo cual no le permite incorporarse de mejor manera a su equipo. La inducción le permite adaptarse a la organización por medio de una serie de conocimientos sistemáticos, de igual forma la inducción permite al personal de enfermería desarrollar el sentido de pertenencia, lo identifica con la institución, y lo hace sentir parte del equipo, si no se cuenta con un programa de inducción, el personal no conocerá las normas de la institución, ni los objetivos que persigue.

Los otros factores institucionales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería, no tienen una incidencia tan

alta, sin embargo, desestabilizan el que hacer de enfermería. Por ello es importante velar por que exista la cantidad y calidad de insumos y suministros necesarios, ya que sin recursos es imposible poder llevar a cabo todas las tareas y actividades necesarias para un eficiente trabajo.

El 59% del personal de enfermería refiere que la planta física en la que realiza su trabajo es regular, por lo que le dificulta el trabajar en equipo, mientras para un 35% del personal la planta física es la adecuada. La importancia de la infraestructura estriba en que si se presentan deterioros, la convierten en un ambiente desagradable para los trabajadores y no le permitirán desenvolverse de una mejor forma para realizar un trabajo eficaz y eficiente, entorpeciendo así el trabajo en equipo.

IX. CONCLUSIONES

1. Existe debilidad en el trabajo de equipo por parte del personal de enfermería del Área de Salud de Totonicapán, lo cual es producido tanto por factores de tipo personal, como por factores de tipo institucional.
2. De los factores personales que influyen en el trabajo en equipo, los que presentan una mayor influencia son: el estrés, los conflictos y la falta de motivación.
3. Los factores institucionales que tienen mayor incidencia en el trabajo en equipo son: la falta de comunicación, la falta de capacitación y la inadecuada administración.
4. El estrés, constituye una amenaza latente para el personal de enfermería, ya que no sólo obstaculiza la práctica de trabajo en equipo, sino además pone en riesgo la integridad física y mental, produciendo un nivel de agotamiento que redundaría en la disminución de productividad, interfiriendo así en el logro de los objetivos.
5. La falta de comunicación representa la mayor amenaza para el trabajo en equipo, ya que ésta constituye el eje fundamental que permite la integración del personal a nivel de equipo, por

lo que su ausencia impide la cooperación, y la transferencia de conocimientos y experiencias, entorpeciendo así el trabajo en equipo.

6. Los servicios del área de salud de Totonicapán, no cuentan con un programa de educación permanente dirigido al personal de enfermería, que le permita perfeccionar sus habilidades y destrezas no sólo a nivel general, sino principalmente en el campo de la formación de trabajo en equipo.
7. El personal de enfermería considera que en su servicio únicamente cuenta con equipo e insumos mínimos, dificultando ello el trabajo en equipo.

X. RECOMENDACIONES

1. Que el área de salud de Totonicapán realice talleres sobre trabajo en equipo, dirigidos a todo el personal que labora en dicha institución.
2. Que el área de salud propicie el ambiente laboral adecuado para evitar factores negativos que interfieran en el trabajo en equipo como son: el estrés, los conflictos y la motivación.
3. Que se busquen en conjunto las soluciones necesarias para mejorar la comunicación y el proceso administrativo en la institución.
4. Es importante que todas las disciplinas que participan en cada distrito se integren y trabajen como un equipo, para reforzar la actitud de cooperación y de esta forma garantizar un servicio de calidad.
5. Que el área de salud de Totonicapán elabore, ejecute y evalúe un programa de educación permanente dirigido al personal de enfermería del área de salud de Totonicapán y se incluyan en el mismo los factores personales e institucionales que se identificaron en el estudio.

6. Utilizar los resultados del presente estudio para gestionar en los niveles correspondientes la asignación presupuestaria que permita la dotación de material e insumos necesarios para que el personal de enfermería pueda realizar de mejor forma su trabajo y pueda proporcionar una atención de calidad al paciente.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Calderón, Ana Patricia. Programa de Inducción. Guatemala. Sección de Docencia e Investigación-IGSS. 1999. Pp.14
2. Carpenito. L.J. Planes de Cuidados y Documentación en Enfermería. 1era. edición. Madrid: McGraw-Hill interamericana, 1994 Pp.4
3. Consejo Internacional de Enfermeras-OMS. La Profesión de Enfermería. Revista Norteamericana de Enfermería, Ginebra; 1983 Rue Devermont. (E-14). Pp.22
4. De León Toledo, Patricia Mercedes. Algunos Apuntes Sobre Trabajo en equipo. Taller de diseño Instruccional, Antigua Guatemala, Agosto 2003 Pp.4.
5. Du Gas, B.W. Tratado de enfermería práctica. 4ª. edición. México: McGraw-Hill interamericana, 2000 Pp. 8
6. González Begoña y Nerea Iñigo. El Líder en un Equipo de Trabajo. 2 edición Colombia: Norma. 1984. Pp.11
7. Hayes N. Dirección de Equipos de Trabajo, una Estrategia para el Éxito. Madrid: Thomson, 2002 (p22)
8. Hubert, Rene. El Proceso de la Educación. Madrid: Plaza & Janes, 1994 Pp.209.
9. Imogene, M.K. Enfermería como profesión, filosofía, principios y objetivos. México: Limusa, SA. 1984 Pp. 14-15

10. Marteau, Jean. Planificación de recursos humanos para la enfermería. Consejo Internacional de Enfermeras, Ginebra: Rue Devermont. 1987. Pp. 37
11. Jonson, R.A. Documenting patients' end of life decisions. Nurse Practitioner, 1959. Pp.136
12. Katzenbach y K. Smith. El Trabajo en Equipo. 2da. edición. Colombia: McGraw-Hill. Colombia, 2000 Pp..4
13. Koontz H. y C. O' Donnell. Administración, 8ª. edición, México: MacGraw-Hill, interamericana, 1988. Pp. 5-6
14. Maxwel, J. C. Las 17 Leyes Incuestionables de Trabajo en Equipo. U.S.A: Caribe, 2001 Pp.264
15. López Pilar. Clínica Universitaria de Navarra. www.unav.es/wn/html.
16. Roldan, R.R. Psicología aplicada a la empresa y al consumidor. 6ta. edición. México: McGraw-Hill. 2005. Pp.86
17. Wittaker. J.O y S.J Whittaker. Psicología. 4ª.edición. México: McGraw-Hill, 1989. cap. 11. Pp.487

XII. ANEXOS

ANEXO A

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE
OCCIDENTE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Posterior a la información recibida sobre el trabajo de tesis “Factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo, en el personal de enfermería el área de salud de Totonicapán”, autorizo el llenado de la boleta de encuesta, garantizándome que los datos recolectados serán confidenciales, los resultados serán utilizados estrictamente con fines educativos y se tratará de dar solución a la problemática encontrada.

Nombre del entrevistado o clave asignada: _____

Firma entrevistado.

EP. María del Rosario de Arango.
Entrevistador

ANEXO B

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA DE OCCIDENTE LICENCIATURA EN ENFERMERIA

Boleta de Encuesta

Enfermeras/os Profesionales y Auxiliares de Enfermería

Objetivo: Recolectar información sobre los factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán.

Esta información es de carácter confidencial y será utilizada con fines estrictamente académicos. Agradeciendo se facilite con la mayor objetividad posible.

I. Parte Informativa:

Lugar de Trabajo:-----

Profesión: -----

Años de Trabajo: -----

Sexo: M ----- F -----

II. Instrucciones:

A continuación se le harán algunas preguntas, las cuales debe responder, según usted considere sea la respuesta, marcando con una X en el espacio correspondiente.

1. En el distrito de salud se trabaja en equipo?
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
2. Tiene claros los objetivos de la institución
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

3. Se siente reconocido/a por sus jefes y compañeros, por el desempeño de su trabajo.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
4. En el lugar de trabajo se le incentiva.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
5. El equipo de enfermería tiene intereses comunes.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
6. Considera que usted puede realizar solo/ a, todas las actividades del servicio.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
7. En su trabajo hay conflictos personales.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
8. Cuando existe conflicto o enfrentamiento en su área de trabajo cual es su reacción:
- a. trata de evitar la situación ()
 - b. reacciona con ira ()
 - c. Aplica la negociación ()
9. Se toman en cuenta las ideas y decisiones que usted aporta.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()
10. Considera que la comunicación es indispensable para mantener la armonía en su equipo de trabajo.
Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

11. De los siguientes factores personales cuáles considera usted en orden prioritario que interfieren en el trabajo en equipo en su servicio, enumérelos.

- ❖ La frustración. ()
- ❖ La inseguridad. ()
- ❖ Las emociones. ()
- ❖ El agotamiento ()
- ❖ El estrés. ()
- ❖ Los conflictos ()
- ❖ El ego ()
- ❖ La motivación ()

12. La actual administración de su distrito favorece el trabajo en equipo.

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

13. Recibe capacitación constante para ayudarle a perfeccionar sus habilidades y destrezas en su trabajo.

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

14. Cuenta con los insumos necesarios que le permitan realizar su trabajo en forma eficiente y eficaz.

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

15. Ha recibido orientación relacionada a su trabajo que le permita incorporarse de mejor manera a su equipo.

Siempre () casi siempre () a veces () casi nunca ()
Nunca ()

16. Como considera la planta física de la institución para trabajos en equipo.

Excelente () Buena () Regular () Deficiente ()

17. Quien es la persona que forma el trabajo en equipo.

- ❖ Médico. ()
- ❖ Enfermera/o. ()
- ❖ Auxiliar de Enfermería. ()
- ❖ Trabajadora Social. ()
- ❖ Secretaria. ()
- ❖ Conserje. ()
- ❖ Inspector. ()
- ❖ Técnico en Salud Rural. ()

18. De los siguientes factores Institucionales enumere en orden de prioridad según considere interfieren en el trabajo en equipo en su servicio.

- ❖ La inducción. ()
- ❖ La falta de capacitación. ()
- ❖ Inadecuada administración. ()
- ❖ La falta de insumos y suministros. ()
- ❖ Falta de comunicación. ()
- ❖ Infraestructura inadecuada. ()

¡Gracias!

Se termino la impresión de la Tesis "Factores personales e institucionales que interfieren en el trabajo en equipo en el personal de enfermería del área de salud de Totonicapán" de María del Rosario Orozco Vásquez de Arango, en el mes de Julio de 2007, en los talleres de Imprenta y Litografía "Los Altos" en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Diagramación: Sharon Batz; Prensista: Héctor Tuc; Compaginación y Encuadernación: Omar Hernández; Gerente: Sergio Sosa.

Imprenta y Litografía "Los Altos",
15 Av. 0-33, Zona 1, Quetzaltenango,
Tel: 77612346 / litosalto@intelnnett.com