

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Odontología

Tesis

**Evaluación de la madurez del equipo de
trabajo de un centro de salud de Lima - Perú
2023**

Susan Jannina Cubas Cruz

Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Claudia María Teresa Ugarte Taboada
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud

DE : Armando Moisés Carrillo Fernández
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 13 de noviembre de 2023

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "EVALUACIÓN DE LA MADUREZ DEL EQUIPO DE TRABAJO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA – PERÚ 2023 ", perteneciente al/la/los/las estudiante(s) SUSAN JANNINA CUBAS CRUZ, de la E.A.P. de Odontología; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 6 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Armando Moisés Carrillo Fernández
Asesor de tesis

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Susan Jannina Cubas Cruz, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 71711372, de la E.A.P. de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

13 de Noviembre de 2023.



Susan Jannina Cubas Cruz,

DNI. No. 71711372

Cubas final por ACF

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	7%	0%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.ucm.edu.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

Dedicatoria

A mis padres, Susana y Edgar, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional. De manera especial a mi madre que sentó en mi la base de la responsabilidad y deseos de superación.

Agradecimientos

A mis padres, por brindar motivación para seguir
adelante en cada aspecto de mi camino.

A mi asesor Armando Carrillo Fernández por
su apoyo y orientación permanente en esta investigación.

Índice

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	13
1.1. Delimitación de la investigación.....	13
1.1.1. Delimitación territorial.....	13
1.1.2. Delimitación temporal.....	13
1.1.3. Delimitación conceptual.....	13
1.2. Planteamiento del problema.....	13
1.3. Formulación del problema	14
1.3.1. Problema general.....	14
1.3.2. Problemas específicos	14
1.4. Objetivos	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
1.5. Justificación	15
1.5.1. Justificación teórica.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del problema	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	25
3.1. Hipótesis.....	25
3.1.1. Hipótesis general.....	25
3.2. Identificación de variables	25
3.3. Operacionalización de variables	25
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	26
4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación.....	26
4.1.1. Método de la investigación	26
4.1.2. Tipo de la investigación	26

4.1.3 Alcance de la investigación.....	26
4.2. Diseño de la investigación	26
4.3. Población y muestra.....	27
4.3.1. Población.....	27
4.3.2. Muestra.....	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	27
4.4.1. Técnicas	27
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	27
4.4.3. Procedimiento de la investigación	27
4.5. Consideraciones éticas	28
CAPÍTULO V: RESULTADOS	29
5.1. Presentación de resultados	29
5.2. Discusión de resultados.....	34
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS	41

Índice de gráficas

GRÁFICA 1 Dimensión de formación	30
GRÁFICA 2 Dimensión de organización	31
GRÁFICA 3 Dimensión de debate	32
GRÁFICA 4 Dimensión de desempeño	33
GRÁFICA 5 Vista global dimensiones	34

Resumen

En una institución de atención en salud se busca la calidad en cada proceso realizado y lograr que los miembros del equipo se beneficien de manera recíproca y efectiva a fin de que puedan ser capaces de desarrollar sus actividades y desenvolverse en un clima favorable. La siguiente investigación tiene como objetivo evaluar la madurez del equipo de trabajo en el Centro de Salud Julio C Tello en Lima – Perú 2023. Es un estudio descriptivo, no experimental, transversal, prospectivo y observacional; la población, constituyeron 20 usuarios del equipo de trabajo; para la recopilación de datos se empleó un cuestionario con preguntas con escala numérica que cumplan con los estándares solicitados y principalmente adaptado sobre la base de las dimensiones de Bruce Tuckman y Erin Barkema and John W. Moran en 2013. Los principales resultados demuestran que el 29% del personal no sienten la confianza suficiente para expresar su opinión o brindar sugerencia frente a una situación específica. El líder forma un rol desencadenante ya que saca lo mejor de cada participante, sin distintivo alguno, en aras de alcanzar las metas establecidas en la planificación. Conclusión: A partir de los datos recabados en la investigación, se revelan que el 60% del equipo de trabajo cumple con la labor asignada dando como principal impulsor a la gestión liderada por el director de la organización lo que otorga eficacia en los equipos de trabajo con el aporte del equipo de trabajo, pero en el desarrollo se descuidan otros factores.

Palabras clave: Madurez, equipo de trabajo, dimensiones, objetivos.

Abstract

In a health care institution, quality is sought in each process to ensure that team members will benefit in a reciprocal and effective manner so they can be able to develop their activities and function in a favorable climate. The following research aims to evaluate the maturity of the work team at the Julio C Tello Health Center in Lima - Peru 2023. It is a descriptive, non-experimental, cross-sectional, prospective, and observational study; the population constituted by 20 users of the work equipment; For the data collection, a questionnaire was used with questions with a numerical scale that meet the requested standards and mainly adapted based on the dimensions of Bruce Tuckman and Erin Barkeman and John W. Moran in 2013. The main results show that 29% of the staff do not feel confident enough to express their opinion or offer suggestions in a specific situation. The leader forms a triggering role since he brings out the best in each participant, without any distinction, to achieve the goals established in the planning. Conclusion: Based on the data collected in the investigation, it is revealed that 60% of the work team complies with the assigned work, giving the management led by the director of the organization as the main driver, which grants effectiveness in the work team. with the contribution of the work team but in the development, other factors are neglected.

Key words: Maturity, work team, dimensions, objectives.

Introducción

En la última década, a nivel internacional el mundo ha ido cambiando con celeridad más allá de lo proyectado, donde las situaciones complejas y oportunidades se han incrementado a través de los años en diferentes aspectos como en el sector administrativo, tecnológico o de calidad de servicios. Por ello, fue necesario que las organizaciones del rubro Salud principalmente las públicas que ofrecen asistencia e incentivan a los colaboradores a mejorar el desarrollo de las estrategias puedan permitir la madurez organizacional requerida.

A nivel latinoamericano resalta la inclusión cada determinado tiempo de la calidad de los servicios, pero la ausencia de evaluación como organización o desenvolvimiento de grupo con la misma frecuencia que la calidad, no representa del todo la deficiencia en los servicios de salud, sino que se prioriza encontrar la promoción y consonancia de los pacientes que asistieron a la institución.

Las organizaciones de salud, más que otro tipo de entidad, están sujetas de manera dependiente de su fuerza laboral. El desarrollo y progreso de una organización dependen fundamentalmente de una fuerza de trabajo idónea, donde las competencias y el empeño por realizar la labor asignada forman parte de su avance progresivo.

En nuestro país, los estudios indican que la falta de comunicación efectiva y satisfacción cuentan con una incidencia desalentadora donde solo un 10-30% de los equipos de trabajo cree que se toma en cuenta los aportes desde un plano organizacional y como resultado se sienten que forma un papel esencial en el proceso de toma de decisiones.

La finalidad de este estudio fue identificar las áreas de oportunidad para alcanzar un alto nivel de madurez de los equipos de trabajo del Centro de Salud Julio C. Tello y sobre ellas, proponer sugerencias y de ese modo se pudo mejorar la efectividad hacia un objetivo común, y así lograr elevar la madurez en los equipos de trabajo y potencialidad intelectual de cada una de las personas que forma parte de la organización.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Delimitación territorial

El Centro De Salud CLAS Julio C Tello es un establecimiento de salud de categoría I-3 clasificado por el MINSA como Centros De Salud O Centros Médicos, atienden de 8 am hasta 8 pm de lunes a sábado, ubicado en el distrito de Lurín, provincia de Lima, departamento Lima. Asimismo, integra la Dirección de Salud Lima Sur; que tiene el propósito de respaldar la integridad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y afianzando la atención de la salud los habitantes de Lima, en convenio con los actores sociales y los sectores públicos.

1.1.2. Delimitación temporal

El desarrollo de esta investigación corresponde al año 2023, se llevó a cabo entre los meses de marzo a junio del mismo año.

1.1.3. Delimitación conceptual

La investigación busca valorar la madurez de los miembros del equipo desde diversos alcances en el que se desarrolla y alcanza. Por ello, es necesario identificar el estado actual de la organización y abordar de manera directa el nivel en las áreas de oportunidad detectadas.

1.2. Planteamiento del problema

Algunos autores como Hersey et al. (1) y Katzenbach et al. (2), mencionan que la madurez es un término como un organismo que ha llegado en su integridad al desarrollo para la graduación y clasificación al desenvolvimiento de las personas. A este respecto Hersey et al. lo describe como “capacidad y la disposición al ejercer la tarea de toma de

decisiones frente a diversas situaciones donde la madurez esta exclusivamente ligada a la realización de una actividad en específico”.

Por ello al referirnos al conocimiento, a la capacidad técnica de las personas y la experiencia necesaria para ejecutar ciertas tareas es precisar y conceptualizar la madurez del trabajo en una determinada área sin dirección por parte de otros.

Rios (3), en su investigación concluyó que existe relación directa entre el trabajo en equipo y su gran influencia que ejerce en el proceso. Por tal razón, al analizar el nivel de desempeño laboral se determinó el nivel de satisfacción, de participación, de productividad y fundamentalmente eficiencia y productividad por parte de los usuarios ya sea en el cumplimiento de las tareas encargadas o en el impulso del crecimiento personal.

La siguiente investigación se desarrolla ante la conveniencia de evaluar la prestación de servicios en el área odontológica en un centro de salud en Lima, establecimiento con una exigencia media de atenciones y capacidad resolutive.

El mismo hecho de establecer y determinar que los procesos vayan alineados según los objetivos planteados en la institución, nos lleva a cuestionar si el personal del centro de salud, las principales limitaciones y retrasos que se presentan en su desarrollo son parte de la práctica deficientemente en los servicios brindados o existen factores que aún no se revelan. Asimismo, a pesar de la intensa búsqueda bibliográfica y la escasa literatura no se ha encontrado mayor validez en el desarrollo de los procesos.

Esta investigación se llevó a cabo con los colaboradores de un Centro de salud en Lima – Perú 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión formativa?

¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de debate?

¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de organización?

¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de desempeño?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Evaluar la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de formación.

Evaluar la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de debate.

Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de organización.

Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de desempeño.

1.5. Justificación

La presente investigación se desarrolla frente al requerimiento de evaluar y revisar el desarrollo continuo del equipo de trabajo en un centro de salud, siendo éste medianamente concurrido en la zona que se encuentra de tal forma los procesos actúen acorde al propósito de la institución. Asimismo, junto al personal colaborador distinguir y poder resolver las complicaciones presentes en el desarrollo de las actividades en el centro de salud; práctica que no está correctamente implementada en zonas alejadas.

Esta situación nos lleva a analizar y replantear el panorama actual viéndose motivados por la insuficiente literatura encontrada ni documentación como protocolos o manuales que puedan certificar los procesos en el centro de salud. Por otro lado, la propuesta de mejora presentada en esta investigación servirá de gran interés y aplicabilidad para los pacientes; dinamizando de esa manera los procedimientos de atención eficiente y oportuna en el centro de salud.

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la evaluación de la madurez del equipo de trabajo. Beneficiando de esa manera a profesionales y los usuarios que acuden al servicio para la mejora de un servicio que responda a las necesidades propias de los miembros del centro de salud.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Al respecto Park et al. (4) concluyen que la revisión de alcance identificó un cuerpo significativo de literatura reciente que informa factores asociados con el acceso, la utilización y la provisión de servicios de atención médica en barrios marginales. Clasificamos los diversos factores en siete amplias categorías. Los hallazgos pueden informar un enfoque holístico para mejorar los servicios de salud en los barrios marginales al abordar las barreras en diferentes niveles, teniendo en cuenta el contexto local y las características geoespaciales de los barrios marginales individuales.

Culman et al. (5) concluyen que la efectividad del liderazgo se encuentra en el trabajo articulado y/o conjunto a fin de lograr un adecuado funcionamiento. La socialización de los objetivos y metas institucionales a los colaboradores debe ser clara para establecer estrategias y recursos suficientemente necesarios; de tal manera que se pueda formar un buen clima laboral que les permita satisfacer sus expectativas laborales. A medida que la eficiencia del equipo de trabajo se incrementa, la disminución de situaciones desfavorables y de los costos de no calidad beneficiarán a la organización de manera positiva en la salud de los pacientes y en un aspecto económico de la empresa. Dentro de ese aspecto, el estandarizar documentos como las guías, protocolos y organización de rutas de trabajo afianza la calidad, eficiencia y conveniencia del proceso.

Salgado et al. (6) resaltan al concluir sobre la directa proporcionalidad que existe entre un clima de organización alto y la satisfacción laboral del personal se describe como fundamental en cada proceso. Por ello la elaboración de diagnóstico situacional de cada uno de trabajadores es de suma importancia puesto que durante el procesamiento se encontrará limitaciones que contribuyen con la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral también restringe el conocimiento disgregado entre el personal.

Teran (7) describe al concluir la favorable opinión de la unidad de salud IESS- Cotacachi donde se resalta la eficiente atención de calidad que ofrece tanto el personal médico y administrativo, aun cuando su clima laboral no es del todo idóneo.

Juárez (8) destacó en la investigación la calidad de tres dimensiones, de las cuales el mayor nivel de incumplimiento está asociado con aspectos legales en los procesos como es la firma de conocimiento informado y su respectiva autorización del paciente, afectando en gran manera su autonomía.

Flores (9) determinó en el estudio realizado mediante una encuesta el nivel de insatisfacción del usuario ya sea por los largos periodos de espera o el trato recibido por los pacientes en el servicio de Odontología que involucra en cierta manera al área administrativa y de enfermería. Sin embargo, los resultados demostraron también la satisfacción de las personas en cuanto a limpieza e iluminación en la espera del servicio de odontología.

Gutierrez et al. (10) identifican las conclusiones de la investigación en base a la presentación de un diseño y su implementación en la madurez de capacidades logísticas en servicios de HHC. Finalmente concluyó que todas estas acciones deben estar orientadas a establecer sistemas de prestación de servicios más completos de acuerdo con las necesidades de los integrantes involucrados; permitiéndoles mejorar significativamente y así garantizar la atención a los pacientes al acceder a su derecho básico de la salud.

Tutiven (11) concluyo que, en las unidades de odontología de la Jurisdicción de la coordinación zonal de salud, existen falencias en estos centros de salud porque no cuentan con instrumentos y equipos de buena calidad para la atención odontológica que realizan a sus pacientes, por lo tanto, se verificó que en promedio el 53% no se encuentran funcionales, por esa razón no brindan un servicio de calidad a los pacientes. Se demostró que las condiciones actuales de las unidades de salud están desabastecidas, más aún los procedimientos odontológicos aún siguen siendo tradicionales, más no mantienen innovación para preparar nuevas técnicas de limpieza dental, entre otros procedimientos. La

implementación de un plan de mejoramiento es sumamente importante debido a que proporcionará satisfacción a la ciudadanía por la calidad y calidez de la atención odontológica.

Díaz et al. (12) determinan en la investigación que tanto la confianza, el trato amable y la explicación de los tratamientos son factores imprescindibles que llevan a la percepción de calidad a grados superiores. En este sentido el proceso de atención se convierte en el punto más crítico dado cuenta por la cantidad de reportes de usuarios al no recibir un buen trato por parte del contact center repitiéndose en la mayoría de los servicios del centro de salud lo cual incluye al de odontología.

Montanari et al. (13) concluyeron en su estudio que la formación de un equipo de trabajo no solo está configurada para el predominio de desempeño de sus colaboradores sino para generar una interrelación propicia para forjar y desarrollar vínculos de equilibrio de poder de quienes forman parte de ellos (miembros del equipo) a fin de realzar la cooperación en el trabajo productivo en equipo.

Zubieta (14) determinó que durante la realización del diagnóstico se tomó aspectos intervinientes en la madurez de los equipos de trabajo, sino también en la importancia de aplicar un método organizado para realizar cualquier tipo de estudio. Así mismo, la realización de esta tesina me permitió mejorar mi capacidad de escuchar y de comprender mejor a la gente, además de esto considero que he desarrollado más mi capacidad de análisis, esto gracias a que tuve la oportunidad de ser asesorada por una persona que posee una gran preparación y de la cual pude aprender muchas cosas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, Cortez (15) concluye que la relación de proporcionalidad desarrollada por los colaboradores y usuarios se da en un escenario económico asociado a la oferta y demanda interconectándose con elementos de prestación en salud en odontología.

Acuña (16), describe la ausencia de dominio básico y específico para la atención de pacientes, sin llegar a consignar las enfermedades en la historia clínica, insuficiente personal, la escasez de materiales e instrumental y carencia de empatía por parte del personal son una muestra del déficit en el servicio en la capacidad de respuesta encontrada en el centro de salud de estudio. Finalmente, en aras de mejorar la calidad de atención de los pacientes se construyó una propuesta a fin de lograr satisfacción entre los miembros del equipo y sobre todo en los usuarios que acuden diariamente al centro de salud.

Chuquipiondo (17) determino en sus conclusiones la relación que la competencia y el desarrollo laboral mantienen este asociado de manera directa y proporcional por tal razón se diseñó un programa para impulsar la eficacia del personal colaborador en base al enfoque competencial de los servidores del Centro de salud.

Luna et al. (18) determinaron en su investigación el papel fundamental que cumple el equipo directivo y la influencia en la calidad del servicio brindado según la percepción de los docentes y estudiantes de la Universidad Nacional Agraria La Molina. En el estudio se constató del liderazgo que posee el equipo directivo hacia los miembros de la comunidad educativa dando respuestas a sus requerimientos, estableciendo el compromiso genuino de los otros miembros y de la comunidad.

Oporto (19) establecieron el nivel de satisfacción del Hospital III Regional Honorio Delgado (HRHD) por parte del personal de salud y los pacientes atendidos, así como el nivel de madurez de implementación de dicho servicio. El nivel de madurez del servicio se evaluó mediante la herramienta de medición del nivel de madurez de las instituciones de salud. Es importante tener en cuenta que la toma de decisiones por parte de los líderes consideren la satisfacción de usuarios durante la implementación y el continuo seguimiento de los servicios de telesalud.

2.2. Bases teóricas

Madurez

Al abordar la madurez como término, diversos autores lo describen como un elemento con la capacidad de responsabilizarse por la conducción de su desempeño en un contexto determinado. En este sentido, la madurez se asocia con la capacidad de trabajo al utilizar conocimientos técnicos, que una vez incrementados en su máxima expresión se podrá potenciar la capacidad y experiencia necesaria. Otro alcance prioritario refiere el aspecto móvil y de disposición que puede originarse de sí mismo, la confianza y motivación por realizar algo sin requerir de un gran esfuerzo para cumplir sus tareas (1) (20).

Sin duda, una persona que posee un nivel de madurez alta tendrá la capacidad de conducir su comportamiento para fines productivos; en cambio aquellos individuos que manifiestan una baja madurez en el desarrollo de tareas tienden a ser liderado por su contraparte quien persevera de tal manera que planifica, supervisa, prepara y orienta su avance. (1) (21)

Para Montanari, (21) (22), la integración de ambos niveles de madurez en un equipo en contextos productivos llevará a impulsar relaciones interdependientes; como la construcción de nuevos comportamientos e incorporación de cambios en el proceso de ajuste, es decir, documentará una madurez distinta que constituya un beneficio mayor y concurrente a lo denominaremos equipos de trabajo. (5)

Equipo de trabajo

En un equipo de trabajo cooperan de forma conjunta para cumplir con un objetivo en común todos los miembros; cumplirlo no solo involucra el aporte de conocimientos personales de cada uno, actitudes que contemplarán buscar respuestas, sino que las experiencias ofrecerán flexibilizar e innovar en la problemática al enfrentar nuevos retos. (22)A lo que Rosen et. al. refiere como “sabiduría de los colectivos” por la intensificación de capacidades que toma el rendimiento de cada miembro.

El nivel organizacional que adquiere la madurez en el equipo los conduce a la autorregulación, la determinación y respeto por normas de convivencia (10) Es así, que algunos autores coinciden en describir a los equipos como organización dinámica y compleja con la capacidad de aplicar sus habilidades y competencias específicas a un objetivo en común.

La efectividad de los equipos de trabajo se establece desde la ejecución de las metas; es decir cuando se realiza todo lo necesario para alcanzar la meta con condiciones realistas que llevaron a lograrlo, entonces se da en cuenta que los procedimientos fueron efectivos. Sin embargo, algunos factores pueden ser desencadenantes de cambiar resultados respecto a los objetivos, ambientes y estructuras al desarrollar una tarea determinada. El intercambio de conocimientos y el compromiso del equipo influyen tanto en la productividad del trabajo como en la efectividad.

- A. Los resultados del equipo se definen de acuerdo con aquellos que se verán afectados por ellos, es decir a los estándares exigidos por el destinatario
- B. La obtención de experiencias como parte de alcanzar el bienestar y desarrollo del equipo.
- C. Mayor adquisición de experiencias con el fin de que sus miembros incrementen su capacidad y aprender de manera significativa y conjunta.

Efectividad en el equipo de trabajo

Para la conducción efectiva de un equipo de trabajo es preciso tener en cuenta la administración del panorama; aspectos como mantenerse a la vanguardia del entorno, el nivel de competitividad y el manejo de las interrelaciones grupales. (23) (24)

El entorno en el que se desenvuelve una organización puede ser variable debido a factores internos o externos del medio en que funciona. Por lo tanto, a mayores cambios

percibe el entorno se incrementará el esfuerzo al realizar el monitoreo. La proactividad de las autoridades líderes en el proceso juega vital importancia, puesto que deben permanecer vigilantes a cualquier eventualidad que se presentase en el entorno competitivo. en el cual esté relacionado con los grupos de interés del cual este sujeto.

Es imprescindible que los directivos comprendan las relaciones internas en la organización y utilicen su poder negociador de manera efectiva, con el objeto de establecer condiciones y facilitar procedimientos. En este sentido, las autoridades deben instruir a sus pares sobre la esté teniendo en cuenta estructura organizacional, los sistemas y la normativa con el propósito de disuadir alguna dificultad que amenace la efectividad del equipo. (24)

Para dirigir un equipo no solo se necesita conocer el escenario sino también la administración de este, estimando aspectos como su diseño y proceso. Sin duda hablar de diseño comprende diferentes actividades como la elección del equipo de trabajo, su constitución, estructura y descripción de la programación.

Una vez estructurado el equipo, los miembros deben tener en claro 5 importantes elementos como lo que se espera de ellos, la dirección donde se conducen y cómo la visión de la organización y la suya deben ir de acuerdo con el plan estratégico organizacional (misión, estrategia y la normativa vigente). Si bien es cierto el cumplimiento de los requerimientos es fundamental para establecer una cultura organizacional también es necesario permitir que los miembros del equipo sugieran cambios que ayudarán a mejorar los objetivos trazados.

Eventualmente la agenda cumple su rol objetivo estando ligado a sus intereses, aspiraciones y talento que comprometa a sus miembros de manera razonable y retadora.

Una vez de establecido la planificación, el siguiente movimiento es precisar el tipo de equipo que necesita que puede ir desde uno con posiciones fijas con flexibilidad cambiante u otro con sus miembros con muchas capacidades, pero con un reducido nivel social. Sin embargo, si deseamos que un equipo de trabajo sea efectivo tanto para la organización como para sus miembros; la integración, cooperación y manejo de habilidad personales son elementos complementarios de primordial importancia para alcanzar una cultura organizativa funcional (24)

Para lograr un diseño acorde a las necesidades de la organización es indispensable establecer tareas, objetivos e intereses en común que van desde resolución de problemas como la toma de decisiones entre otros. Por ello, los directivos deben ser minuciosos en la selección de sus colaboradores para garantizar un balance entre la semejanza en sus habilidades duras y diversidad en sus habilidades blandas con el fin de construir fluidez de ideas, experiencia y complementariedad entre ellos.

El éxito de una institución no solo depende del cumplimiento de los objetivos trazados sino también prestar atención a como el equipo de trabajo desarrolla la actividad asignada. Asimismo, vale mencionar la influencia de las normas fijan un antes y un después del cómo deberían ser las cosas estableciendo perspectiva del comportamiento desde la etapa inicial de formación del equipo de trabajo.

Por su parte los miembros del equipo en especial los directivos deben realizar la retroalimentación conveniente sobre el papel que desempeñan, estrategias a aportar y contribuir con conocimientos en el área establecida. Si el equipo presenta complicaciones en el proceso es importante conocer las razones a profundidad para que se tenga la oportunidad de instaurar correctivos idóneos acorde a la situación presentada. (24)

Conformación de equipos

Todo equipo de trabajo efectivo lidia con tres aspectos determinantes tales como establecer los objetivos y alcanzar los propósitos trazados abordándolos al sostenimiento del equipo como una sola unidad social. Lograr que un equipo de trabajo sea sostenible en el tiempo toma esfuerzo y dedicación por parte de cada miembro que lo integra, pero en el proceso también surgirán necesidades básicas de subsistencia que comparten en el día a día debiendo ser atendidas con asertividad y tacto. (25)

Dicho esto, Hackman plantea un modelo regulador de efectividad de los equipos donde presenta tres criterios fundamentales (los anteriormente descritos) para ser efectivo en el trabajo en equipo primero, el cumplimiento de los objetivos; segundo, colaboración entre el equipo a posterior; y tercero, satisfacción de las necesidades en la experiencia como grupo. Dentro de ese marco, Hackman también sostuvo que durante el desarrollo del modelo puede provocarse sinergismo colectivo que puede generar un mejor desempeño en las actividades o no funcione al bloquearse el esfuerzo dedicado.

Los equipos adecuadamente organizados brindan variedad en conocimientos, actitud, competencia y la capacidad resolutoria de problemas; a lo que Rico et al. denominó la sabiduría de los colectivos la cual explica el alcance del desempeño en las interacciones de cada miembro al desplegar la potencialidad y la capacidad de vivir cada experiencia grupal de manera individual. (26)

Desde este planteamiento, para que un equipo alcance la efectividad máxima es porque ha sido capaz de incorporar diferentes elementos organizacionales, colectivos e individual, donde cada uno de sus miembros saque lo mejor de la organización en su conducta diaria y lograr una ventaja competitiva con calidad de servicio. (26) (27)

Una vez establecido los criterios determinantes antes descritos, el otro componente que no se debe descuidar es el desarrollo de tareas concretas realizadas por el equipo. Referirse a las tareas es hablar de la integración entre las competencias y el desempeño individual de los miembros del equipo al lograr los objetivos. En la literatura se contempla algunas dimensiones que clasifican las tareas en dos enfoques dimensionales; la interdependencia y la incertidumbre de las tareas, que afianza el rol clave que cumple durante el proceso y los resultados del equipo. (25)

Para llevar a cabo con éxito las tareas; la incertidumbre se refiere a “la existencia de vínculos de una naturaleza discutible entre el equipo y los resultados producto de las tareas; por su parte la interdependencia alude a la interrelación que ejerce el grupo de personas a fin de realizar la tarea con éxito ya sea siguiendo un orden o de manera simultánea. Entre otras palabras, la interdependencia de tareas ejerce un papel de control en los procesos del equipo y la efectividad. (26)

En esa misma línea; el profesor Bruce Tuckman en 1965 planteo un modelo donde sostiene que el grupo debe desarrollar cuatro fases a fin de que el equipo alcance un nivel de máxima efectividad. Las cuatro etapas principales del modelo de desarrollo de equipos establecidas por Tuckman son las siguientes: (28)

Una de ellas se denomina “Forming” o formación porque en esta etapa el grupo se encuentra en formación la cual hace referencia al desconocimiento de los procedimientos, tareas y dinamicidad del trabajo por parte de los miembros del equipo lo que denota inseguridad y deficiencia entre ellos. En cuanto a la labor de guía y dirección es otorgada por el equipo exclusivamente al líder. (28) (29)

En este punto el líder instauro un plan de trabajo que le permita ir a la siguiente etapa, el “Storming” o conflicto. Esta etapa es catalogada como la más compleja pero necesaria del proceso transformador; dado que los miembros compiten entre sí para obtener una posición mientras en ese entretanto se forman agrupaciones. Alineado a lo descrito previamente el papel del líder será impulsar las relaciones interpersonales y resolver los conflictos de manera eficiente.

Una vez superada esta etapa se encaminará a la tercera etapa de “Norming” o normalización, cuando la asignación de roles y responsabilidades han sido definidas de modo que el equipo reconozca e identifique las relaciones entre su accionar, las estrategias y los objetivos propuestos. El rol de facilitador que cumple el líder es esencial para fomentar un ambiente de confianza, apoyo y retroalimentación eficaz en la forma de trabajo en el desarrollo de sus procesos.

La cuarta etapa del modelo Tuckman, es la fase óptima que anhelan los equipos que desean alcanzar el alto desempeño, el “performing” o desempeño; es un enfoque basado en resultados sin la necesidad de la participación del líder colocando en un nivel superior de compromiso, sinergia, autonomía, motivación y dinamismo del equipo. El líder al delegar tareas que permanecen en un largo periodo desarrolla en el equipo; rentabilidad y eficacia en el tiempo llevándolos al alto desempeño requerido.

Después de conocer las características de los equipos de alto desempeño y determinar la etapa en la que se encuentra el grupo, es de suma importancia que los miembros de la organización tengan conocimiento de la razón por lo que se desea alcanzar un rendimiento excepcional que incluya identificar las perspectivas positivas y negativas. Asimismo, este proceso debe ir acompañado de estrategias que faciliten el reconocimiento de oportunidades de mejora gestionado por un líder con capacidad de criterio y generar espacios de diálogo.

La finalidad de las organizaciones inicia desde simplificar labores, organizar y afianzar la fluidez de las actividades. A nivel histórico, la evaluación del desempeño ha ido evolucionando a través de los años, teniendo en cuenta las magnitudes y criterios han ido delimitando su alcance y orientación. Los posibles objetivos garantizados son: (30)

- El desarrollo laboral permanente a través de los programas de capacitación y resultados de éstos.
- Promueve la responsabilidad y estimula la iniciativa a desenvolverse mejor.
- Preservar la buena comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.

2.3. Definición de términos básicos

Madurez: Etapa en la que una organización llega a desenvolverse dentro de un marco y un lenguaje común orientados a la mejora continua. Al impulsar la satisfacción de los clientes, la innovación en los proyectos, entre otros beneficios (1).

Equipo de trabajo: Es un grupo de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea para alcanzar resultados comunes, integrando los conocimientos personales de cada uno. Actuando sobre la base de la responsabilidad individual y mutua con el fin de aprovechar las sinergias de las competencias adicionales para trabajar juntos. Mediante esfuerzos coordinados y sinergias, los equipos de trabajo demuestran un mayor nivel de productividad que la simple suma de las contribuciones individuales. (1)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Hi: La madurez del equipo de trabajo en un Centro de Salud de Lima – Perú 2023, no es el óptimo.

3.2. Identificación de variables

Variable de estudio: la madurez del equipo de trabajo.

3.3. Operacionalización de variables

Ver en Anexos.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Métodos, tipo y nivel de la investigación

4.1.1. Método de la investigación

El estudio responde al método científico. De acuerdo con Parreño señala al método científico como un conjunto de procesos sistematizados en la búsqueda de solución a cada problemática del conocimiento; que de forma ordenada estimula al desarrollo del pensamiento reflexivo y de investigación. (31)

4.1.2. Tipo de la investigación

Investigación básica.

4.1.3 Alcance de la investigación

La investigación es de nivel descriptivo. Desde el punto de vista Guevara et al. este tipo de investigación se realiza si el objetivo principal del estudio es mostrar el estado actual o realidad de los componentes que rodean. (32)

4.2. Diseño de la investigación

No experimental, transversal, prospectivo y observacional.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población estuvo conformada por el personal que labora en el centro de salud que incluye al sector administrativo y asistencial siendo un total de 20 colaboradores.

4.3.2. Muestra

La muestra será de tipo censal.

A. Criterios de inclusión: los participantes colaboraron voluntariamente.

B. Criterios de exclusión: no se identificó.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

4.4.1. Técnicas

Técnica de datos: la encuesta. Casas et al. describe a esta técnica como una técnica que permite recabar datos de manera eficaz y con celeridad ya que brinda la posibilidad de su aplicación colectiva de gran alcance, que a través de idóneas técnicas de muestreo pueden hacer extensivos los resultados a diversas comunidades. (33)

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

A. Diseño: Se empleará como instrumento un cuestionario adaptado sobre la Madurez de los Equipos de Trabajo contando con 20 participantes en la investigación. El cuestionario se dividirá en cuatro segmentos los cuales podrán dar a conocer las dimensiones presentadas en el estudio según su formación, debate, organización y desempeño.

B. Confiabilidad: Cuestionario Adaptado sobre la Madurez de los Equipos de Trabajo. Sobre la base de las dimensiones de Bruce Tuckman y Erin Barkema and John W. Moran en 2013 (34)

C. Validez: Instrumento validado racionalmente. Desde la posición de Hernández et al. define la validación como el grado en que un instrumento valora con confiabilidad el objeto de estudio mediante procedimientos con indicadores empíricos. (35)

4.4.3. Procedimiento de la investigación

Una vez determinados los objetivos y seleccionada la muestra se presentó la propuesta del estudio a aplicar de acuerdo con el plan de tesis se continuó con la autorización al director gerente del centro de salud. Al recibir la aprobación a los 5 días calendario por parte del equipo directivo; la siguiente

semana se envió un correo electrónico a los líderes de los equipos de trabajo a evaluar.

Los siguientes días se abordó a los líderes de los equipos de trabajo con el fin de informar y explicar acerca de la metodología y trabajo a realizar. Asimismo, debido a que el abordaje a los miembros del equipo es de voluntaria participación se pudo contar con 20 personas en el estudio miembros del equipo de trabajo (aplicándose el método informativo sobre el tratamiento y base del estudio) y el diligenciamiento del consentimiento informado previo a la ejecución del cuestionario.

La ejecución de los cuestionarios tomó 8 días en promedio ya que en los cambios de turnos se daba la oportunidad y el tiempo por parte del equipo, por su parte el director del establecimiento facilitó un ambiente en común para mayor comodidad de los participantes. El cuestionario se presentó de forma presencial, dicho instrumento contenía 32 afirmaciones; seguidamente se les indicó que por cada pregunta deberán colocar con qué frecuencia su equipo muestra cada comportamiento. Para realizar referida evaluación deberán utilizar un sistema numérico que van de una escala del 1-5 donde 1 representa casi nunca y 5 casi siempre. En términos generales a los participantes les tomó unos 20 minutos en finalizar el instrumento presentado.

Después de aplicados los cuestionarios, para llevar a cabo un análisis de forma más clara se creó un archivo en Microsoft Excel, en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para que posteriormente sean analizados e interpretados por medio de tablas y gráficas.

4.5. Consideraciones éticas

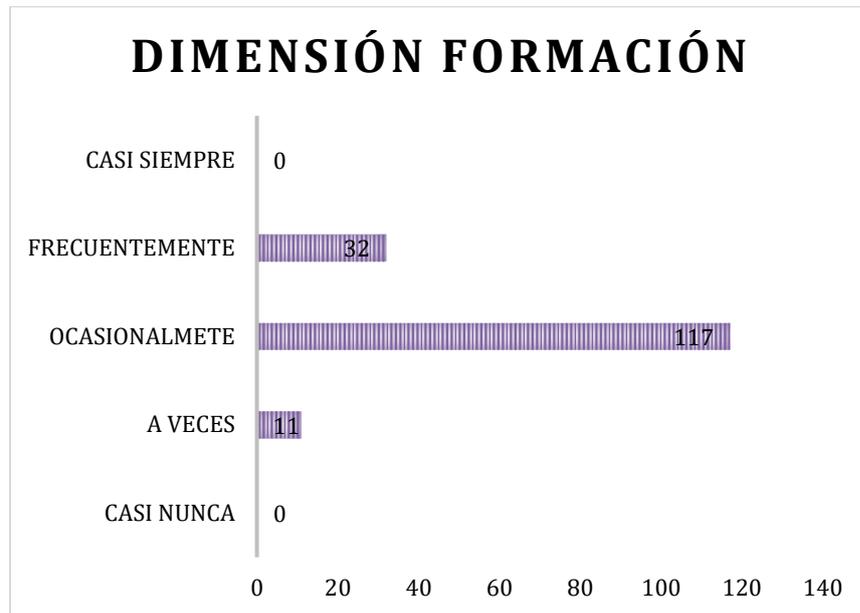
Garantizar de manera expresa la confidencialidad de la identidad del sujeto de investigación, el respeto a su privacidad y el mantenimiento de la confidencialidad de la información recolectada antes, durante y después de su participación en la investigación. El contenido de esta sección deberá encontrarse dentro de lo permitido por la Ley No 29733, Ley de protección de datos personales y su reglamento.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

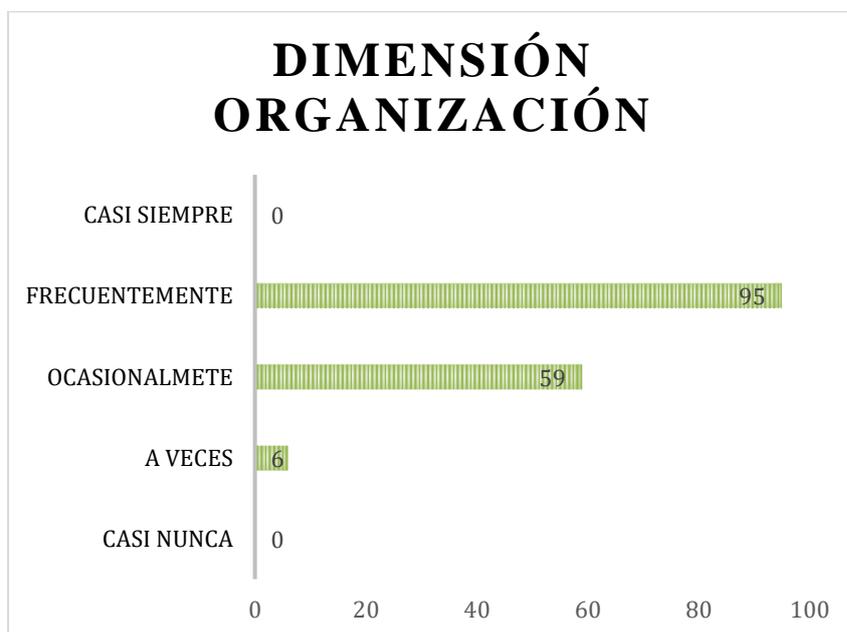
A continuación, se presenta los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los miembros del centro de salud durante el periodo mayo – junio de 2023, se detalla el análisis de la información recolectada por medio del instrumento.

GRÁFICA 1 Dimensión de formación



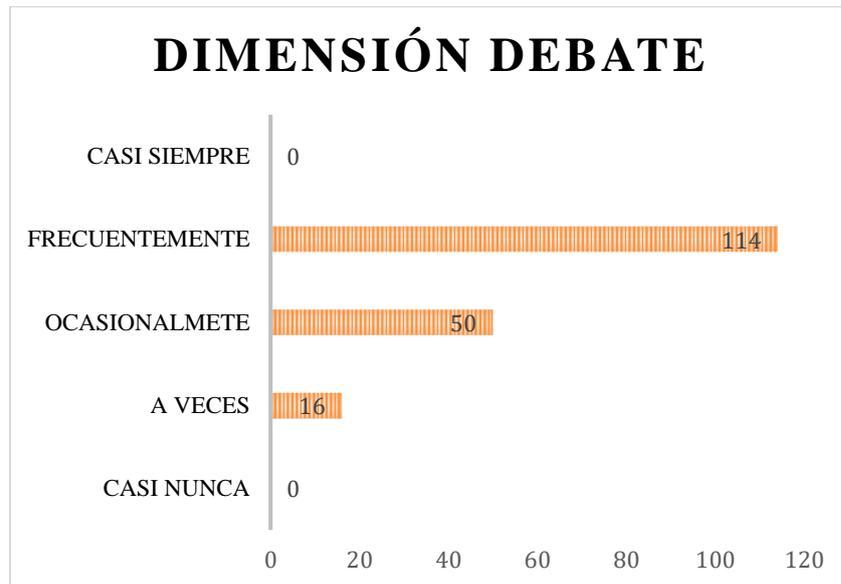
Interpretación: Como se evidencia en la gráfica 1, los miembros del equipo de trabajo no sienten la confianza suficiente para expresar su opinión o brindar sugerencia frente a una situación específica. Es por ello que al presentarse una problemática los integrantes del equipo se comunican de forma significativa para llegar a un acuerdo a pesar de que en la asignación de funciones no está del todo clara en cada uno de los colaboradores.

GRÁFICA 2 Dimensión de organización



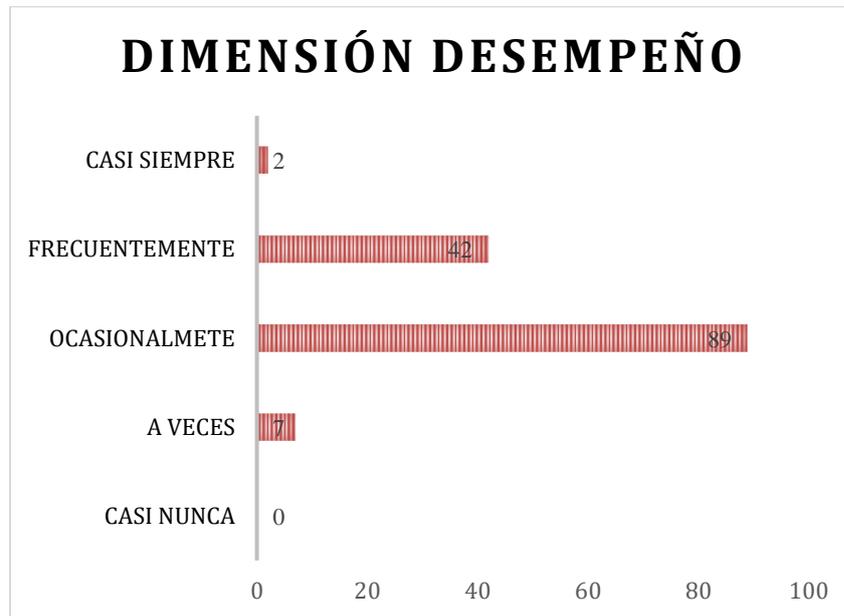
Interpretación: De acuerdo con las respuestas obtenidas en la gráfica 2, al trazar objetivos preponderantes establecen resultados que a largo plazo perduran en el futuro. El líder forma un rol desencadenante ya que saca lo mejor de cada participante, sin distintivo alguno, en aras de alcanzar las metas establecidas en la planificación. En caso de presentar dificultades los comentarios que surgen no suelen ser para construir una conversación, solo por el hecho de no identificar con facilidad el proyecto.

GRÁFICA 3 Dimensión de debate



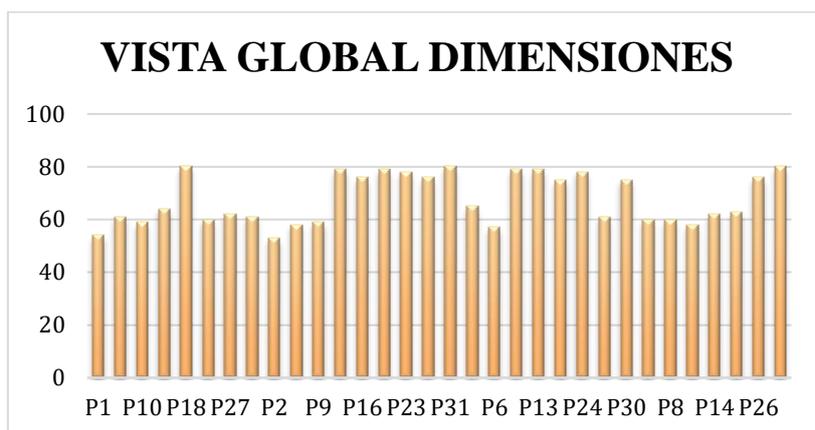
Interpretación: Se evidencia en la gráfica 3, la aplicación de cada tarea asignada se realiza de manera satisfactoria respetando su determinado tiempo; esto se debe a la gestión transmitida por el líder presentes en las diversas situaciones. El trabajo colaborativo invita a sus miembros a confraternizar y descubrir deficiencias conectadas a la realidad con el fin de encontrar en cada problemática una oportunidad de desarrollo.

GRÁFICA 4 Dimensión de desempeño



Interpretación: En la gráfica 3 se puede evidenciar, el sentir de los colaboradores es indistinto hacia la organización ya sea al trazar o cumplir una meta establecida; por lo tanto, en este escenario los procedimientos se convierten en una tarea llena de retos donde la probabilidad de fracaso es mayor al éxito. Teniendo en cuenta el tiempo de trabajo producido junto con la capacidad de toma de decisiones que ayudarán a relucir una falsa lectura de fortalezas y oportunidades en la resolución de problemas.

GRÁFICA 5 Vista global dimensiones



Interpretación: Se puede precisar en la gráfica 5, la frecuencia en que los miembros del equipo o con la ejecución de sus tareas, el proceso y los resultados alcanzados en el centro de salud hay una puntuación promedio de 4,2 en el análisis de resultados, debido a que la mayoría de los miembros del grupo se preocupan por obtener resultados favorables.

5.2. Discusión de resultados

A partir de los elementos analizados, se evidencia que, existe una relación significativa entre las variables: madurez y equipo de trabajo: habiendo obtenido a base de las dimensiones de Tuckman et al. 2013 (34) una puntuación de 27.3 lo que indica que el equipo de trabajo se encuentra en una etapa donde su nivel de organización y debate son preponderantes en la ejecución de las tareas asignadas, el proceso llevado a cabo y los resultados alcanzados del Centro de Salud Julio C. Tello.

Sin embargo, la representación del manejo correcto del funcionamiento interno no llega a ser eficiente del todo; debido que la mayoría de los miembros realizan sus actividades para obtener resultados beneficiosos desde un aspecto personal y no desde un nivel de organización, llevando a tener una percepción inexacta de la realidad. Escenario contrario al que señala Culman et al. (5), quien resalta la importancia de la comunicación efectiva en la construcción de una cultura organizacional sólida a base de principios que fortalecerán los cimientos de sus procesos y actitud. Se concuerda con Rico et al. (24), cuando afirman que los equipos que aportan la diversidad en conocimientos, actitudes, habilidades y experiencias que promueven el rendimiento y mejor de la satisfacción de sus integrantes.

Asimismo, la influencia que propicia el ambiente laboral en la satisfacción personal de cada miembro del equipo es de suma importancia, lo que refleja la dimensión debate en el estudio con 59.4 % donde los miembros del equipo sienten que ejecutan sus

labores de manera eficaz; se escuchan y apoyan frente dificultades. En este sentido Franco et al. (36) señala que el resultado en la toma de decisiones y la calidad de servicios cumplen un rol decisivo en aquellos que cumplan los estándares de todos lo que van a utilizarlos.

Si bien es cierto en la dimensión debate se obtuvo un porcentaje alto, es contradictorio afirmar lo mismo de la dimensión formativa ya que es una de las que se muestra con un menor porcentaje de 73.1 % en comparación con las demás dimensiones. Ante ello, se puede inferir sobre la gran importancia que se ejerce al apoyar al equipo, y lograr que ellos vean al trabajo colaborativo como una oportunidad de trabajar juntos y desarrollar una tarea a base de confianza. Es así, que a Gil et al. (37) sostiene que la efectividad y la interdependencia son elementos indispensables que necesitan de las habilidades del equipo de manera interna (la conformación del grupo de colaboradores, conocimientos, así como la estructura y diseño de la tarea).

Estos elementos dan a conocer lo propuesto por Gavilans (12) y Montanari (13) quienes complementan en gran medida lo dicho por Gil et al. (37) sobre la construcción de nuevos comportamientos; la confianza, el trato amable e incorporación de cambios en el proceso de ajuste ocasionará mejores resultados e invitará a fomentar un clima laboral favorable y alcanzar una estructura organizativa capaz de cumplir expectativas y oportunidades.

Esta situación nos lleva a analizar la dimensión desempeño que con 63.6 % demostró ciertas falencias en las relaciones interpersonales por parte de cada colaborador del equipo. Dentro de ese marco Salgado et al. (6) destacó la importancia de un clima de organización alto y la satisfacción laboral del personal en cada proceso. Por ello la elaboración de diagnóstico situacional de cada uno de trabajadores es de suma relevancia ya que se podrá reconocer las debilidades y fortalezas que detiene el conocimiento dividido entre el personal afectando la satisfacción del equipo.

Al comparar estas evidencias, se puede considerar que los miembros del equipo de trabajo realizan sus tareas activamente, pero a su vez no se sienten satisfechos ni valorado el logro individual o en equipo. Al respecto Zubieta (14) resalta la magnitud de alcance de la comunicación y la confiabilidad como factores que no deben faltar para establecer una cultura organizacional efectiva y prometedora.

CONCLUSIONES

1. Al evaluar la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de formación dio como resultado 73.1% lo que denota que los miembros del equipo de trabajo no sienten la confianza suficiente para expresar su opinión o brindar sugerencia frente a una situación específica.
2. En la evaluación de la madurez del equipo de trabajo en el C.S según su dimensión de debate dio como resultado 63.3% lo que representa la aplicación de cada tarea asignada se realiza de manera satisfactoria respetando su determinado tiempo; esto se debe a la gestión transmitida por el líder presentes en las diversas situaciones. El trabajo colaborativo invita a sus miembros a confraternizar y descubrir deficiencias conectadas a la realidad con el fin de encontrar en cada problemática una oportunidad de desarrollo.
3. Valorar la madurez del equipo de trabajo en el según su dimensión de organización, dio como resultado 59.4% lo que evidencia al trazar objetivos preponderantes establecen resultados que a largo plazo perduran en el futuro. El líder forma un rol desencadenante ya que saca lo mejor de cada participante, sin distintivo alguno, en aras de alcanzar las metas establecidas en la planificación. En caso de presentar dificultades los comentarios que surgen no suelen ser para construir una conversación, solo por el hecho de no identificar con facilidad el proyecto.
4. Estimar la madurez del equipo de trabajo en el según su dimensión de desempeño dio como resultado 63.6 % lo que implica el sentir de los colaboradores es indistinto hacia la organización ya sea al trazar o cumplir una meta establecida; por lo tanto, en este escenario los procedimientos se convierten en una tarea llena de retos donde la probabilidad de fracaso es mayor al éxito. Teniendo en cuenta el tiempo de trabajo producido junto con la capacidad de toma de decisiones que ayudarán a relucir una falsa lectura de fortalezas y oportunidades en la resolución de problemas.
5. Para alcanzar el nivel conveniente de madurez es necesario propiciar un ambiente laboral favorable que facilite la participación de todos los miembros del equipo, siendo el conocimiento y la consolidación de las habilidades blandas el punto de partida para lograr los objetivos planteados.

RECOMENDACIONES

1. Debido a los resultados obtenidos, se desea que haya una mejora continua del mismo; por lo tanto, se sugiere a los futuros investigadores que se interesen en el estudio. anticipar en campo el estudio ya que en algunas respuestas se encontró contradicciones lo que nos lleva a formular afirmaciones más abiertas o concretas permitiendo tener un mejor entendimiento de cómo se percibe la efectividad y como lo desarrollan los miembros del equipo de trabajo.
2. Otra recomendación sería profundizar en el análisis de los agentes que inciden en los resultados para alcanzar comparativos positivos y negativos. De la misma manera, es necesario establecer estrategias que garantice el fortalecimiento y mejora del trabajo en equipo en las áreas administrativas y asistenciales para lograr los objetivos propuestos en la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hersey P, Blanchard K. Management of organizational behavior: Utilizing human resources: Prentice-Hall; 1988.
2. Katzenbach J. Teams at the top: Unleashing the potencial of both teams and individual leaders: Harvard Business School Press; 1998.
3. Rios R. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. Lima: Universidad César Vallejo.
4. Park J, Kibe P, Yeboah G, Oyebode O, Harris B, Ajisola M, et al. Factors associated with accessing and utilisation of healthcare and provision of health services for residents os slumns in low and middle-income countries: a scoping review of recent literature. *BMJ Open*. 2022; 12(5).
5. Culman H, Ibañez D, García M, Perlaza I. Efectividad de un grupo de trabajo con la ejecución de sus tareas, el proceso y los resultados alcanzados en la clínica San Francisco de la ciudad de Tuluá. Proyecto de Investigación. Colombia: Universidad Católica de Manizales.
6. Salgado M, Medina A. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica de Risaralda*. 2019; 25(2).
7. Terán J. Clima laboral y calidad de atención en salud en el centro de salud tipo a IESS. Tesis de maestria. Ecuador: Universidad Técnica del Norte de Ecuador.
8. Juárez J. Calidad percibida por usuarios de los servicios odontológicos en Centro de salud urbanos de la Jurisdicción Sanitaria Nro V. , Xalapa.
9. Flores K. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquiles. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo.
10. Gutiérrez E, Cortés S, Jaén J. Diseño e implementación de un modelo de madurez de capacidades logísticas en servicios de atención médica domiciliaria. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. 2018; 17(35): p. 1992 - 210.
11. Tutivén S. La gestión educativa como factor asociado en la eficacia del clima organizacional en el Colegio Fiscal Compensatorio “31 de Octubre” del cantón Samborondón, provincia del Guayas. Tesis de maestria. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Guayas.
12. Diaz F. Evaluación del nivel de satisfacción de usuarios, calidad de atención y tiempo de respuesta del servicio de Medicina Transfusional 2020. Tesis de maestria. Perú: Universidad César Vallejo, Lima.
13. Montanari R, Pilatti L. La identidad colectiva y sus influencias en la madurez del equipo. *Revista Espacios*. 2014; 35(12).

14. Zubieta M. Diagnóstico del grado de madurez de los equipos de trabajo en la empresa industria del ALCALI. Tesis de bachiller. UDEM.
15. Cortez V. Factores asociados a la prestación de los servicios de salud en odontología en relación con la oferta y la demanda en salud bucal en el Centro de Salud de Lamay - Cusco 2015. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Cusco.
16. Acuña J. Propuesta de mejora en la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Yugoslavia. Tesis de maestría. Perú: Universidad César Vallejo, Chimbote.
17. Chuquipiondo S. Análisis del desempeño por medio de competencias laborales en el Centro de Salud Pedro Ruiz Gallo. Tesis de bachiller. Universidad César Vallejo, Amazonas.
18. Luna N, Sanchez D. Evaluación de la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima.2018. IGOB REVISTA. 2020; 3(9).
19. Oporto B. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. Tesis de grado. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
20. Ríos R, Sánchez C, Gómez E. Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto. Ingeniería Industrial. 2007; 28(1): p. 29 - 36.
21. Montanari R, Pilatti L. La madurez del trabajo en equipo y los procesos de construcción del conocimiento organizacional y de la innovación tecnológica. Revista Espacios. 2010; 31(3).
22. Salas E, Rosen M, Shawn C, Goodwin G. The wisdom of collectives in organizations: An update of the teamwork competencies. En Team effectiveness in complex organizations: Cross-disciplinary perspectives and approaches.; 2009.
23. Fanco C. Factores para la dirección y efectividad de los equipos de trabajo. Estudios Gerenciales. 2001; 17(81).
24. Rico R, Alcover C, Tabernero C. Efectividad de los equipos de trabajo. Revista de la Última Década de Investigación. 2009.
25. Navarro J. Procesos grupales y diseño de tareas que contribuyen a la efectividad en el. Informe..
26. Bustos V, Tabares S, Vasquez L, Villar M. Efectividad de los equipos de trabajo en el hospital San Vicente de Paúl, en relación con la ejecución de las tareas asignadas, el proceso y resultados alcanzados. Tesis de grado. Universidad Católica de Manizales.
27. Malpica R, Rossell R, Hoffmann I. Equipos de trabajo de alto desempeño. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2014; 7(14).
28. Cortés , D. Desarrollo y fortalecimiento de equipos de alto desempeño en el directivo y estratégico de las organizaciones. Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada.

29. Perez A[. Modelo de desarrollo de equipos de Bruce Tuckman. Disponible en : <https://www.ceolevel.com/modelo-de-desarrollo-de-equipos-de-bruce-tuckman..>
30. Heredia M, Narváez C. La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 2021; IV(12).
31. Urquizo A. Metodología de metodología en salud Ecuador: La Caracola Editorial; 2016.
32. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. 2020; 4(3).
33. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Atención primaria. 2003; 31(8).
34. Arévalo L. El liderazgo y su relación con la gestión de equipos en una compañía de seguros de Perú en el año 2021. Tesis de maestría. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
35. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa,cualitativa y mixta. C.V. , editor.: McGraw-Hill Interamericana Editores S,A; 2018.
36. Franco C, Reyes A. Los equipos de trabajo como estrategia de diferenciación. Icesi. 2021.
37. Gil A. Métodos y Técnicas de Pesquisa Social Sao Paulo: Atlas; 1999.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Documento de aprobación por el comité de ética
3. Operacionalización de variables
4. Consentimiento informado (de ser el caso)
5. Permiso institucional
6. Instrumentos de recolección de datos
7. Validación del instrumento
8. Otros

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EVALUACIÓN DE LA MADUREZ DEL EQUIPO DE TRABAJO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA – PERÚ 2023

Problema	Objetivos	Diseño Metodológico	Población y muestra	Instrumento
<p>¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023?</p> <p>Específicos</p>	<p>Evaluar la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023.</p>	<p>No experimental, transversal, prospectivo y observacional.</p>	<p>La población está constituida por el personal que labora en el centro de salud siendo un total de 20 colaboradores.</p>	<p>TÉCNICAS</p> <p style="text-align: center;">La encuesta.</p>
<p>¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión formativa?</p> <p>¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de debate?</p> <p>¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de organización?</p> <p>¿Cómo se da la evaluación de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de desempeño?</p>	<p>Específicos</p> <p>Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de formación.</p> <p>Evaluar la madurez del Equipo de Trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de debate.</p> <p>Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de organización.</p> <p>Evaluar de la madurez del equipo de trabajo de un Centro de Salud de Lima – Perú 2023 según su dimensión de desempeño.</p>	<p>- Según el análisis y alcance de los resultados es descriptivo.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación básica.</p> <p>ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación es de nivel descriptivo.</p>	<p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>Tipo de muestreo Tipo censal</p> <p>Unidad de muestra Un colaborador del centro de salud</p> <p>Unidad de análisis Colaborador del centro de salud que pertenece al marco muestral</p> <p>Recolección de datos Cuestionario</p>	<p>DISEÑO: Se empleará como instrumento un cuestionario adaptado sobre la Madurez de los Equipos de Trabajo</p> <p>CONFIABILIDAD: Cuestionario Adaptado sobre la Madurez de los Equipos de Trabajo. Sobre la base de las dimensiones de Bruce Tuckman y Erin Barkema and John W. Moran en el 2013.</p> <p>VIABILIDAD: El instrumento tiene validez racional.</p>

ANEXO 2

DOCUMENTO DE APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ÉTICA



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huancayo, 19 de mayo del 2023

OFICIO N°0262-2023-CIEI-UC

Investigadores:

SUSAN JANNINA CUBAS CRUZ

Presente-

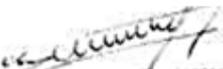
Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para saludarles cordialmente y a la vez manifestarles que el estudio de investigación titulado: **EVALUACIÓN DE LA MADUREZ DEL EQUIPO DE TRABAJO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA – PERÚ 2023..**

Ha sido **APROBADO** por el Comité Institucional de Ética en Investigación, bajo las siguientes precisiones:

- El Comité puede en cualquier momento de la ejecución del estudio solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas.
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente





Walter Calderón Gerstein
Presidente del Comité de Ética
Universidad Continental

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Madurez	Etapa en la que una organización llega a desenvolverse dentro de un marco y un lenguaje común orientados a la mejora continua. Al impulsar la satisfacción de los clientes, la innovación en los proyectos, entre otros beneficios. (18)	Dimensión formación	Procedimientos ordenados
			Disposición por ayudar a otros
			Monitoreo en tareas específicas
			Definición de metas y tareas
			Asignación de roles
			Control de discusiones relativas
			Avances significativos en metas
			Inseguridad de metas, pero orgullosos
		Dimensión debate	Ejecución de tareas en planeación
			Contribución del líder en orden
			Generación y atención de ideas
			Apoyo del desarrollo del proceso
			Las tareas acordes a funciones
			Llegan a un acuerdo realista
Las propuestas de mejora son de calidad.			
Equipo de trabajo	Es un grupo de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea para alcanzar resultados comunes, integrando los conocimientos personales de cada uno. Actuando sobre la base de la responsabilidad individual y mutua con el fin de aprovechar las sinergias de las competencias adicionales para trabajar juntos. Mediante esfuerzos coordinados y sinergias, los equipos de trabajo demuestran un mayor nivel de productividad que la simple suma de las contribuciones individuales. (19)	Dimensión organización	Procedimiento detallado para ejecutar objetivos.
			Asumir entendimiento compartido
			El líder promueve discusiones necesarios y enfocados.
			Aceptación en el equipo
			Lograr armonía sin conflictos
			Respeto de los alcances del proyecto
			Expresan críticas constructivas
			Comparten problemas personales
		Dimensión desempeño	Compartimos responsabilidades
			Desarrollo de directrices y procedimientos hechos.
			Tiempo productivo trabajando juntos
			Líder democrático y colaborador
			Aceptabilidad de fortalezas y debilidades del equipo.
			Capacidad en la resolución de problemas.
Finalización del trabajo.			

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito del presente documento de consentimiento es brindarles la información clara y necesaria a los participantes sobre esta investigación, así como el rol que desempeñará como participantes.

La presente investigación es conducida por Susan Cubas Cruz, de la Universidad Continental. El objetivo de este estudio es EVALUAR LA MADUREZ DEL EQUIPO DE TRABAJO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA – PERÚ 2023.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo _____, identificado(a) con DNI N° _____, he leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.

Me han indicado también que tendré que responder una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 5 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el

proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN EN SALUD CON SERES HUMANOS EN LA INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Lima, 5 de Mayo 2023

Sr(a). Dr.(a) _ Walter Calderón Gerstein

Presidente del CIEI-UC

Presente. –

De mi consideración:

El Director del Centro de Salud Julio C. Tello; Dr. Jean Carlo Corpancho Carhuaz, hago de su conocimiento que la investigador(a)_ SUSAN JANNINA CUBAS CRUZ, dispone de la autorización para realizar el proyecto de investigación titulado “_EVALUACIÓN DE LA MADUREZ DEL EQUIPO DE TRABAJO DE UN CENTRO DE SALUD DE LIMA – PERÚ 2023”

Este protocolo deberá contar además con la evaluación del comité institucional de ética en investigación (CIEI) antes de su ejecución por tratarse de un protocolo de investigación en salud con seres humanos.

Sin otro particular, quedo de usted atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
DAS VES LE PROMICRO REG LURIN
JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ
CIRUJANO DENTISTA COP 23458
-CENTRO DE SALUD JULIO C TELLO

MINISTERIO DE SALUD
DIRIS LIMA SUR
JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ
CIRUJANO DENTISTA COP 23458
-CENTRO DE SALUD JULIO C TELLO

Jean Carlo Corpancho Carhuaz

Firma y sello

ANEXO 6

CUESTIONARIO ADAPTADO SOBRE LA MADUREZ DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

Sobre la base de las dimensiones de Bruce Tuckman y Erin Barkema and John W. Moran (2013)

Instrucciones

Este cuestionario contiene afirmaciones sobre trabajo en equipo. Para cada pregunta, indique con qué frecuencia su equipo muestra cada comportamiento usando el siguiente sistema de evaluación:

CASI NUNCA: 1

A VECES: 2

OCASIONALMENTE: 3

FRECUENTEMENTE: 4

CASI SIEMPRE: 5

PARTE 1 – CUESTIONARIO		
Nº	Evaluación	Afirmación
1		Tratamos de tener procedimientos o protocolos que aseguren que las cosas estén ordenadas y progresan sin incidentes . (Por ejemplo, minimizar interrupciones, que todos tengan oportunidad de expresar su opinión).
2		Somos rápidos para ejecutar la tarea de turno, después de usar el tiempo necesario en la etapa de planeación.
3		Nuestro equipo siente que todos estamos en esto juntos y compartimos responsabilidades por el éxito o fracaso.
4		Tenemos procedimientos detallados para ponernos de acuerdo en los objetivos y planear la forma en que ejecutaremos nuestras labores.
5		Los miembros del equipo no tienen miedo y solicitan ayuda a otros cuando lo necesitan.
6		Tomamos los objetivos y metas de nuestro equipo literalmente y asumimos un entendimiento compartido.
7		El líder del equipo trata de mantener el orden y contribuye con las labores del momento.
8		Tenemos procedimientos hechos y vamos desarrollando directrices conforme avanzamos en los proyectos.
9		Generamos muchas ideas y usamos muchas de ellas porque las escuchamos. No las rechazamos sin haberlas comprendido completamente.
10		Los miembros del equipo confían completamente entre ellos y monitorean, según corresponda, a quienes están trabajando en tareas específicas.
11		El líder de equipo promueve que se sigan lo procedimientos, que se discuta cada vez que sea necesario y que nos mantengamos enfocados.
12		Disfrutamos trabajando juntos, tenemos un tiempo productivo y divertido.
13		Nos hemos aceptado unos a otros como miembros del equipo.
14		El líder del equipo es democrático y colaborador.
15		Estamos tratando de definir la meta y qué tareas son necesarias para cumplirla.
16		Todos los miembros del equipo apoyan el desarrollo del proceso y no existen agendas personales.

17	Acceptamos por completo las fortalezas y debilidades de cada uno de los miembros del equipo.
18	Asignamos roles específicos a los miembros de equipo (líder, facilitador, tomador de tiempo, secretario, etc.).
19	Tratamos de lograr armonía sin embargo no se evita el conflicto constructivo.
20	Las tareas no son muy diferentes de lo que imaginábamos y no parecen muy difíciles de cumplir.
21	Hay discusiones relativas a conceptos y temas, sin embargo los miembros del equipo no se impacientan con estas discusiones.
22	Somos capaces de resolver problemas de grupo.
23	Discutimos mucho, pero nos ponemos de acuerdo con las cuestiones reales.
24	El equipo respeta los alcances del proyecto, de acuerdo a lo definido originalmente.
25	Expresamos críticas a los demás de forma constructiva.
26	Hay un vínculo cercano con el equipo.
27	Se logran avances significativos con respecto a las metas del proyecto.
28	Las metas que hemos establecido son realistas.
29	A pesar de que no estamos completamente seguros de las metas, nos sentimos contentos y orgullosos de estar en el equipo.
30	Con frecuencia compartimos problemas personales con los demás miembros del equipo.
31	No hay mucha resistencia a ejecutar las tareas así como a las propuestas de mejoramiento de la calidad.
32	Logramos que mucho del trabajo se complete.

DIMENSIONES

Formación
Debate
Organización
Desempeño