



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## **Trabajo en equipo: Elemento clave de la Atención Centrada en la Persona.**

**Julio 16 de 2020**

El trabajo en equipo es una de las bases fundamentales que tiene las organizaciones a la hora de fortalecer la atención centrada en la persona. Es importante fomentar en los diferentes equipos de la organización, no solo en el grupo núcleo o grupo primario de ACP, las características necesarias y los buenos hábitos del trabajo en equipo, para que se logren los objetivos y al final se obtengan los resultados esperados.

El trabajo en equipo se define como el esfuerzo de varias personas direccionadas hacia el mismo objetivo y es sumamente valioso resaltar que no se trata únicamente de que los miembros del equipo conozcan el objetivo, sino que estén motivados para lograr su cumplimiento y que todo el esfuerzo de la labor diaria esté direccionada en alcanzar esta meta de manera coherente y sincera. Con esto nos referimos a la necesidad de generar conciencia de misión colectiva y conciencia de grupo. (Centro de humanización de la salud, 2014)

Este es un tema que está siempre presente en las organizaciones, incluso dentro de los requisitos de contratación, se buscan personas con capacidades y competencias para trabajar en equipo de manera eficiente y se convierte en una excelente herramienta para la resolución de problemas; pero el trabajo en equipo es más que un grupo de personas reunidas enfocadas en un logro; es una cultura y requiere que se invierta tiempo en aspectos claves como el conocimiento de los miembros, en la manera en que se deben apoyar, resolver conflictos, identificar y satisfacer sus necesidades, escuchar y por último retroalimentar.

La primera acción que se debe realizar a la hora de hablar de trabajo en equipo es la formación de los mismos: entender que este es el punto de partida inicial y que de este depende el resto del trabajo; también es necesario brindarles apoyo en todo momento y otorgarles herramientas para superar los conflictos, para que el trabajo sea agradable y eficiente, tratando de disminuir al mínimo las dinámicas que entorpecen el ambiente laboral. Para lograr este buen arranque y un buen mantenimiento del equipo es posible tener en cuenta los siguientes puntos (significados.com, 2020):



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

**1. DEFINIR LOS EQUIPOS:** Este primer paso se logra al definir los objetivos. Toda la organización es un primer gran equipo con un objetivo o misión determinada, y de este se derivan otros grupos de trabajo que por medio de objetivos diferentes buscan alinearse al logro de esta gran misión de la organización. Es importante que la compañía entienda cómo funcionan estos equipos y cuáles son los objetivos que cada uno de ellos tiene que alcanzar.

**2. TRABAJO TRANSVERSAL:** Cada grupo o equipo depende de otro equipo, se convierten en clientes y proveedores entre ellos. Por eso es necesario el trabajo interdisciplinario basado en la comunicación, los límites y la claridad de las metas y los objetivos de cada uno. Se debe trabajar en la cultura de la interdependencia y del cliente interno.

**3. CLARIDAD EN LOS OBJETIVOS:** Para alcanzar la meta es necesario definir los pasos y los objetivos a corto, mediano y largo plazo. La definición de objetivos, debe realizarse antes de iniciar el trabajo y de común acuerdo en el grupo. Deben quedar claros para todos los miembros del equipo.

**4. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES:** las responsabilidades deben identificarse de manera individual y dividirse desde el inicio del trabajo. Se debe tener en cuenta las diferentes capacidades de los miembros del equipo. Se sugiere que esta actividad sea realizada en conjunto, para que cada miembro se sienta cómodo con la asignación otorgada y se garantice su cumplimiento.

**5. CRONOGRAMA:** Es importante dejar las tareas asignadas con fechas y responsables claros, para evitar malos entendidos e inconformidades entre los miembros. Nuevamente se recalca la importancia de la cultura del cliente interno.

**6. COMUNICACIÓN:** La comunicación es fundamental en cualquier relación y debe estar presente para que el vínculo entre los compañeros sea agradable y asertivo. Debe existir suficiente claridad en los diferentes canales de comunicación para generar seguridad en el grupo y que cada uno de los miembros se sienta cómodo al comunicarse y al expresar inconformidades y satisfacciones. La comunicación debe ser clara y abierta, es perfectamente correcto que el equipo no esté de acuerdo en ciertos puntos. Se debe buscar la manera de encontrar encuentros en los desencuentros.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## **7. ENTENDER LOS PROBLEMAS QUE SE PUEDAN ENFRENTAR EN LOS GRUPOS:**

En los equipos de trabajo se puede presentar situaciones de diferente índole cómo: anarquía, impuntualidad, individualismo, falta de discusión, imposición, consenso por cansancio, falta liderazgo, falta de tiempo. Es esperable e inevitable que existan, lo ideal es poder expresarlos al inicio del trabajo y buscar herramientas que ayuden a mitigarlos, evitarlos o minimizarlos. Se sugiere trabajar con reglas dadas desde el inicio y programar capacitaciones, desarrollo de grupos focales o promover espacios de encuentro y diálogo.

**8. EMPATÍA SIEMPRE Y EN CADA REUNIÓN:** Parte fundamental del trabajo en equipo, es entender al otro y siempre trabajar basados en la empatía.

**9. TRABAJAR COMO PARES:** A pesar de que existan jerarquías en la organización, en el grupo se debe trabajar como pares y entender que cada uno de los aportes es igual de valioso. Es fundamental cuando se trabaja con otros equipos siempre tener apoyo mutuo.

**10. APOYO MUTUO:** La habilidad de anticipar y apoyar a otros miembros del equipo a través de conocimiento preciso de sus responsabilidades y carga de trabajo. Es indispensable tener confianza en el otro para fomentar la comunicación y el trabajo.

**11. EVALUACIÓN CONSTANTE:** Se debe buscar espacios para que los equipos realicen evaluaciones de ¿cómo va el trabajo?, ¿qué podría modificar y mejorar dentro del equipo? Si es posible, se sugiere identificar personas externas que puedan ayudar en esta evaluación. En las mesas de trabajo el grupo se debe enfocar en solucionar los errores, identificar en dónde fallan los procesos sin buscar culpables, ver estas fallas como oportunidades de mejora.

Cumplir y tener en cuenta estas características del trabajo en equipo ayudarán a realizar un apoyo constante en los diferentes grupos que existen dentro de la organización. Es importante conocer las ventajas del trabajo en equipo y los aspectos que pueden afectar el adecuado desarrollo del trabajo, con el fin de controlarlos y mitigarlos. Es fundamental identificar los aspectos positivos que se encuentran en el trabajo en equipo como el aumento de la creatividad, que es un motivador natural: descentraliza las funciones, intercambia conocimientos y aumenta el aprendizaje de cada uno de los miembros del equipo.

Algunos de los aspectos negativos son entre otros, la distracción, los conflictos, la inadecuada distribución de las tareas y algunas personalidades difíciles (significados.com, 2020). Estos aspectos hay que tenerlos en cuenta para saber cómo orientarlos. Es importante también trabajar en el liderazgo dentro de los equipos, porque ayuda a resaltar lo bueno del equipo y disminuir los conflictos.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

Otra de las grandes ventajas de fortalecer el trabajo en conjunto, es el logro de un trabajo armónico en toda la organización que se verá reflejado en la seguridad del paciente, la calidad en la atención y por supuesto, la atención centrada en la persona. De esta manera se puede alcanzar de forma más sencilla y real una cultura organizacional centrada en los propósitos de valor.

Finalmente, un trabajo en equipo enfocado en agregar valor y una cultura real de interconectividad entre las personas y los equipos conllevan a una mejor productividad, logro de mayor pertenencia a la organización y mejores resultados clínicos (Bayona & Heredia, 2012). Vale la pena recordar que estos equipos trabajan de manera directa con la salud de los pacientes, los mejores resultados de salud de la población y la mejor experiencia de las personas que asisten a la organización va depender en gran medida de la correcta relación de los equipos y la adecuada comunicación. (Bayona & Heredia, 2012).

## REFERENCIAS

1. "Trabajo en equipo". En: Significados.com. Disponible en:  
<https://www.significados.com/trabajar-en-equipo/>
2. "El líder humanizado trabaja junto con su equipo, compartiendo emociones y misión" 2014, Centro de Humanización de la Salud, recuperado de:  
<http://www.humanizar.es/noticias/vista-individual-noticia/article/el-lider-humanizado-trabaja-junto-con-su-equipo-compartiendo-emociones-y-mision-1.html>
3. EL TRABAJO EN EQUIPO COMO FUNDAMENTO EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, Yuber Liliana Rodríguez-Rojas, recuperado de:  
Ph.D <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21513/RangelAlvarezBenildaPatricia2019.pdf;jsessionid=F8B33EDDDE5EA85096819900D32B5511?sequence=1>
4. BAYONA BOHÓRQUEZ, JAIME ANDRÉS; HEREDIA CRUZ, OSWALDO El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo Estudios Gerenciales, vol. 28, núm. 123, abril-junio, 2012, pp. 121-132 Universidad ICESI Cali, Colombia
5. Planetree staff, Interdisciplinary team collaboration evidence base ppt, Recuperado de:  
<https://community.planetree.org/viewdocument/interdisciplinary-team-collaboratio?CommunityKey=e64244db-5dcf-4f3b-a282-ef6d1d67033d&tab>