

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Humanidades

Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible



**Motivación para el trabajo en equipo, dirigido al personal del Centro de
Atención Permanente -CAP- del Municipio de Sanarate, El Progreso**

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo SostenibleII)

Erick Ricardo Orellana Velásquez

Guastatoya, mayo 2019

**Motivación para el trabajo en equipo, dirigido al personal del Centro de
Atención Permanente -CAP- del Municipio de Sanarate, El Progreso**

(Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II)

Erick Ricardo Orellana Velásquez

MSc. Elvira Orellana de Casasola (Asesora)

Lcda. María Alejandra Aguilar González (Revisora)

Guastatoya, mayo de 2019

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cobar

Secretario General EMBA Adolfo Noguera Bosque

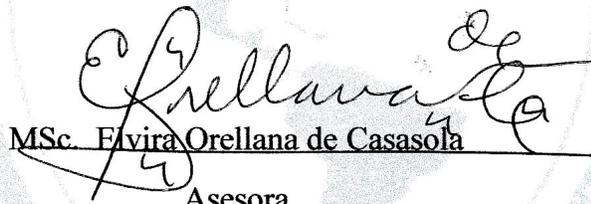
Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vicedecano MSc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, *Guatemala mayo 2019.*

En virtud de que el informe final de Sistematización de Practica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: **“Motivación para el Trabajo en Equipo, Dirigido al Personal del Centro de Atención Permanente –CAP- Municipio de Sanarate, El Progreso”** Presentado por el (la) estudiante: **Erick Ricardo Orellana Velásquez.** Previo a optar al grado académico de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



MSc. Eivira Orellana de Casasola

Asesora

Eivira Orellana de Casasola
Licenciada en Trabajo Social
Colegiado 7443

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, Guatemala, abril 2019.

*En virtud de que la presente Sistematización de la Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, con el tema: **“Motivación para el trabajo en equipo, dirigido al personal del Centro de Atención Permanente -CAP- del Municipio de Sanarate, El Progreso”** Presentada por el (la) estudiante: **Erick Ricardo Orellana Velásquez**, previo a optar al grado académico de **Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible** cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente informe favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



Lcda. María Alejandra Aguilar Gonzalez
Revisor



UPANA

Universidad Panamericana
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES. Guatemala, mayo de 2019.

En virtud de que el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II con el tema: "Motivación para el trabajo en equipo, dirigido al personal del Centro de Atención Permanente -CAP- del Municipio de Sanarate, El Progreso" presentado por: Erick Ricardo Orellana Velásquez, previo a optar el grado académico Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, con Dictamen del Asesor (a) y Revisor (a), se da por aprobado el informe final de la Sistematización de Práctica Profesional de Desarrollo Sostenible II, **para que el (la) estudiante proceda a los trámites de acto de graduación.**

M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Decana

Facultad de Humanidades



Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
1. Marco de Referencia	1
1.1 Antecedentes de la organización	1
1.2 Descripción de la organización	1
1.3 Ubicación de la organización	2
1.4 Contexto en el que está ubicada la organización	3
1.5 Organización	3
1.6 Visión4	
1.7 Misión	4
1.8 Programas establecidos	4
2. Marco Teórico	5
2.1 Capacitación al personal	5
2.1.1 Trabajo en equipo	6
2.1.2 Tipos de grupos de trabajo	8
2.1.3 Ventajas del equipo de trabajo	9
2.2 Disciplina de grupos de trabajo	11
2.3 Comportamiento de los grupos de trabajo	13
2.4 Ventajas de trabajo en equipo	14

3. Diagnóstico Institucional	17
3.1 Justificación	17
3.2 Alcances	17
3.3 Metodología	17
3.4 Identificación de la situación de la institución o área de intervención	19
3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada	20
3.6 Justificación del problema o situación priorizada	21
4. Proyecto o propuesta de solución a la problemática priorizada	22
4.1 Identificación de la propuesta	22
4.1.1 Nombre de la propuesta	22
4.1.2 Responsable de la ejecución	22
4.1.3 Ubicación geográfica	22
4.1.4 Duración estimada	23
4.1.5 Presupuesto estimado	23
4.2 Introducción de la propuesta	23
4.3Justificación de la propuesta	23
4.4 Objetivo de la propuesta	24
4.4.1Objetivo General	24
4.4.2 Objetivos específicos	25
4.6 Descripción de la población beneficiaria	25
4.7 Descripción de las actividades a desarrollar	26
4.8 Riesgos y sostenibilidad	26

Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias	30
Anexos	32

Lista de Cuadros

Cuadro No.1	Descripción del FODA del CAP	19
Cuadro No.2	Jerarquización de los problemas o necesidades CAP	20
Cuadro No.3	Presupuesto de la propuesta	27

Lista de Gráficas

Gráfica No.1	Cronograma	35
--------------	------------	----

Resumen

El presente informe de práctica profesional, es una descripción del proceso de investigación realizado en el Centro de Atención Permanente –CAP- ,del municipio de Sanarate, departamento de El Progreso. Se llevaron a cabo reuniones de trabajo con el propósito de realizar el FODA con el objetivo de obtener información acerca de la institución, además de utilizar técnicas, herramientas, instrumentos entre otros para identificar la problemática que enfrenta el centro.

Posteriormente, se detectó la principal problemática que dio origen a la creación y formulación de una propuesta, dicha propuesta consiste en la implementación de un plan de capacitación para fomentar la creatividad y la motivación del trabajo en equipo y con esto obtener un ambiente agradable de trabajo que facilite alcanzar metas específicas y mejorar la comunicación con el personal para tener un mejor rendimiento laboral y satisfactorio, dando un mejor servicio a los usuarios que visitan el centro de atención permanente y mejorar la comunicación, confianza, solidaridad entre los empleados, con el cual también se podrá fomentar el espíritu cooperativo y los intereses y esfuerzos hacia el fin común que son aspectos fundamentales sobre el trabajo en equipo.

Introducción

El presente informe de investigación consiste en la realización de práctica profesional realizada en el Centro de Atención Permanente-CAP-, ubicado en el municipio de Sanarte, departamento de El Progreso, como parte del pensum de la carrera de la Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, a través de la cual se contactó con la oficina de trabajo social, conjuntamente con coordinadores y representantes se estableció la propuesta del plan de capacitación para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo en equipo.

En el marco de referencia se obtuvo información del Centro de atención permanente-CAP-, así como la ubicación geográfica, misión, visión, valores y principios, también se desarrolla el contexto social y la descripción de cada uno de los integrantes, que lo conforman.

Posteriormente, se aborda el marco teórico, se encuentra el aporte fundamental como referencia en toda la actividad de investigación también se procede en la realización de un diagnóstico para el centro de atención permanente donde se implementan las diferentes técnicas y la principal es el FODA, con la ayuda del personal se identificó la problemática dándole una solución a la misma.

Así mismo, se realizó el proceso de la identificación de los problemas para la realización de la propuesta a través de la herramienta FODA el cual se logró verificar que no existe un trabajo en equipo y así mismo con el plan de capacitación se pretende implementar en el personal los conocimientos y herramientas necesarias para trabajar en grupo y mejorar los resultados de trabajo.

1. Marco de Referencia

1.1 Antecedentes de la organización

Entre el año 1557-1954 durante el gobierno de Castillo Armas se construyó el centro de salud, el terreno fue donado por la municipalidad, construido por José Leonardo de León, maestro de obra. Al inicio únicamente cumplía con funciones de un puesto de salud, siendo una de las primeras enfermeras Delia Chavarría quien sirvió a la comunidad. Posteriormente, el puesto de salud pasó a ser centro de salud tipo “C” porque ya contaría con médicos y enfermeros, inspector, secretario, director.

Después de varios años, el centro de salud renovó y durante la administración de Adolfo Campos; Alcalde Municipal, se estableció la maternidad, paso a ser centro de salud tipo “B” y maternidad anexa nombraron: médicos enfermeros profesional, auxiliares de enfermería, y todo el personal de hoy en día.

El distrito de Sanarate tipo “B” con maternidad anexa, presta los siguientes servicios a la población en general: consulta, vacunación, peso y talla, atiende emergencias, planificación familiar, laboratorio, trabajo social, salud bucodental.

En el área de maternidad: control prenatal, papanicolaou, atiende partos no complicados las 24 horas, el centro de salud cuenta con médicos, enfermero profesional, auxiliares de enfermería, laboratoristas, personas voluntarias.

1.2 Descripción de la organización

El centro de atención permanente cuenta con valores y principios que son una guía para el cumplimiento de objetivos:

Responsabilidad: porque estamos conscientes de nuestras responsabilices y obligaciones, y dispuestos a realizarlas de acuerdo con ellas porque ponemos cuidado y atención en lo que hacemos y decimos.

Colaboración: porque actuamos y trabajamos con nuestros compañeros y comunidad para fortalecer la prestación de servicios de salud con calidad.

Respeto: porque nos gusta tratar a las personas con educación, afecto y calidez, sin perturbar su dignidad.

Creatividad: porque nos gusta buscar otras formas para hacer las cosas mejores y resolver las dificultades, usando el ingenio, habilidad y el talento, ante las limitaciones presupuestarias del estado.

Disciplina: porque nos gusta cumplir con las normas establecidas uy contribuir para trabajar organizadamente.

Lealtad: porque como especialistas en nuestro trabajo, estamos dispuestos a decir la verdad, ser legal y fie al centro de atención permanente de Sanarate, a los usuarios y las comunidades.

Cortesía: porque gustamos sonreír y atender de manera considerada, educada y respetuosa a nuestros usuarios y compañeros.

1.3 Ubicación de la organización

El Centro de Atención Permanente -CAP- está ubicado en la 2da calle 3-20 de la zona 1, del municipio de Sanarate, departamento de El Progreso.

El departamento de El Progreso, tiene una altitud del mar, 812-850mts, y una extinción territorial de 273km, colinda al norte: departamento de Baja y Verapaz, al sur: departamento de Jalapa, oriente: departamento de Zacapa y occidente: ciudad de Guatemala.

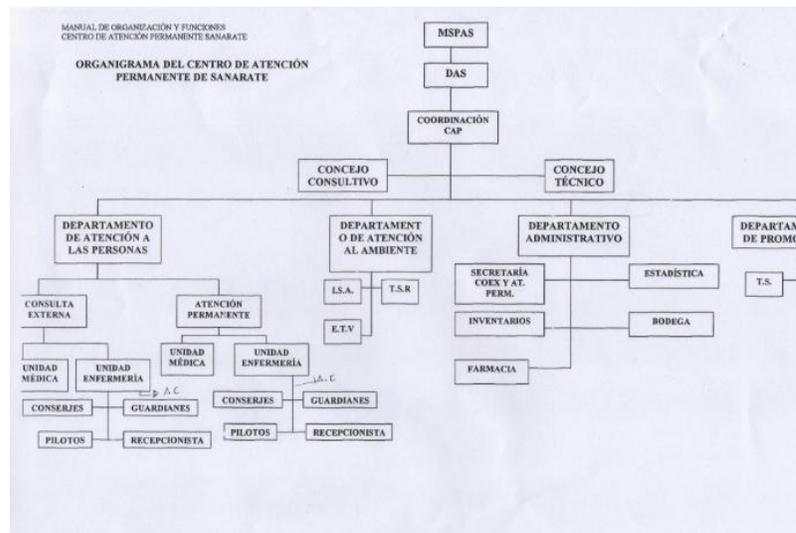
1.4 Contexto en el que está ubicada la organización

El centro de atención permanente se encuentra ubicado en el municipio de Sanarate, departamento de El Progreso, trabaja por mejorar la salud y el bienestar de la población mediante los estratos sociales, junto con el desarrollo integral de la sociedad además de proporcionar servicios de salud a la población con eficiencia especialmente a grupos postergados para satisfacer las necesidades de salud y así mismo mejorando las condiciones de vida.

Así mismo, realizando gestiones con la municipalidad y con la fundación Novella de la empresa de Cementos Progreso S.A, MIDES, SESAN, MALARIA, SANATORIOS PRIVADOS, y organizaciones representadas en la población en general.

El centro de atención permanente cuenta con servicios de salud en las comunidades de Llano Largo, San Juan, Cerro Blanco. Sinaca, Barranquillo, San Miguel Conacaste, el Florido.

1.5 Organización



Fuente: Centro de Atención Permanente (2018)

1.6 Visión

Somos un centro de atención permanente que brinda su servicio de salud con los valores humanos de: calidad, eficiencia, equidad, integridad y calidez; enfocado a los programas de promoción, prevención, recuperación en la atención en la salud, enfermedad a la población en general, contribuyendo a la recuperación y mantenimiento de la salud, haciendo énfasis en lo materno infantil, fortaleciendo los actores sociales, culturales para la atención integral y así mismo para un desarrollo prospero de nuestro municipio.

1.7 Misión

El centro de atención permanente tiene como propósito, reducir la morbi-mortalidad general, materno infantil en la población y recuperación en la atención de la salud, fortaleciendo los actores sociales y toma de decisiones en forma oportuna, previniendo daño a la población en general, atendiendo por cualquier evento natural y artificial que suceda, así se contribuye a la salud de la población.

1.8 Programas Establecidos

- Programa de seguridad alimentaria nutricional
- Programa de salud integral de la niñez
- Programa de la adolescencia y juventud
- Programa de salud bucodental
- Programa de enfermedades transmitidas por vectores
- Programa de salud reproductiva
- Programa de medicina tradicional y alternativa
- Programa de salud mental
- Programa de zoonosis
- Programa de infecciones de transmisión sexual, VIH/SIDA
- Departamento de Trabajo Social

2. Marco Teórico

2.1 Capacitación al personal

Werther Jr & Davis,(1998) afirman:

Que la capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto, al igual que los empleados con experiencia que son ubicados en nuevos puestos, pueden requerir capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo. Es posible que aún los candidatos internos no posean las habilidades o que también tengan hábitos incorrectos que requieran corregirse. También, siempre será necesario mantener un equilibrio entre las aptitudes y actitudes de los trabajadores y los requerimientos del puesto. (p.208)

Las razones de Werther Jr, y Davis, para proporcionar capacitación son variadas, en los últimos años se ha tenido un incremento en la necesidad de tener más y mejores conocimientos, el hombre moderno sufre una intensa curiosidad y un indomable afán inquisitivo y con toda seguridad, las organizaciones del futuro continuarán experimentando ese deseo de saber, que además de enriquecer sus vidas personales, enriquecen a las organizaciones para las cuales trabajan. Asimismo, otros aspectos de los beneficios que aporta la capacitación son:

- Ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes
- Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales
- Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo
- Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización

- Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización
- Mejora las relaciones entre jefes y subordinados
- Ayuda a sistematizar el trabajo
- Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas
- Propicia el desarrollo y las promociones
- Es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad
- Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones y
- Permite el establecimiento y logro de metas individuales

Chiavenato (2007) menciona:

El diagnóstico de las necesidades de capacitación o DNC, como se le conoce en el ámbito empresarial se debe realizar en esos tres niveles de análisis mencionados: 1) “Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional, 2) Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y 3) Nivel de análisis de las 8 operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades”. Cabe mencionar que Chiavenato al hacer referencia a “el sistema de adquisición de habilidades”, se está refiriendo a los trabajadores en lo individual y a los procesos y métodos de trabajo, al igual que lo hacen los demás autores que han escrito a este respecto. (p.390)

2.1.1 Trabajo en equipo

Belbin (1926), afirma:

En su teoría de los roles plantea que, actuamos de acuerdo a experiencias y motivaciones. Como resultado de sus investigaciones, se definen nueve roles de equipo y la presencia de los cuales dentro del mismo no exige que esté compuesto necesariamente por nueve

personas, ya que cada persona puede representar más de un rol. Compartir roles de equipo provoca un mayor entendimiento entre las personas, y que las expectativas sean más reales. Los equipos y los individuos se benefician del conocimiento de todos, lo cual permite una mayor adaptación al medio, ya que el ser humano tiene una particular tendencia a “comportarnos, contribuir y relacionarnos socialmente”. (p.20)

Belbin (1926) afirma:

Que existen dos tipos de comunicación, las cuales son: Comunicación ascendente: permite conocer el clima social de la organización, contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores, favorece su enriquecimiento y desarrollo personal, hace que el trabajo y la dirección sean más cooperativos desapareciendo todo elemento de tensión y conflicto en las relaciones interpersonales, aumenta el compromiso con la organización y mejora la calidad de las decisiones.

Comunicación descendente: da prioridad a los intereses de la organización y descuida el nivel socio-integrativo. Como problemas aparecen la ambigüedad, la imprecisión y la vaguedad. (p.22)

En 1987, Hackman sostiene “...unidades responsables de producir bienes o proveer servicios, cuya membresía es generalmente estable, con una dedicación a sus actividades de tiempo completo y vinculación formal a una organización” (p.322)

Undstrome, DeMeuse & Futrell (1990) definieron “... los equipos de trabajo son pequeños grupos de individuos interdependientes que comparten la responsabilidad de los resultados de sus organizaciones” (p. 120)

2.1.2 Tipos de grupos de trabajo

Robbins y Coulter (2007) establecen:

Que los grupos pueden ser formales e informales, dentro de los grupos formales se determinan comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales.

En contraste, los grupos informales son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo, formándose entorno a intereses comunes. Los equipos de acuerdo a las actividades que realizan pueden denominarse para la solución de problemas, trabajo auto-dirigidos, internacional, virtual, de mando y de tarea (p.10)

- Equipo de trabajo auto dirigido el cual opera sin un gerente y cumple con los procesos dentro del trabajo
- Equipo internacional, el cual se encuentra combinado con personas expertos en diversas especialidades
- Equipo virtual, que utiliza la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados
- Equipos de tarea integrados por individuos que se reúnen para realizar una tarea específica

De acuerdo con Palomo (2011), en la actualidad, los grupos constituyen la unidad laboral básica de trabajo en las organizaciones, coexisten en los mismos de muy distintos tipos, los cuales se pueden clasificar a nivel teórico en dimensión temporal, nivel de formalidad, finalidad y nivel jerárquico.

La dimensión temporal incluye grupos permanentes, estables al paso del tiempo, encargados de realizar actividades habituales en la organización.

Nivel de formalidad, el cual se divide en formales, que se enfocan en cumplir con sus objetivos y en informales que surgen de forma espontánea y con la finalidad de satisfacer las necesidades de interacciones sociales.

2.1.3 Ventajas del equipo de trabajo

Palomo (2011) afirma:

Que son múltiples las investigaciones que se han desarrollado con el fin de analizar las consecuencias para las organizaciones y para los individuos, se ha comprobado que la participación de todos los niveles jerárquicos para los distintos procesos mejora la calidad de trabajo dentro de las organizaciones. Cuando los colaboradores se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida la idea que todas las demás personas que integran el equipo buscan el mismo fin. (p.14)

Gil y Alcover (2005) indican:

Que otras de las ventajas del trabajo en equipo son el mayor volumen de información, conocimiento y habilidades, los cuales favorecen al desarrollo potencial y las competencias de los miembros del equipo, la flexibilidad en los equipos y proporciona a sus miembros una dimensión social, la cual implica el compromiso emocional respecto al rendimiento grupal y de cada uno de sus integrantes. El trabajo en equipo, brinda beneficios tanto para la organización como para cada uno de los que integran el equipo de trabajo y destaca la satisfacción de las necesidades de afiliación, de seguridad personal, desarrollo personal y profesional, estimulación de la innovación y creatividad. (p.15)

Dessler, (2009) asegura:

Que las empresas en la actualidad confían más en los equipos que en los individuos al momento de realizar por ellos mismos las actividades, por lo tanto, se requiere de planes de incentivos que fomenten el trabajo de equipo y concentren la atención de los miembros de la organización en el desempeño. La principal preocupación de Dessler es saber cómo retribuir el desempeño del equipo, existen varios enfoques que consisten en vincular las recompensas con un estándar general del desempeño grupal, los planes de incentivos para los equipos, son planes mediante el cual se establece un estándar de producción para un equipo específico de trabajo y por el que los miembros reciban incentivos si el grupo logra superar la meta o el objetivo. (p.p. 15, 16)

Palomo (2011) refiere:

Que cuando las personas se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida porque saben que un grupo está comprometido de una manera similar; una de las fuerzas motivadoras que es de beneficio en los equipos de trabajo en las organizaciones es que los individuos se sientan respetados y apoyados por los integrantes del grupo, se ha comprobado que las personas están satisfechas en su trabajo cuando existe una participación constante y no cuando solamente laboran y se ven involucradas en el proceso de programación organización y control del mismo; al momento de preguntar a los colaboradores si su superior les da la libertad de cumplir con su trabajo de la manera que considera mejor, el 87% dijo que si ya que hacen su tarea de una mejor manera cuando existe confianza y no hay presión; es su responsabilidad hacer bien el trabajo, mientras que el 13% dijo no. (p. 45)

2.2 Disciplina de grupos de trabajo

Llilly (2011) establece:

La accesibilidad a las metas específicas ayuda a los equipos a mantener el foco en el logro de resultados. Un equipo de desarrollo de productos en la División de Sistemas Periféricos, estableció un conjunto de criterios para la introducción en el mercado de una sonda ultrasónica que ayudaría a los médicos a ubicar venas y arterias profundas. La sonda debía tener una señal que fuera audible a través de una profundidad de tejido especificada, ser capaz de ser fabricada a una tasa de 100 diarias, y tener un costo por unidad menor que el monto preestablecido. Dado que el equipo podía medir su progreso en relación a cada uno de estos objetivos específicos, a lo largo del proceso de desarrollo, el equipo pudo saber dónde estaba parado. O lograba sus metas o no lo hacía. (p. 121)

Bound (2011) indica:

Que existen otros programas de formación de equipos, los objetivos específicos tienen un efecto nivelador propicio para la conducta del equipo. Cuando un grupo pequeño de personas se desafía a superar un obstáculo o a reducir en 50% el tiempo del ciclo, sus respectivos títulos, ventajas y otros galones se desvanecen en el fondo. Más que el estatus o personalidad de una persona, los equipos que tienen éxito evalúan qué y cómo puede cada individuo contribuir a la meta del equipo y, más importante aún, hacer en términos del objetivo de desempeño. (p. 121)

Proshansky y Seidenberg (1973), afirman:

Que después de revisar las definiciones más conocidas de la disciplina, concluyen que en casi todas las definiciones, o incluso en todas, se insiste sobre todo, primero, en el individuo tal como se comporta (incluyendo también lo que experimenta), y en segundo lugar, en el contexto en que se produce ese comportamiento, es decir, el marco social: otros grupos o individuos, su nivel de análisis. (p. 20)

...disciplina es instrucción que moldea forma, corrige e inspira el comportamiento apropiado (Quinn, P. 1989)”(Watkins, C. y Wagner, P 1987, p.129)

Norfolk (2001) asegura, que la disciplina en el aula son técnicas empleadas para mantener un ambiente adecuado para el aprendizaje, relativamente libre de problemas de conducta. (p. 130)

García (1994) expresa:

Que una de las funciones de la disciplina es crear una forma de trabajo en la cual las tareas o actividades planificadas para el aula pueden ser realizadas de manera más eficiente. Desde este punto de vista, la disciplina es un elemento necesario para que la vida y actividad escolar se lleven a cabo con mayor facilidad. Un elemento esencial que los anteriores autores mencionan son los valores morales involucrados en la organización del trabajo educativo. (p, 130)

2.3 Comportamiento de los grupos de trabajo

Baron y Byrne (2005) comentan:

Que un grupo puede tomarse como dos o más personas que interactúan unas con otras, sugieren que normalmente para formar parte de un grupo, los individuos tiene que interactuar con los demás, directa o indirectamente, así como también de alguna manera deben ser interdependientes, ya que influyen en los demás, también sugiere que la relación debe ser relativamente estable y que los individuados deben de compartir metas que todos desean alcanzar. La interacción de los grupos debe estar estructurada de alguna forma, de modo que cada miembro del equipo debe realizar funciones similares o se compartan las tareas. (p.p8, 9)

Dentro de los grupos se puede proporcionar conocimientos e información que de otro modo, no se tendrían disponibles, finalmente la pertenencia a un equipo contribuye a establecer una identidad social. Los grupos suelen ejercer una poderosa influencia sobre los miembros del equipo, existen aspectos que en sí mismos juegan un papel importante en su funcionamiento entre los cuales se ven relacionados los roles, el estatus, las normas y la cohesión:

Roles: son comportamientos que realizan los individuos en una posición que ocupan dentro de una organización. Los roles ayudan a establecer las responsabilidades y obligaciones de cada una de las personas en un equipo

Estatus: se refiere a la reputación social, rango, grado o nivel de prestigio que se tiene en un equipo

Normas: son las reglas establecidas para delimitar la conducta de sus miembros

Cohesión: es entendida como la fuerza o los factores que hacen que los miembros de un grupo permanezcan en el mismo. Existen algunos factores que influyen en la cohesión como por ejemplo la cantidad de esfuerzos que requiere lograr incorporarse a un grupo, amenazas externas o diversas competiciones y el tamaño del equipo.

González, (1997) afirma:

Los psicólogos sociales, por su parte, han subrayado la importancia de considerar el grupo como un sistema de interacciones de individuos entre sí. Ya hemos comentado en otra parte que, desde sus inicios, la psicología social se ocupó del análisis de los procesos interpersonales e intrasociales. El tratamiento que la psicología social ha dado al tema de grupo desde estos niveles ha sido, como veremos en su recorrido histórico, muy desigual. Y es que el análisis de la interacción puede hacerse Desde diferentes niveles. Por supuesto, toda interacción social es interpersonal. (p.27)

2.4 Ventajas de trabajo en equipo

Palomo (2011) afirma:

Son múltiples las investigaciones que se han desarrollado con el fin de analizar las consecuencias para las organizaciones y para los individuos, se ha comprobado que la participación de todos los niveles jerárquicos para los distintos procesos mejora la calidad de trabajo dentro de las organizaciones. Cuando los colaboradores se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida la idea que todas las demás personas que integran el equipo buscan el mismo fin. (p. 14)

Gil y Alcover (2005) indican

Que otras de las ventajas del trabajo en equipo son el mayor volumen de información, conocimiento y habilidades, los cuales favorecen al desarrollo potencial y las competencias de los miembros del equipo, la flexibilidad en los equipos y proporciona a sus miembros una dimensión social, la cual implica el compromiso emocional respecto al rendimiento grupal y de cada uno de sus integrantes. (p.15)

Palomo (2011) afirma:

Determina, que los beneficios obtenidos a través del trabajo en equipo son importantes para las personas y para la empresa, sin embargo comenta que los grupos también, pueden generar inconvenientes y problemas entre los cuales se pueden destacar que el trabajo en equipo consume más tiempo, esto debido a la coordinación de actividades, puede generar conformismo debido al acomodamiento de que otros hagan todas las tareas, puede generar menosprecio hacia determinados miembros. (p. 15)

Dessler (2009) revela, que las empresas en la actualidad confían más en los equipos que en los individuos al momento de realizar por ellos mismos las actividades, por lo tanto, se requiere de planes de incentivos que fomenten el trabajo de equipo y concentren la atención de los miembros de la organización en el desempeño. (p. 16)

Baron & Byrne (2005) comentan, que existen varios estudios realizados que indican que la presencia de otros en un valor añadido bien definido que mejora el rendimiento en diferentes tareas, a medida del paso del tiempo, otras investigaciones indican que la presencia de otras personas produce el efecto contrario a mejorar el rendimiento. (p. 17)

Palomo (2011) menciona:

Cuando las personas se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida porque saben un grupo está comprometido de una manera similar; una de las fuerzas motivadoras que es de beneficio en los equipos de trabajo en las organizaciones es que los individuos se sientan respetados y apoyados por los integrantes del grupo; se ha comprobado que las personas están satisfechas en su trabajo cuando existe una participación constante y no cuando solamente hacen su trabajo y se ven involucradas en el proceso de programación organización y control del mismo. Existen ciertas ventajas tanto para el individuo como para la organización. (p.18)

Baguer (2011) afirma:

La forma de liderar un equipo tiene que ser ético y humanístico todo colaborador tiene el derecho de recibir un buen trato y tienen la necesidad de trabajar en un ambiente laboral limpio, moralmente bueno, sin gritos, y malestares permanentes, donde se respeten sus ideas. Al momento de preguntarle a los colaboradores si reciben un trato justo y respetuoso de parte de su jefe el 73% respondió que sí pero que no consideran que no deben de darle algún motivo para que esto suceda algunas veces mientras que el 23% respondió que no porque a veces no recibe un trato justo. (p. 43)

3. Diagnóstico Institucional

3.1 Justificación

El diagnóstico institucional, es una herramienta de análisis de contexto que es de gran importancia ya que la información recopilada servirá para identificar cuáles son los principales problemas o necesidades que presenta la institución y su entorno, tomando en cuenta factores sociales, culturales, económicos, de recursos, entre otros. La razón principal es definir a través de una metodología de investigación la principal problemática o necesidades del Centro de Atención Permanente que brinda sus servicios sociales en el municipio de Sanarate, departamento de Guastatoya.

3.2 Alcances

Representa el trabajo del proyecto para entregar el alcance del producto, es decir la planificación, coordinación y gestión, en el centro de salud del municipio de Sanarate, departamento de El Progreso, con la ayuda de la Licenciada en Psicología Paula Azucena Pérez, se unieron esfuerzos con personal del Centro de Atención Permanente para lograr identificar el problema principal, y brindar una propuesta y/o proyecto de solución. El tiempo que se utilizará para llevar a cabo el diagnóstico es de la primera semana de septiembre y finaliza la segunda semana de noviembre del año 2018.

3.3 Metodología

La metodología de la investigación permite el desarrollo de la investigación ya que en ésta etapa se define los métodos y las herramientas que será de utilidad para la búsqueda de información y recopilación de datos durante el trabajo de escritorio y el trabajo de campo.

A continuación se describen los métodos, técnica y herramientas utilizadas durante el diagnóstico:

FODA

El análisis FODA, permitió identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del Centro de Atención Permanente, y en base a los resultados del análisis se jerarquizó la problemática principal.

Fortalezas: los aspectos internos con los que cuenta el Centro de Salud, que garantizan desarrollo y estabilidad para los beneficiarios y beneficiarias.

Oportunidades: son factores externos, a través de una gestión eficiente se logran oportunidades que ayuden a conseguir interés en los beneficiarios.

Debilidades: son factores internos, representan inestabilidad interna, éstos pueden ser por parte del personal que labora en el Centro.

Amenazas: son factores externos, representan peligro e inestabilidad para el Centro, puede ser competencia, presupuesto limitado, entre otros.

3.4. Identificación de la situación de la Institución o área de intervención

Cuadro No.1

Descripción del FODA del Centro de atención permanente-CAP-

Fortalezas:	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo de la municipalidad• Capital humano• Inducción al personal nuevo en el area de trabajo• Conocimiento del personal en cada área
Oportunidades:	<ul style="list-style-type: none">• Participación en capacitaciones• Aprendizaje dentro de la institución
Debilidades:	<ul style="list-style-type: none">• No existe trabajo en equipo• Desconocimiento de normas de atención en salud• No se presta un buen servicio
Amenazas:	<ul style="list-style-type: none">• Falta de presupuesto• falta de equipo e insumos para atender a los pacientes• vehículo en mal estado para transportar emergencias

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos de las reuniones realizadas con el personal (2018)

3.5. Descripción, análisis y jerarquización de la situación identificada

Cuadro No.2

Jerarquización de los problemas o necesidades Del centro de atención permanente-CAP-

Problemas o necesidades priorizadas	Causas del Problema priorizado	Consecuencias del problema priorizado
<p>Priorizada 1</p> <p>No existe el Trabajo en Equipo en el personal del Centro de Atención Permanente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favoritismo • Mala comunicación • Falta de ética • Falta de pertenencia a la institución • Falta de empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala salud laboral • Chismes • Irrespeto • Irresponsabilidad • Egoísmo y envidia profesional
<p>Problema priorizado 2</p> <p>Desconocimiento de las Normas de Atención en Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de motivación al personal • Poca capacitación al personal de salud • Falta de control en el personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención a los pacientes • Mal diagnostico • Complicaciones asociadas por mal diagnostico • Muertes maternas, neonatales, infantiles, y población en general
<p>Problema priorizado 3</p> <p>No se presta buen servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mala organización • Actitudes negativas de los empleados hacia los usuarios • Empleados negligentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mal ambiente de trabajo • Estrés • Mal servicio a la población

Fuente: Elaboración propia con base a datos obtenidos de los talleres realizados con el personal (2018)

3.6 Análisis del problema priorizado

En el Centro de atención permanente -CAP- se determinó que la principal problemática es que el equipo multidisciplinario que lo conforma, no trabaja en equipo, por lo que no existe una excelente comunicación entre ellos, por la falta de confianza e interés por el buen servicio.

La importancia de trabajar en equipo figura realmente cuando se consiguen grandes triunfos, por ello es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos.

4. Proyecto o propuesta de solución a la problemática priorizada

4.1 Identificación de la propuesta

La propuesta tiene como objetivo realizar talleres para fomentar la creatividad y la motivación del personal del Centro de atención permanente -CAP- para promover el trabajo en equipo y de servicio, y con esto logara un mejor resultado en el cumplimiento de metas y objetivos, así mismo desarrollar un sentido de pertenencia el cual tiene como compromiso mutuo la responsabilidad, con esto se generará un agradable ambiente que será percibido por los beneficiarios y beneficiarias del Centro.

4.1.1 Nombre de la propuesta

Plan de capacitación para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo en equipo, en el centro de atención permanente-CAP- del Municipio de Sanarate, el Progreso.

4.1.2 Responsable de la ejecución

La oficina de Trabajo Social, en conjunto con el Coordinador del centro de atención permanente-CAP- son los encargados de realizar la ejecución de la propuesta y de velar por el cumplimiento y funcionamiento del mismo.

Licenciada Paula Azucena Pérez, Coordinador Municipal de Salud a,i, E.P. Rigoberto Betancourt.

4.1.3 Ubicación geográfica

El centro de atención permanente está ubicado en la 2da, calle 3-20 de la zona 1, del municipio de Sanarate, del Departamento del Progreso.

4.1.4 Duración estimada

De septiembre a noviembre del 2018

4.1.5 Presupuesto estimado

Para poder desarrollar la propuesta se tiene un promedio de mil ciento treinta y cinco quetzales exactos (Q. 1,135.00)

4.2 Introducción de la propuesta

En el centro de atención permanente de Sanarate, con la investigación y la realización del FODA, la problemática identificada fue sobre la inexistencia del trabajo en equipo, considerando la situación en que se encuentra el centro es necesario realizar talleres para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo en equipo, el cual tener mejores resultados y la responsabilidad para un mejor trabajo.

Así mismo, crear condiciones que hagan que el personal se sienta satisfecho y busque desempeñar sus tareas con eficiencia y tener un mejor resultado en cada área del centro y el cual saber la importancia de trabajar en equipo.

4.3 Justificación de la propuesta

Luego de encontrar la problemática que afecta en el Centro de atención permanente, es importante realizar talleres para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo de equipo, esto ayudará mejorar el ambiente de trabajo y el clima laboral, así mismo mejorará los resultados en los procesos internos y en las relaciones interpersonales de cada Programa.

Con los talleres se pretende abrir espacios de discusión laboral para encontrar soluciones a los problemas y permitir la organización de trabajo para el mejoramiento continuo de los procesos y la idea de incrementar la productividad y ofrecer un buen servicio a la población.

4.4Objetivos de la propuesta

4.4.1Objetivo General

Fomentar el trabajo en equipo en el Centro de atención permanente, a través de la implementación de talleres educativos que favorezcan el trabajo en equipo.

4.4.2Objetivos Específicos

- Realizar talleres y capacitaciones para garantizar el trabajo en equipo y el servicio al cliente
- Conocer las consecuencias laborales que se sufren cuando no existe un trabajo en equipo
- Desarrollar habilidades y destrezas personales para integrar equipos de trabajo

4.5Desarrollo de la propuesta

Fase de preparación:

Se elaboró un plan de capacitación para que sirva como instrumento de guía el cual servirá como herramienta para trabajar con el personal y el cual se implementaran actividades para el fortalecimiento del mismo.

Fase de organización y coordinación:

Se realizó la calendarización que se va implantar en el Centro de atención permanente-CAP- el cual se coordinó con Coordinador Municipal de Salud y con la oficina de Trabajo social.

Fase de implementación:

De acuerdo con el plan de capacitación que realizara en el centro de atención permanente con el fin de mejorar la participación en el trabajo en equipo y así mismo fomentar la creatividad y motivación del personal.

Fase de evaluación y seguimiento:

La evaluación se aplicará en tres etapas una evaluación inicial para identificar el conocimiento del personal-CAP- , sobre temas de trabajo en equipo, la disciplina, el comportamiento de grupos, evaluación continua y de proceso que permitirá identificar la problemática en el centro, la evaluación informal la observación de actividades realizadas para el personal del-CAP-.

Con la evaluación final se podrá verificar el alcance del objetivo en general que se estará realizando en la segunda fase de la capacitación.

4.6 Descripción de la población beneficiaria

Con la ejecución de la propuesta los beneficiarios directos será todo el personal de salud del centro de atención permanente, debido a que si se logra el trabajo en equipo se obtendrán mejores resultados con el menor esfuerzo, en temas laborales y de servicio.

Los beneficiarios indirectos serán todos los pacientes que visiten el servicio pues se prestará la atención con calidad, eficacia, calidez y empatía y se percibirá un agradable ambiente, al cual no dudará en volver a visitar.

4.7 Descripción de las actividades a desarrollar

- Elaborar un plan de capacitaciones para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo en equipo
- Tener el acercamiento necesario con el personal del centro recopilado información relacionada a la situación que se vive dentro del centro
- Basados en el problema se desarrollarán actividades dinámicas y de recreación, con el fin de romper el hielo entre los participantes y que logren conocerse fuera del ambiente laboral
- Elaboración de material didáctico como apoyo para los talleres y las capacitaciones

4.8 Riesgos y sostenibilidad

Riesgos:

- Que el personal no muestre interés al recibir capacitaciones o talleres para mejorar el trabajo en equipo
- Que el centro de atención permanente no les de la capacitación adecuada y que no cuente con el personal para capacitar.

Sostenibilidad:

La propuesta tendrá una vida útil dependiendo del apoyo del Centro de atención permanente hacia los trabajadores el propósito es que sea estable para un mejor desarrollo del mismo.

4.9. Presupuesto detallado

Cuadro No. 3
Presupuesto de la propuesta

Rubros	Unidades	Costo Unitario	Total, en Q
Actividades del proyecto			
Taller de capacitación	1	Q100.00	Q100.00
Recursos Materiales			
Documentación			
Computadora	1	N/A	Q00.00
Cañonera	1	N/A	Q00.00
Material de apoyo (folletos, Trifoliar, lapiceros etc.)	50	Q10.00	Q500.00
Papelógrafos	5	Q10.00	Q50.00
Marcadores	5	Q5.00	Q25.00
Recurso Humano y Movilización			
Alimentación	25	Q16.00	Q400.00
Capacitador	1	Q60.00	Q60.00
TOTAL			Q1135.00

Fuente: Elaboración propia (2018)

Conclusiones

La práctica institucional realizada en el Centro de Atención Permanente CAP, realizada en el municipio de Sanarate, departamento de El Progreso por el estudiante de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, da como resultado la identificación de la problemática que se encuentra en el servicio, utilizando metodología de Trabajo Social, técnicas, métodos que ayudan a conocer y buscar solución a las situación que está pasando la institución además de conocer fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, también los recursos con los que contamos y cuales debemos gestionar con el fin de mejorar el conocimiento sobre trabajo en equipo de cada miembro del personal de salud.

A través de las reuniones con el personal del Centro de Atención Permanente CAP y la utilización de técnicas como el FODA se logró la priorización de problemas, esto nos da como resultado la inexistencia del trabajo en equipo, por tal razón se realizó un plan de capacitación que fomente el trabajo en equipo dentro de la institución, llevando a cabo las capacitaciones en el mes de noviembre de 2018.

Con la implementación del plan de capacitación se obtuvo un impacto positivo en el personal que labora en servicio debido a que se desarrollaron las destrezas y habilidades de cada uno, esto ayudara que motivar al personal a participar en las actividades para mejorar el trabajo en equipo y obtener mejores resultados.

Recomendaciones

Que el personal del centro de atención permanente-CAP- del municipio de Sanarate, Del Progreso, establezca capacitaciones constantes para mejorar el trabajo en equipo y así mismo tener una satisfacción laboral y de clima laboral.

Es importante la búsqueda de actividades que entablen armonía en los grupos de trabajo del centro de atención permanente para un mejor rendimiento laboral.

Mantener la armonía entre el personal del centro en las diferentes actividades en las que participen, ya que la integración de ellos va a generar una mayor satisfacción laboral y fomentar el compañerismo y mejorar el rendimiento laboral.

Establecer estrategias de comunicación e implementar distintas actividades que socialicen entre el personal y mejorar el nivel de trabajo en equipo así mismo elevar los estándares de trabajo en el centro de atención permanente para un mejor servicio.

Que se trabaje con el personal del centro de atención permanente, en la motivación a través del fortalecimiento positivo para seguir con la estimulación de pertenencia y la satisfacción laboral, personal, educativa y social, así mismo elaborar un plan de capacitación para fomentar el equipo de trabajo.

Referencias

- Ander-egg, (1981). *Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá, Colombia: Ed. El cid editor.
- Barón, R. A.& Byrne, D. (2005). *Psicología Social* 10ma. Ed. Madrid, España: Prentice Hall Iberia.
- Baguer A (2011).*Dirección de personas un timón en la tormenta*. Madrid Díaz de Santos Tesis de Grado.
- Chiavenato, I, (2007) *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones*, 8ª Edición, Mc Graw-Hill, México, d. F.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- GARCÍA y otros (1994). *Comportamiento en el aula*. Editorial de la Universidad de Costa Rica. San José. *Revista de Artes y Humanidades UNICA* ISSN: 1317-102X.
- Gil, F., & Alcover, C. (2005). *Psicología de las organizaciones*. Madrid: Alianza.
- González, M. P. (1997). *Orientaciones teóricas Fundamentales en psicología de los grupos*(Cap.I) «El lugar de la teoría en la psicología de los grupos», Barcelona, EUB.
- Hackman, J.R. (1987). *The design of work teams*. En J. Lorsch (Ed.), *Handbook of Organizational, Behavior* (pp. 315-342). New York, NY: Prentice-Hall.
- Luis A.R, O (10-10-2003): *Acerca del trabajo en grupos o equipos*, Biblioteca Virtual en Salud Cuba (21-1-2008).

Meredith B. Roles (1993) *de Equipo en el trabajo*, Watzlawick, P., Beavin, J. y Jackson, D. (1983).

Outward B, Eli E. Diembre (2011). *Harvard Business*, Review publicación original marzo de 1993.

Palomo. (2011). *Liderazgo y motivación de los equipos de trabajo* 7ma.ed.Mexico.Alfa Omega.

Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración un empresario competitivo* 8va. ed. México. Pearson Educación.

Sundstrom, E., DeMeuse, K. & Futrell, D. (1990). *Work teams: Applications and effectiveness*. *American Psychologist*, 45(2), 120-133.

Werther, Jr., William B. y Davis, K, (1998) *Administración de personal y recursos humanos*, 4^a Edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México, México, D. F.

Anexos

Anexo 1

Plan de trabajo

1. Justificación

El Centro de Atención Permanente de Sanarate es una institución del Gobierno de Guatemala que proyecta servicios con programas de salud, destinado a la atención sanitaria de la población. El tipo de actividad asistencial y la calificación del personal pueden variar según el centro y la región.

El presente plan de práctica es un instrumento que servirá de guía y también se pondrán de manifiesto los aprendizajes que se obtuvieron a lo largo de la carrera profesional de la Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible, en la Universidad Panamericana, con sede en el Departamento de Guastatoya.

Las actividades planificadas se desarrollarán en el Centro de Atención Integral -CAP- de Sanarate, El Progreso, tomando en cuenta además la metodología de Trabajo social que dentro del proceso metodológico incluye los pasos de investigación, diagnóstico, planificación y ejecución.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Implementar acciones con el personal de la institución para mejorar el servicio de salud a la población.

2.2Objetivos específicos

- Apoyar al personal de la institución en actividades que se planifiquen, durante el periodo de la práctica
- Realizar un diagnóstico institucional, para conocimiento de la misma
- Implementar un proyecto o propuesta de mejora institucional

3.Descripción del centro de práctica

En el Centro de Atención Permanente, del municipio de Sanarate, departamento de Trabajo Social, se manejan varios proyectos como seguridad alimentaria, desparasitación, junto con la ayuda social ayudando a la personas que lo necesitan con medicamentos, ver el bienestar de la población Sanarateca, se realizan charlas de trasmisión sexual tres veces por semana, a través de las universidades realizan charlas a madres sobre la nutrición y lactancia a niños de 0 a 5 años.

El centro –CAP- está en disponibilidad las 24 horas del día los 365 días del año y está ubicado 2da. Calle 3-20 Zona 1 del Municipio de Sanarate, cuenta con jornadas matutina, vespertina y nocturna el horario de atención es de 8:00 am a 4:00 pm atiende la cantidad de personas aproximadamente 130 personas al día, cuenta con un personal de 65 personas que cubren cada área del centro.

El centro -CAP- cuenta con clínicas de laboratorio, sala de recepción/espera personal de enfermería, médicos especialistas en cada área, maternidad, nutrición, psicología, vacunación, cuenta con medicina general, así mismo aportando el bienestar de la población.

4. Planificación de actividades

Tabla No. 1
Cronograma

No.	ACTIVIDADES POR SEMANA	SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inserción en la Institución		x															
2	Elaboración del plan de trabajo			x														
3	Presentación del plan de trabajo				x													
4	Apoyar actividades de la institución	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x						
5	Elaboración del diagnóstico institucional			x	x	x	x											
6	Tabulación, Análisis e Interpretación de Datos			x	x	x	x											
7	Presentación del diagnóstico institucional						x	x	x									
8	Elaboración de Diseño de Propuesta o proyecto								X	x	X	x						
9	Presentación del Proyecto o propuesta												x					
10	Clausura de actividades en la institución													x				
11	Entrega de informe de práctica															x		

Fuente: Elaboración propia (2018)

5. Metodología

La metodología social, es el conjunto de procedimientos o métodos que utiliza el profesional en trabajo social el cual sirve para diagnosticar las necesidades y problemas

En este punto es interesante relevar la discusión en relación con los alcances para los participantes, investigadores y la comunidad en general. El alcance también lleva a la base, el tema de la intencionalidad de la investigación y sus cuestionamientos ideológicos y epistemológicos señalados.

Dentro de las técnicas que se seleccionaron para ejecutar el presente plan de trabajo están:

La Observación:

Es el procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para realizar los hechos y realidades sociales.

En 1984, Sierra y Bravo sostienen “...la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”.

De acuerdo con Dalen y Meyer (1981), e la observación juega un papel muy importante en toda investigación porque le proporciona uno de sus elementos fundamentales; los hechos.

FODA:

Esta herramienta permite tener conocimiento de las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas que podamos encontrar en el centro de salud.

Otras técnicas importantes que serán útiles como la entrevista, reuniones de trabajo, asambleas con el personal y dentro de los instrumentos escogidos están; registro de participantes, cuestionarios, plan de trabajo, encuesta.

Entrevista:

La entrevista es una herramienta que permite obtener datos que no se pueden recolectar durante el análisis FODA, y la técnica de observación es por ello que se aplicará al personal de la Institución la entrevista. Se seleccionará autoridades, equipo multidisciplinario y beneficiarios del Centro, para la extracción de datos a través de la Entrevista

Durante el proceso, se utilizará en sus dos modalidades: Estructurada y No Estructurada.

De acuerdo con Benny y Hughes (1970), la entrevista es “la herramienta de excavar” favorita de los sociólogos. Para adquirir conocimientos sobre la vida social, los científicos sociales reposan en gran medida sobre relatos verbales.(p.1)

Asamblea:

Donde se dan a conocer un determinado problema o conocer las problemáticas, donde pueden dar su opinión o decidir sobre un tema específico para la institución, se llega a una decisión por consenso para llegar acuerdos mínimos y aceptables para todos. Como advierten Sánchez (2008) la asamblea cobra un valor fundamental para la comunicación, socialización, aprendizaje y gestión conformando una actividad educativa, en toda regla. (Portillo 1997a; 1997b) (p.14)

Registros de participantes:

El registro de participantes es válida que se haya recopilado toda la información necesaria, también realiza una comprobación para determinar si un participante ya se ha registrado.

Encuesta:

Ander-Egg Ezequiel (1981) afirma que: “La encuesta es un instrumento para recoger datos de una forma concreta, particular y práctica, es un instrumento investigativo que permite obtener información controlada de tipo cualitativa y cuantitativo, permite aplicar medidas y modelos de la técnica investigativa”. (P.16)

6. Delimitación

El proceso de práctica de la Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible II donde tiene un plazo de tres meses donde se pondrá en conocimiento del alumno en la institución, centro de salud del municipio de Sanarate, departamento de El Progreso.

7. Responsable

Erick Ricardo Orellana Velásquez, estudiante de la carrera de Licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible de la Universidad Panamericana.

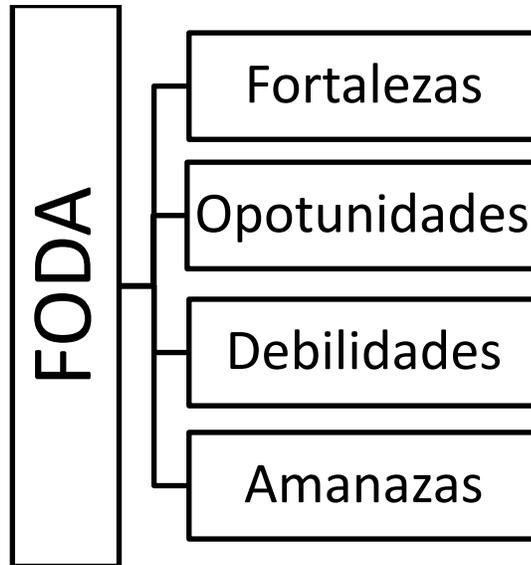
8. Supervisión

Licenciada en Psicología: Paula Azucena Pérez

Cargo: Trabajo Social

Área: Centro de Atención Permanente Sanarate.

Anexo 2
Instrumentos utilizados



Observación:

No. de encuesta	Actitud del encuestado	Observaciones
1		
2		
3		
4		

Fuente: Elaboración propia.

Ficha de entrevista

Nombre la institución: _____

Persona responsable: _____

Lugar y fecha: _____

1. Establece los objetivos los objetivos y tareas de acuerdo al problema.

2. Cuando se trabaja en equipo se crea un plan de contingencia.

3. Cuando se trabaja en equipo el personal muestra cortesía y respeto por los demás.

4. Se definen las tareas para cada miembro.

5. Cuentan con un mecanismo para coordinar y comunicarse con los miembros del grupo.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Anexo 3

Fotografías

Fotografía No. 1

Realizando la técnica del FODA al personal del centro para ver las problemáticas que existen



Fuente: Erick Ricardo (2018)

Fotografía No. 2

Entrevistas al personal del centro de atención permanente



Fuente: Erick Orellana (2018)

Fotografía No. 3

Capacitación al personal sobre el trabajo en equipo



Fuente: Erick Orellana (2018)

Fotografía No. 3

Entrega de la propuesta para el centro de atención permanente



Fuente: Erick Orellana (2018)

Anexo 4

Listados de asistencia

Listado de asistencia noviembre de 2018

No.	Nombre	Firma
1	Maira Anaela Guevara P.	<i>[Signature]</i>
2	Siceli Ortiz Cruz	<i>[Signature]</i>
3	Bessy N. Castro	<i>[Signature]</i>
4	CRISTINA GUEVARA	<i>[Signature]</i>
5	Monica Camacho Muñoz	<i>[Signature]</i>
6	Heidy Gabriela Mendez	<i>[Signature]</i>
7	Orquidea Leticia Zafato	<i>[Signature]</i>
8	Orquidea Leticia Zafato	<i>[Signature]</i>
9	Zandra Carolina Lopez	<i>[Signature]</i>
10	Gerson Homero M.	<i>[Signature]</i>
11	Ara Verónica Mayán	<i>[Signature]</i>
12	Nora A. Rodas S.	<i>[Signature]</i>
13	Paula Rocana Pariz Pizarro	<i>[Signature]</i>



[Handwritten signature]

Listado de asistencia octubre de 2018

No.	Nombre	Firma
1	Maira Anaela Guevara P.	<i>[Signature]</i>
2	Siceli Ortiz Cruz	<i>[Signature]</i>
3	Bessy Nataly Castro	<i>[Signature]</i>
4	CRISTINA GUEVARA	<i>[Signature]</i>
5	Monica Camacho Muñoz	<i>[Signature]</i>
6	Heidy Gabriela Mendez	<i>[Signature]</i>
7	Orquidea Leticia Zafato	<i>[Signature]</i>
8	Orquidea Leticia Zafato	<i>[Signature]</i>
9	Zandra Carolina Lopez	<i>[Signature]</i>
10	Gerson Homero M.	<i>[Signature]</i>
11	Ara Verónica Mayán	<i>[Signature]</i>
12	Nora A. Rodas S.	<i>[Signature]</i>
13	Paula Rocana Pariz Pizarro	<i>[Signature]</i>



[Handwritten signature]

Anexo 5

Aportes a la institución

Plan de capacitación dirigido al personal del centro de atención permanente- CAP- para fomentar la creatividad y la motivación en el trabajo en equipo

¿Cuál es el problema que enfrenta del centro de atención permanente?

Como objetivo realizar capacitaciones para fomentar la creatividad y la motivación del personal del centro de atención permanente –CAP- para que el personal aprenda a trabajar en equipo y obtengan un mejor resultado en el cumplimiento de metas y objetivos, así mismo desarrollar un sentido de pertenencia el cual tiene como compromiso mutuo la responsabilidad.

¿Cuál es el resultado cuando se trabaja en equipo?

Mientras el trabajo en equipo valora la interacción, la colaboración y la solidaridad entre los miembros, así como la negociación para llegar a acuerdos y hacer frente a los posibles conflictos, es la modalidad de articular las actividades laborales de un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y resultados a alcanzar.

Factores que bloquean el trabajo en equipo:

- El favoritismo en los empleados
- Imposiciones y la falta de acuerdo
- Evadir la responsabilidad del trabajo
- Falta de compañerismo
- Falta de confianza

La capacitación tiene tres finalidades:

- Preparar y sensibilizar al equipo de trabajo para que sean disciplinados en cualquier actividad
- Brindar al equipo de trabajo los conocimientos y la capacitación técnica necesaria
- Hacer que el equipo de trabajo participe en las actividades de las capacitaciones

Quiénes deben participar:

Todo el personal del centro de atención permanente-CAP- de Sanarate, El Progreso:

- Área de trabajo social
- Área de estadística
- Área de enfermería
- Área de limpieza
- Área de vacunación

Cuál es el objetivo de la capacitación

Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales en todos los miembros del centro de atención permanente-CAP- logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

Resultados

Que el personal del centro de atención permanente-CAP- que efectuó un buen trabajo en equipo y así mismo se genera lo siguiente:

- Motivación. Hace que el equipo trabaje con el objetivo de lograr metas creyendo en sus capacidades para lograrlo.

- Compañerismo. Para conseguir el objetivo que el equipo se distribuye tareas a manera de cada quien pueda contribuir según sus capacidades.
- Comunicación. Para cumplir las metas es necesario que todos los miembros del equipo manejen la misma información y tengan claro cuales el objetivo.
- Confianza. Mientras más confianza se tenga entre el equipo el resultado será mayor.
- Entusiasmo. Mantener la actitud correcta cuando las cosas no marchan como debería.

Los objetivos que se busca en el trabajo en equipo:

- Involucrar a todos los miembros
- Instar a cada miembro en los roles que le competen
- Fomentar el compañerismo
- Trabajar en conjunto para lograr un fin común

Que se va implementar en la capacitación:

Objetivo	Actividad	Fecha	Responsable
Darles a conocer al personal del centro sobre el trabajo en equipo.	Ejercer un plan de trabajo en equipo.	noviembre 2018	Estudiante de la licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible.
Capacitar al personal del centro de atención permanente-CAP- sobre como fomentar la creatividad y la	Capacitación en el centro de atención permanente-CAP- Sanarate, El Progreso.	Noviembre 2018	Estudiante de la licenciatura en Trabajo Social con Orientación en Desarrollo Sostenible.

motivación en el trabajo en equipo.			
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2018)