

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“ORIENTACIÓN, APOYO PSICOLÓGICO Y FORTALECIMIENTO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO,
ADMINISTRATIVO Y MÉDICO DEL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE
BETHANCOURT DE ANTIGUA GUATEMALA”**

ANABELLA JUDITH NORIEGA PINITUJ

GUATEMALA, FEBRERO 2006

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“ORIENTACIÓN, APOYO PSICOLÓGICO Y FORTALECIMIENTO DEL
CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL TÉCNICO,
ADMINISTRATIVO Y MÉDICO DEL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE
BETHANCOURT DE ANTIGUA GUATEMALA”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado
Presentado al Honorable Consejo Directivo
De la Escuela de Ciencias Psicológicas

POR

ANABELLA JUDITH NORIEGA PINITUJ

Previo a optar el título de Psicóloga
En el grado académico de Licenciatura

GUATEMALA, FEBRERO 2006

CONSEJO DIRECTIVO

Licenciado Riquelmi Gasparico
DIRECTOR

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

Licenciada María Lourdes González Monzón
Licenciada Liliana del Rosario Alvarez de García
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Licenciado Evodio Juber Orozco Edelman
REPRESENTANTE DE LOS PROFESIONALES EGRESADOS
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Estudiante Edgard Ramiro Arroyave Sagastume
Estudiante Brenda Jullissa Chamán Pacay
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

NOMINA DE PADRINOS

Francisco Guillermo Noriega Cuéllar
Licenciado en Administración de Empresas
Universidad Mariano Gálvez

Manuel Francisco Noriega Pinituj
Ingeniero en Ciencias y Sistemas
Universidad de San Carlos de Guatemala

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Por estar siempre a mi lado, guiándome e iluminándome en todo momento.

A MIS PADRES : Porque siempre me han enseñado y apoyado en todo momento, este logro más en mi vida es un agradecimiento por el amor, apoyo y confianza que han depositado en mí. Gracias por darme su ejemplo.

A MI HERMANO MANUEL: Por su amor, comprensión, apoyo y ejemplo que cada día me brinda. Gracias de todo corazón.

A MI FAMILIA: Con Cariño, en especial a mi Abuelita Berta Margarita por su gran amor y motivación a seguir adelante. A Mi tía Yoly por su amor y su apoyo incondicional.

A MIS AMIGOS: Por ser parte de mi vida, en las diferentes situaciones, por su amistad y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

A La Escuela Normal de Maestra para Párvulos
“Dr. Alfredo Carrillo Ramírez”
Por abrirme el camino al campo de la Psicología

A la Universidad de San Carlos de Guatemala
Por ser mi casa de estudios

A la Escuela de Ciencias Psicológicas
Por su formación académica

Al Departamento de E.P.S
Por su dedicación y orientación

Al Hospital Nacional Pedro de Bethancourt
Por darme la oportunidad de realizarme como persona y profesional

A todo el personal del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt
Por darme la oportunidad de conocerlos y apoyar el campo de la Psicología

INDICE

SÍNTESIS DESCRIPTIVA	01
INTRODUCCIÓN	03
CAPITULO I ANTECEDENTES	
1.1 Monografía del Lugar	06
1.2 Descripción de la Institución	09
1.3 Descripción de la Población Beneficiaria	13
1.4 Planteamiento del Problema	15
CAPÍTULO II REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO	
2.1 Abordamiento Teórico Metodológico	17
2.2 Objetivos	32
2.2.1 Objetivo General	32
2.2.2 Objetivos Específicos	32
2.2.3 Metodología de Abordamiento	33
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS	
3.1 Sub-programa de Servicio	39
3.2 Sub-programa de Docencia	45
3.3 Sub-programa de Investigación	50
3.4 Otras Actividades y Resultados	53

CAPÍTULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Sub-programa de Servicio	55
4.2 Sub-programa de Docencia	59
4.3 Sub-programa de Investigación	62
4.4 Análisis de Contexto	64

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	
5.1.1 Conclusiones Generales	67
5.1.2 Sub-programa de Servicio	68
5.1.3 Sub-programa de Docencia	68
5.1.4 Sub-programa de Investigación	69
5.2 Recomendaciones	
5.2.1 Recomendaciones Generales	70
5.2.2 Sub-programa de Servicio	71
5.2.3 Sub-programa de Docencia	71
5.2.4 Sub-programa de Investigación	72

BIBLIOGRAFÍA	73
---------------------	-----------

GLOSARIO	75
-----------------	-----------

SÍNTESIS DESCRIPTIVA

El informe de Ejercicio Profesional Supervisado titulado **“Orientación, Apoyo psicológico y fortalecimiento del Clima Organizacional del personal técnico, administrativo y médico del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt”**, que se ejecutó en la aldea de San Felipe de Jesús, ubicado en el Departamento de Sacatepéquez. Mediante la observación institucional se tomaron en cuenta las problemáticas, por lo cual el objetivo del proyecto fue: Brindar apoyo psicológico y orientación sobre cómo mejorar la comunicación, motivación y liderazgo, para promover un mejor clima organizacional dentro de la institución y así mejorar el desempeño y convivencia laboral de los trabajadores técnicos, administrativo y médico del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.

El presente informe cuenta con toda la información de cómo se llevó a cabo el desarrollo de los sub-programas que cubre el Ejercicio Profesional Supervisado, los cuales son: de servicio, docencia e investigación.

En el Sub-programa de Servicio se brindó atención individual o grupal a las diferentes personas que lo solicitaron o fueron referidas, utilizando especialmente tres tipos de terapia en la individual: Terapia Racional Emotiva, Terapia Gestalt, La logoterapia, terapia de Apoyo.

A nivel grupal se brindó asesoría a los diferentes departamentos del Personal en situaciones conflictivas laborales que se presentaron durante el Proceso del proyecto, las técnicas utilizadas fueron: talleres de relajación; para lo cual se auxilio de la aromaterapia, musicoterapia.

Los talleres antes mencionados se estuvieron realizando juntamente con el Sub-programa de Docencia el cual se basó en tres temas principales, como lo son comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, estos se estuvieron impartiendo al personal técnico, administrativo y médico; en forma de talleres motivacionales, de

forma que el personal fuera participativo realizándose debates acerca de los temas antes mencionados.

Los dos sub programas anteriormente expuestos ayudaron a la realización del Sub-programa de Investigación, en el cual se investigó la satisfacción laboral de los empleados dentro de su institución y el impacto que tiene sobre su desempeño laboral, esto se realizó mediante la observación en el diario vivir de los empleados y entrevistas a los mismos, en donde se logró evaluar los diferentes ámbitos en que se desenvuelve el personal dentro de su área de trabajo; para así llegar a las diferentes conclusiones brindando al personal mejorar su relaciones interpersonal entre sus compañeros y por ende beneficiar el clima organizacional de la institución.

INTRODUCCIÓN

El mundo moderno se caracteriza por un ambiente de cambio constante. El ambiente general que rodea las organizaciones es dinámico en extremo y exige de ellas una gran capacidad de adaptación como condición primordial para sobrevivir. El mundo moderno se caracteriza por cambios rápidos, constantes y progresivos.

Tener un empleo supone ganar un dinero, tener la posibilidad de ser más autónomos y en algunos casos, ser independiente económicamente y poder afirmar su creatividad y capacidad. Sin embargo acceder al mercado laboral no resulta fácil, se dispone de menos oportunidades y cuando se hace se suele ocupar puestos de inferior categoría, y algunas veces en condiciones precarias que hacen que el trabajo sea menos productivo y que no satisfagan las expectativas del trabajador.

Es necesario que dentro de una organización se oriente y apoye al trabajador para que su trabajo sea de su entera satisfacción, a la vez sea más productivo, es por esto que el proyecto de Ejercicio Profesional se ejecutó con el aporte de información del personal técnico, administrativo y médico del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, de la Aldea de San Felipe de Jesús, Antigua Guatemala del departamento de Sacatepéquez; con el objetivo de brindar apoyo psicológico y orientación a promover un mejor clima organizacional dentro de la institución, desempeño y convivencia laboral de los trabajadores.

Se contempló impartir charlas y desarrollar talleres motivacionales para brindar al personal conocimientos sobre comunicación, liderazgo y trabajo en equipo con el afán de que tengan un mejor desenvolvimiento interpersonal con sus compañeros de trabajo y con los pacientes que visitan el hospital.

Los aspectos citados anteriormente se tomaron en cuenta como problemas principales, resultantes de la encuesta realizada previo a la realización del proyecto, el cual contó con el apoyo del Director de la institución, Jefatura de Recursos

Humanos y Jefatura de Psicología, quienes proporcionaron los materiales y espacios necesarios para la realización del mismo.

El Proyecto se divide en cinco capítulos que a continuación se describen:

- ❖ Capítulo I: en este se describe la monografía del lugar en el que se realizó el proyecto en este caso la Aldea de San Felipe de Jesús de Antigua Guatemala, del departamento de Sacatepéquez, la Institución en donde se ejecutó el mismo, dando a conocer sus objetivos, su función, misión, visión. También, se describe la población con la cuál se trabajó y por último de este capítulo se plantean los principales problemas que se presentan en la población a atendida.
- ❖ Capítulo II: Este capítulo plantea el referente teórico metodológico, el cual constituye la base científica que sustenta el trabajo. También, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos de cada sub-programa juntamente con la metodología de abordamiento que se realizó para llevar a cabo estos objetivos propuestos.
- ❖ Capítulo III: En este capítulo se encuentra detalladas las actividades de cada subprograma con base en los objetivos generales y específicos de cada programa a desarrollar juntamente con los resultados que se lograron obtener de cada unas de las actividades.
- ❖ Capítulo IV: Este presenta un análisis y discusión de cada actividad, resultados obtenidos de cada subprograma es decir, que se plantea el impacto que tuvo el trabajo realizado sobre la población y que valoraciones le dio la población al proyecto.
- ❖ Capítulo V: como último capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones generales de cada subprograma, realizando una síntesis de todo el trabajo realizado.

El trabajo ejecutado fue de suma importancia para la Salud Integral de los empleados como para el fortalecimiento del clima organizacional de la institución, ya que con la debida orientación y apoyo psicológico el personal llegó a realizar adecuadamente sus labores por satisfacción personal, logrando así que se sientan útiles para la sociedad y por ende lleguen a autorrealizarse; motivándose a superarse a nivel económico, intelectual y personal, logrando un nivel de vida digno para ellos y un mejor clima organizacional dentro de la institución, en donde se les dará la importancia que se merecen como personas y no como máquinas de trabajo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Monografía del Lugar:

“La aldea San Felipe de Jesús fue fundada en el siglo XVII por disposición del Muy Noble Ayuntamiento de la entonces metrópoli del Reino de Guatemala, Santiago de Guatemala, hoy la Antigua Guatemala, en el valle que está al pié de las colinas de “El rejón”, a dos kilómetros al norte de la ciudad colonial estando unida a ella por excelente una carretera asfaltada.”¹

“El nombre de San Felipe de Jesús se le dio para rendir homenaje a uno de los primeros santos nacidos en el Nuevo Mundo, ya que San Felipe de Jesús nació el 1 de mayo de 1,572 en México, hijo de padres españoles que se habían establecido en el Nueva España pocos meses antes; san Felipe de Jesús se dirigió en busca de aventuras ingresó a la orden Franciscana y cuatro años después, el 5 de febrero de 1597 murió martirizado en la isla de Nagasaki, Japón dando así testimonio de su fe.”²

“Los primeros vecinos que se establecieron en este valle, en el siglo XVII, construyeron un modesto oratorio pajizo que en 1760 fue consumido por el incendio, salvándose milagrosamente las imágenes de San Felipe apóstol, patrono del oratorio así como, la milagrosa imagen del Santo cristo Yacente, a iniciativa del presbítero Don Manuel Francisco Barrutia en 1819 se procedió a construir un nuevo oratorio en el mismo solar y un año más tarde, en 1820 se inauguró y fue puesto a culto religioso, ante el regocijo de los fieles y vecinos de la aldea.”³

^{1, 2, 3, 4.} Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

^{3, 4.} Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

“En 1978 se inició la reconstrucción y ampliación de la iglesia quedando terminada en 1984, el 1 de diciembre de 1984 se consagró el Santuario y el altar Mayor, en 1986 es elevada a la categoría de vicaría episcopal, el 27 de julio de 1986 por disposición de la venerable curia Eclesiástica, siendo nombrado para ocupar tan delicado cargo. Monseñor José Ramiro Pellecer Samayoa. El 2 de Mayo de 1986 es consagrada la milagrosa imagen del Santo Cristo Yacente a cargo del Revmo. Monseñor Próspero Penados del Barrio, ex arzobispo de Guatemala.”⁴

Población: De acuerdo al censo del 2003, la aldea de San Felipe de Jesús tiene una población de 4,627 habitantes, integrada de la siguiente forma:

Hombres: 2,225

Mujeres: 2,402

Aspecto socio-cultural: sus habitantes profesan en su mayoría la religión católica, otros la evangélica y una minoría creciente la mormona entre otras; dentro de las festividades que se celebran está la de 1 de mayo cuando celebran la fiesta patronal de San Felipe Apóstol, con actos religiosos, culturales y deportivos. Sociales y pupulares, tan bien la del Jueves de Ascensión del Señor, la del Corpus Christi y la Navidad.

Integración Económica: sus habitantes se dedican a la agricultura en su gran mayoría, existiendo además excelentes artesanos y profesionales, de los cuales muchos trabajan para el Hospital Nacional Pedro de Betancourt.

Entre sus principales productos agrícolas están: café, maíz, frijol, verduras variadas, hortalizas, flores y árboles frutales de diversas clases: entre las artesanías se pueden mencionar muebles y ácronos tallados en maderas finas y objetos zoomorfos de barro cocido de buena calidad. El espacio que tiene la población para la agricultura oscila entre 8 y 9 caballerías.

Una gran parte de sus habitantes se dedican a realizar ventas de comida típica en la plazuela central de la aldea, tales como: atol de elote, atol blanco, arroz en leche, dulces típicos del área, rellenitos así también, artesanías propias del lugar.

Aspecto Social: El núcleo familiar tiene un promedio de 5 a 7 integrantes, siendo esa la media, hay familias con más integrantes. Su idioma es el español. Los ladinos conforman el 99% y el 1% es de indígenas.

Servicios Básicos Urbanos: cuentan con todos los servicios públicos necesarios: agua potable, alumbrado eléctrico, vías de comunicación, transporte, teléfonos, hospital, centros educativos, una auxiliatura de la municipalidad y actualmente dentro del transporte se han incluido los llamados TUC TUC.

Infraestructura: En su amplia plazuela se encuentra una hermosa fuente colonial y al norte de la misma su auxiliatura en donde funcionan otras oficinas de servicio comunal, al oriente y al poniente un moderno mercado de artesanías, comedores y otros centros comerciales para turistas. Su comercio lo efectúa con la cabecera departamental y la ciudad capital entre un 25 y 30% de la población de San Felipe se beneficia del comercio.

Aspecto Ideológico Político:

“El departamento de Sacatepéquez genera su historia alrededor del surgimiento, desarrollo y destrucción de la ciudad de Santiago de Guatemala, y posteriormente de la Antigua Guatemala. Es más toda la actividad de los municipios y aldeas unen a esta alucinante ciudad en ruinas, con un pie en el siglo XVIII y otro en el siglo XXI.”⁵

En el departamento de Sacatepéquez las formas de contar historias tradicionales se manifiestan en velorios, cabos de novena y cuando personas mayores y jóvenes se

⁵ Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

reúnen alrededor de un contador de historias en alguna ruina de la Antigua, en corredores de las viejas casona o en los patios comunales de las casas de los pueblos de la región.

En todo el departamento, municipios y aldeas de Sacatepéquez se encuentra la literatura oral en prosa como leyendas, mitos, casos y cuentos maravillosos. Y en la literatura oral en verso están los corridos, décimas, romances y romancillos.

Camino a San Felipe existe una leyenda animística en la cual afirman los historiadores del lugar que “quienes se echan los cheles de los perros en los ojos, pueden ver a la muerte y a los rezadores, porque tales legañas, son lágrimas que los animales derraman cuando los miran y es cuando se lo cargan a uno los rezadores.”

La administración pública la ejerce la Municipalidad de la Antigua Guatemala. La alcaldía auxiliar de la aldea de San Felipe de Jesús cuenta con un comité pro-mejoramiento para la aldea. La auxiliatura está integrada por 45 personas, el alcalde que gobierna actualmente es Carlos Enrique López, las 4 personas que le siguen son llamados regidores y los otros 40 son asistentes, en la alcaldía siempre están presente el alcalde y un encargado de repartir la correspondencia a toda la aldea.

1.2 Descripción de la Institución:

ANTECEDENTES: Cuando se construyó la Catedral de Guatemala, se dispuso que las rentas de los diezmos de la iglesia se separaran la novena y media parte de lo recaudado para la fabricación y manutención de un hospital que diera servicio a los eclesiásticos. Se trataba de favorecer a los sacerdotes, diáconos y subdiáconos poblares, que enfermaran pero como las rentas de la iglesia eran mínimas, los obispos y el cabildo eclesiástico dispusieron que el producto que estuviera a disposición sirviera para repartir el dinero como limosnas que se daban los sábados en la misma iglesia así, se acostumbró hasta el año 1646 en que el Obispo Dr. Bartolomé González Soltero observando que ya entonces las rentas habían aumentando, dispuso suprimir las limosnas y construir un Hospital para eclesiásticos y desde luego se comprara una casa o predio donde se construyera éste.

No faltó sin embargo, lo inesperado, el Obispo murió y no se volvió a tratar el asunto hasta el 15 de octubre de 1654, en que el Cabildo Eclesiástico ordenó poner en obra el Hospital, trazándolo el 3 de noviembre siguiente.

“Hecha la bendición de la casa así, como de la primera piedra para la iglesia, que hizo Fray Payo Enríquez de Rivera en noviembre de 1662, en mayo de 1663 comenzaron a llegar enfermos nombrándose entonces para primer rector del Hospital a Don Antonio Álvarez de la Vega y como enfermero y ecónomo a Don Salvador Nabrija.”⁶

“Los religiosos de San Juan se hicieron cargo de la administración del Hospital, en mayo de 1663 y el 2 de diciembre del mismo año, cuando tanto el Hospital como el Templo ya estaban terminados, fueron bendecidos por el Obispo Fray Payo Enríquez de Rivera, trasladándose enseguida provisionalmente la catedral al referido templo, hasta el 6 de noviembre de 1680 en que se estrenó la misma.”⁷

“Con el terremoto de 1773, la situación varió completamente las casas de beneficencia pública sufrieron trastornos y el hospital que se encontraba tan ordenado, se vio en circunstancias tan aflictivas por el hecho de tener que atender no solamente al elemento clerical, sino a toda clase de personas.”⁸

“Se construyó todo lo que se pudo, especialmente se hizo su iglesia, que se estrenó el 24 de Octubre de 1869 con el nombre de San Juan de Dios, pero la suerte se presentaba tan voluble pues a causa de generalizar el servicio para hombre, mujeres y niños en su estado seglar, los religiosos tuvieron que dejar la administración, sustituyéndose en 1865 por las hermanas capuchinas de la Divina Pastora, congregación fundada por Fray Pedro de Elisa.”⁹

^{6,7,8} Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

⁹ Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

Las hermanas Capuchinas dejaron de prestar sus servicios en 1869, siendo sustituidas por las Hermanas de la Caridad, congregación fundada por San Vicente de Paul.

“Como consecuencia del terremoto de 1976 el edificio que ocupaba el Hospital en el Centro de la ciudad sufrió daños severos, fue necesario declararlo inhabitable, por lo que en forma improvisada el hospital atendió la emergencia en carpas de circo que se instalaron en el estadio pensativo. En este mismo año se acomodó el edificio del hotel “Rancho Nimajay” para que el hospital regularizara la prestación de servicios, pero nunca llegó a brindar todo lo necesario para garantizar servicios de calidad.”¹⁰

“Desde 1980 se inició la construcción de moderno edificio, situado en la Aldea de San Felipe de Jesús, en donde inició sus funciones en 1993, con un nuevo sistema de atención médica especializada. Cuenta con un edificio con todos los servicios, un excelente personal y el equipo indispensable, beneficiando así, a más de 20,000 personas por año, esta construido al nororiente del Departamento de Sacatepéquez a 42 kilómetros de la ciudad Capital de Guatemala. Un terreno que mide aproximadamente siete manzanas, cedido por el muy Noble ayuntamiento al Ministerio de Salud Pública y Asistencia social en 1972 de donde depende así, como de la Dirección del sistema Integral Atención en Salud y de la Dirección del Área de Salud.”¹¹

“El Hospital esta compuesto fundamentalmente por una dirección Ejecutiva, Comités de Apoyo, por una sub-Dirección Ejecutiva y una sub-Dirección Administrativo Financiera, de la primera subdirección se desprenden todos los servicios Médicos y Servicios técnicos de apoyo, de la segunda se desprenden la Jefatura Administrativa y financiera de donde dependen todos los Departamentos Administrativos y el de Recursos Humanos teniendo también, ingerencia en los servicios Técnicos de apoyo.”¹²

^{10, 11, 12} Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex

FILOSOFÍA DEL HOSPITAL NACIONAL PEDRO DE BETHANCOURT

“Hospital Regional al servicio médico integral del individuo, la familia y la comunidad a que nos debemos, en el concepto que al hablar de Medicina Integral nos estamos refiriendo a prevenir, curar y rehabilitar la salud, con un alto espíritu de servicio, eficiencia, eficacia, justicia y humanismo en la ejecución de nuestros fines sin tomar en cuenta la condición económica, social, racial o religiosa del individuo, la familia o la comunidad.”¹³

OBJETIVOS DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT.

1. Prevenir Enfermedades (atención Primaria)
 - a) Saneamiento del medio
 - b) Inmunizaciones.
 - c) Educación Sanitaria.
 - d) Control del Niño Sano.
2. Curar Enfermedades (atención secundaria)
 - a) Atención de pacientes agudamente enfermos con tratamiento médico quirúrgico.
 - b) Atención del paciente ambulatorio.
 - c) Educación para recuperar la salud.
 - d) Atención de la madre embarazada.
3. Rehabilitación (atención terciaria)
 - a) Educación para mantener la salud.
 - b) Integración al Hogar.
 - c) Seguimiento en consulta Externa o en la comunidad.

META DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT.

Disminuir la Morbi-mortalidad del área de influencia.

¹³ Reglamento Orgánico Interno Del Hospital Nacional PEDRO DE BETHANCOURT. La Antigua Guatemala, segunda revisión 2000.

MISIÓN DEL HOSPITAL PEDRO DE BETHANCOURT.

“Somos un hospital nacional, de la región central, nos dedicamos a atender población de todas las edades y estratos socioeconómicos, sin distinción de preferencia religiosas, políticos, en prevención, curación y rehabilitación en salud.”¹⁴

“La atención a la salud la efectuamos en los servicios del hospital, con el personal calificado, con mística de servicio, en un ambiente ordenado y limpio, con equipamiento básico y tecnología actualizada, así como sistemas de planeación, ejecución, control y mejora continua de los servicios para asegurar la satisfacción plena del usuario, contribuyendo con nuestro trabajo al desarrollo y progreso del país.”¹⁵

Los servicios con los que cuenta el Hospital son: Psicología, ginecología, pediatría, nutrición de niños, nutrición de adultos, crecimientos y desarrollo, medicina de mujeres, medicina de hombre, cirugía, cirugía plástica, traumatología, dermatología, neurología, odontología, cirugía menor, terapia del lenguaje, endoscopia, ultrasonido, curaciones varias, servicio social, programa para diabéticos, emergencias, farmacia, laboratorio, radiología, patología.

1.3 Descripción de la población de trabajo.

La aldea de San Felipe de Jesús cuenta con una población de 4,627 habitantes según el censo del 2003, contando con su alcaldía auxiliar la cual está integrada por 45 personas, el alcalde y 4 personas más llamadas regidores, los otros 40 son asistentes. Sus habitantes profesan en su mayoría la religión católica, otros la evangélica y una minoría creciente la mormona entre otras.

En su gran mayoría se dedican a la agricultura otros a las ventas informales; como realizar ventas de comida típica en al plazuela central de la aldea existiendo además

^{14, 15} Reglamento Orgánico Interno Del Hospital Nacional PEDRO DE BETHANCOURT. La Antigua Guatemala, segunda revisión 2000.

excelentes artesanos y profesionales, de los cuales muchos trabajan para el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.

La mayoría de esta población sufre las problemáticas que está viviendo el país, económicas, culturales, políticas, etc., las cuales perjudican las diferentes esferas de la vida de las personas, lo cual repercute en el desarrollo y desempeño de sus diferentes actividades cotidianas.

Es por la repercusión de las diferentes problemáticas que se generan a nivel nacional que se observó la necesidad de realizar El ejercicio profesional Supervisado con el personal que labora en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, el cual estuvo dirigido a personas comprendidas entre las edades de 18 a 55 años, que forman parte del personal técnico, administrativo y médico del área de pediatría de dicha institución.

Las personas que fueron beneficiadas, proceden del departamento de Guatemala, de los municipios de Antigua Guatemala y una gran mayoría de la aldea de San Felipe de Jesús.

Proviene en su gran mayoría de familias ladinas y en una minoría de familias de descendencia indígena, tienen una condición económica media, media baja y baja. Dentro de los núcleos familiares generalmente trabaja tanto el hombre como la mujer empleados en el Hospital y su cónyuge en el comercio o labores domésticas fuera de casa. Los trabajadores del Departamento Administrativo la mayoría su escolaridad llega al diversificado y algunos a estudios Universitarios, las dependencias de Intendencia, Mantenimiento y Lavandería, la mayoría tienen una escolaridad es de 6to. Primaria. El departamento de Enfermería está dividido entre Enfermeras profesionales y Enfermeras auxiliares por lo que su escolaridad varía, las enfermeras graduadas con diversificado y las auxiliares con prevocacional.

El personal médico perteneces a un nivel económico medio, medio alto, alto, en su mayoría residen en la ciudad capital, otros en los municipios cercanos a la Antigua Guatemala y en la misma. La mayoría de estos prestan sus servicios en otras instituciones hospitalarias o atienden pacientes particulares en sus clínicas.

Durante la ejecución del ejercicio profesional la población anteriormente descrita se benefició con varias actividades con el fin de fortalecer y mejorar el Clima Organizacional dentro de la Institución, es decir mejorar la comunicación entre el personal, aumentar su capacidad de Liderazgo y su motivación laboral, ya que en la actualidad el personal trabaja por necesidad no por motivación personal.

1.4 Planteamiento del Problema

El personal Técnico, Administrativo y Médico del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, mostró falta de Comunicación a nivel interno y externo para realizar sus actividades laborales y personales, se observó que dentro de la institución hace falta que las personas se relacionen más, la mayoría llega a la institución a realizar su trabajo pero sin comunicarse con los otros, es así que en los diferentes Departamentos que existen dentro del hospital no muestran apertura entre unos y otros a pesar que pertenecen a la misma disciplina médica. La comunicación no es la adecuada para una institución como lo es un hospital y esta falta de armonía con los demás hace que el clima de la institución no sea el adecuado para el fin con el cual fue creado el centro asistencial.

Otro factor que influye y crea inadecuadas relaciones humanas entre el personal de la institución es la falta de Motivación; la mayoría de empleados refieren no tener incentivos en su área de trabajo, ellos realizan sus tareas diarias que se les han encomendado y por la cual reciben un pago al final de mes. No tienen un incentivo externo que les haga sentir placer al realizar su tarea, esto les provoca estar de mal humor, tristeza, desesperanza, falta de voluntad y pesimismo entre otros.

Su incentivo es satisfacer las diferentes necesidades que tienen tanto a nivel personal, familiar y social las cuales las pueden medio cubrir a partir del pago económico, se puede mencionar que el sueldo que ganan no es suficiente, lo que provoca que en su días libre o tiempos libres busquen la manera de incrementar sus ingresos con otras actividades, provocándoles un exceso de trabajo, estrés, descuidando indirectamente a los hijos y deformando la relación de pareja.

La mayoría de los empleados creen que la motivación solamente es externa, por lo que se observó que hace falta incrementar su potencial interno es decir su motivación interna, la cual debe nacer de ellos mismos sin depender de nadie ni de nada.

Dentro de los diferentes departamentos y áreas de trabajo se observó además de los problemas anteriormente expuestos, la Falta de Liderazgo por parte de los jefes dentro de de las áreas de trabajo; no hay una persona que los guíe, dirija o conduzca a lograr los objetivos que están propuestos por la institución, o quizás refieren los empleados que si hubiese una persona dentro del grupo que los oriente, además de no contar con las herramientas adecuadas para realizar la tarea de líder.

La mayoría cree que pueden ser líderes o que tal vez ya lo son, pero no saben como llevar a cabo esta función que sienten que es tan necesaria para la convivencia y trabajo en equipo.

Así también, el personal de la Institución presenta malas relaciones interpersonal entre ellos mismos, lo cual se refleja en el trato a sus subalternos por medio de actitudes de superioridad que algunos de ellos reflejan hacia las demás personas.

Lo anteriormente descrito hace observar la deficiencia en el clima organizacional de la institución y lo cual influye en la calidad del servicio del hospital hacia los pacientes a todo nivel laboral.

CAPÍTULO II

REFERENTE TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Abordamiento Teórico Metodológico

La Salud Mental es necesaria para la Salud Integral de las personas, lo que hace ser una condición para el desarrollo de un país.

En Guatemala Los problemas relacionados con la Salud Mental son múltiples y complejos, sus orígenes provienen desde el inicio del conflicto armado que vivió el país por más de tres décadas, la existencia de conductas violentas, la pobreza, el desarraigo y la discriminación. El conflicto armado afectó toda la vida nacional, tanto en lo económico, social, cultural y psicológico.

La pobreza aparece como un fenómeno de primer orden, el cual se une al desempleo, a una baja cobertura de servicios sociales de salud, educación, agua potable, nutrición, vivienda.

En Guatemala el sector de salud llega escasamente al interior del país, se concentra en su mayoría en el área metropolitana, es decir que la salud llega a las minorías, lo que provoca que la población esté totalmente desprotegida en el área de Salud Mental, esto hace que tenga repercusiones en los problemas psicosociales del país.

Cómo se le puede pedir a las poblaciones que tengan motivación para vivir, trabajar, expresarse y salir adelante, si todo lo anterior está en su contra, se les ha enseñado a callar, a trabajar por la necesidad y no por su desarrollo personal. Las personas actualmente luchan por sobrevivir a este mundo que cada vez se los va consumiendo, en vez de luchar por alcanzar una vida más digna como personas

individuales, sino como personas que viven dentro de una sociedad, la cual es la que forja y hace crecer a un país.

La vida es fundamentalmente evolución, actividad y desarrollo. Todos estamos en continua actividad ¿pero que es realmente lo que nos hace que actuemos, que nos interese por las cosas? A eso le llamamos motivación, a ese fenómeno que proviene del propio individuo y que está relacionado con el manejo de la energía que tenemos como personas y por lo mismo con nuestra capacidad de decidir consciente o inconscientemente hacia dónde vale la pena dirigir nuestra vitalidad.

La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención, sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. El concepto de motivación es difícil definirlo, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, el término motivo refiere a aquella acción que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente, o puede ser generado internamente en los procesos mentales de un individuo.

En lo que se refiere a la motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes; como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo.

La motivación comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del

desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquélla. Una vez satisfecha la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio anterior y a su manera de adaptación al ambiente.

Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

El psicólogo Abraham Maslow diseñó una jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano. Este orden de necesidades sería las siguientes fisiológicas, de seguridad, sociales, estimación y autorrealización.

No todos los motivos tienen un mismo origen, ni son de la misma intensidad, ni tienden hacia las mismas cosas. Pero sin embargo se puede decir que en el campo de la motivación, el ámbito laboral abarca la totalidad del psiquismo humano comprendiendo una gama amplísima de móviles que incitan al hombre constantemente a actuar y superarse en el trabajo. Así, podemos señalar móviles que van desde los impulsos más elementales, como el hambre, el sueño, la necesidad de trabajo, hasta los más complicados y complejos como puede ser el impulso o deseo de cierta persona a ser ingeniero de telecomunicaciones, periodista, entre otros.

La motivación sólo se presenta en el sentido de adentro hacia fuera o hablándolo en forma más práctica, si nosotros queremos que alguien haga algo, esta persona sólo lo hará si internamente existe el motivo para realizar esta actividad. Se puede decir entonces, que en el proceso laboral entre en juego la variable de escogencia o de predilección en las tareas. Y aunque a veces existe el deseo, no todas las personas se muestran dispuestas a realizar ésta o aquella actividad. Se puede puntualizar con

cierta razón, que en la práctica “una persona no puede motivar a otra, cada quien es dueño de su propios motivos.”¹

Algunas teorías han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. En la motivación extrínseca, el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma). En un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades.

Las instituciones no hacen nada para motivar a su personal, si lo único que motiva a éstos a asistir a sus labores es un salario, el cual es mínimo y no es suficientes para cubrir las necesidades básicas de las personas y no digamos de las familias, actualmente los salarios no son adecuados a los puestos que desempeñan los trabajadores, esto también hace que el trabajo se vuelva precario, ya que las empresas, instituciones no pueden pagar lo que el puesto amerita, es por eso que contratan a una sola persona para que haga el trabajo de 5 personas, lo que lleva a una explotación de las habilidades y capacidades de los individuos. Es por todo esto que es importante que las instituciones consideren la motivación como una herramienta para alcanzar objetivos y metas, debe promoverse la motivación en los problemas laborales dentro de las instituciones.

La motivación como fuerza impulsora es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia; al ser la actividad laboral que desempeñemos la labor que ocupa la

¹ Alvarez G, José Angel. “Seres Humanos en el Mundo Laboral”. Pag. 75

mayor parte de nuestras vidas, es necesario que estemos motivados por ella de modo de tal que no se convierte en una actividad alienada y opresora.

La motivación es necesaria en la actividad laboral como se menciona anteriormente, pero lastimosamente en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt su personal no está motivado, se observó que realizan sus actividades por obligación y no por placer, pero esta problemática no es solo a nivel individual sino también a nivel institucional. Al no haber motivación por parte de la institución no se logran cumplir los objetivos que esta tienen propuestos y el personal al no sentirse incentivado o motivados no rinde en su trabajo por lo que la calidad de trabajo, no es eficiente, todo esto perjudica grandemente a los empleados en la satisfacción y en su desempeño laboral.

Cuando en realidad la satisfacción en los trabajadores debería ser un fin en sí mismos, que tiene que tener un valor intrínseco que competa tanto a los trabajadores como a la institución.

La satisfacción la vamos a definir como aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

No es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el

individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

La teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados "de higiene o manutención", entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados "motivadores", entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos son factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que "la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo"².

Todo lo anteriormente expuesto hace enfatizar que la motivación está muy relacionada con la satisfacción que tengan las personas en su trabajo, lo cual ya se

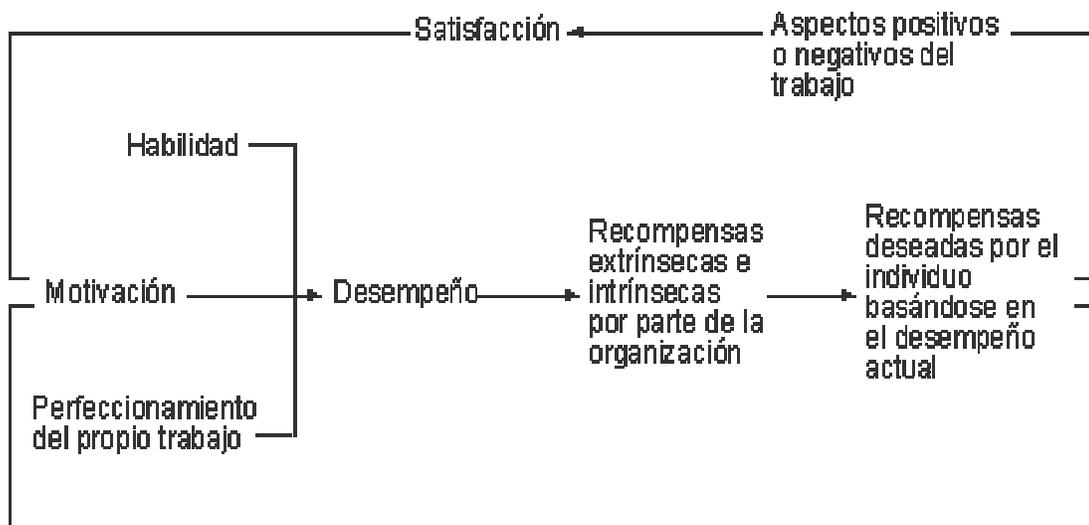
². Ardila, Ruben, PSICOLOGÍA DEL TRABAJO. Editorial Universitaria, La motivación, capítulo 8. Santiago de Chile

evidenció que dentro del hospital Pedro de Bethancourt no se tiene, esto hace ver que hay tres elementos muy ligados que motivación, satisfacción y desempeño, los cuales faltan incrementar dentro de esta institución, ya que son tres elementos fundamentales para una mejor calidad de servicio.

Estos tres elementos **Motivación, desempeño y satisfacción** se van a comprender mejor según “Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) quienes plantean que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”³.

Los factores que inciden directamente sobre la satisfacción son las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización, etc.); y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Los tres factores antes mencionados son resultado del desempeño o realización en el trabajo.

Los determinantes del desempeño y la realización en el trabajo, no se reducen sólo a la motivación del individuo hacia éste, sino que incluyen las habilidades y rasgos del individuo y el tipo de esfuerzo que la persona cree esencial para realizar un trabajo eficaz.



³ Ardila, Ruben, PSICOLOGÍA DEL TRABAJO. Editorial Universitaria, La motivación, capítulo 8. Santiago de Chile

Un modelo más integrador plantea que la habilidad, la motivación y percepción personal del trabajo de una persona se combinan para generar un desempeño o rendimiento. A su vez, este último genera recompensas que si el individuo las juzga como equitativas, originaran la satisfacción y el buen desempeño subsecuentes. Esta satisfacción y el nivel de semejanza entre las recompensas recibidas y deseadas, influirán en la motivación del individuo, de modo que se conforma un sistema que se retroalimenta constantemente.

EL concepto motivación (en el nivel individual) conduce al de **Clima organizacional** (en el nivel organizacional). Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como “estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización”⁴.

La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. “Una manera de definir salud mental es describir las características de las personas mentalmente sanas. Esas características básicas son.”⁵

1. Sentirse bien consigo mismas.
2. Sentirse bien con respecto a los demás.
3. Ser capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida.

Todo lo anterior explica el nombre de clima organizacional dado al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al

^{4,5} Chiavenato, Adalberto. “Administración de Recurso Humanos”. Editorial Mc Graw Hill. Quinta edición. Colombia 2001. pag. 85.

grado de motivación de los empleados. Cuando tienen una gran motivación, el clima organizacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, desconcentro, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la institución.

El concepto de clima organizacional comprende un espacio amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. “el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- a. Perciben o experimentan los miembros de la organización.
- b. Influye en su comportamiento.”⁶

El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y viceversa, la persona está dispuesta a lograr alcanzar sus metas, objetivos y satisfacer sus necesidades mediante su esfuerzo, pero puede opacarse o incrementarse según el clima organizacional en el que opera. En ocasiones, un clima puede reprimir motivos, en otras, puede hacer que éstos surjan.

La interacción de la motivación y el clima organizacional no sólo acentúan la importancia de la teoría de sistemas en la de la motivación, sino que también subrayan cómo la motivación depende e influye sobre los estilos de liderazgo.

Al comprobar la falta de motivación dentro del hospital Pedro de Bethancourt hace ver que su clima organizacional no es el adecuado y esto viene a repercutir en los estilos de liderazgo y la Falta de Liderazgo por parte de los jefes, dentro de de las

⁶ Ardila, Ruben, PSICOLOGÍA DEL TRABAJO. Editorial Universitaria, La motivación, capítulo 8. Santiago de Chile

área de trabajo o departamentos de esta institución, no hay una persona que los guíe, dirija o conduzca a lograr los objetivos que están propuestos por la institución, o quizás refieren los empleados que si hubiese una persona dentro del grupo que los oriente, pero no cuentan con las herramientas adecuadas para realizar la tarea de líder, la mayoría cree que pueden ser líderes o que talvez ya lo son, pero no saben como llevar a cabo esta función que sienten que es tan necesaria para la convivencia y trabajo en equipo.

Cuando realmente el **liderazgo** debería ser que ayuda a su grupo a lograr sus objetivos mediante la aplicación máxima de sus capacidades. No se detiene detrás de un grupo a impulsar y a afianzar, toma su lugar frente al grupo facilitando su progreso e inspirándolos para cumplir las metas de la organización.

Cualquier grupo de personas que trabaje cerca de su capacidad total, tiene a alguien como cabeza que es hábil en el arte del liderazgo. Esta habilidad parece ser un compuesto de al menos tres ingrediente principales: capacidad para comprender que los seres humanos tienen diferente fuerzas motivadoras, en distintos momentos y en diversas situaciones, habilidad de inspirar y fuerza para actuar de forma tal que establezca un clima para responder y para despertar motivaciones.

La función del liderazgo debe entenderse como el modelo de actuación de un dirigente que afectó la conducta de los seguidores. Que existan habilidades para dirigir a otros no es un hecho fortuito, en la mayoría de los casos esto se debe a la combinación de múltiples factores.

Estos factores pueden estar presentes en las personas, independientemente de la jerarquía o función que desempeñe dentro de la organización. Los mismos factores involucran la mezcla o manejo de: poder, relaciones interpersonales, emociones, el control y la energía necesarios para la realización de la tarea.

En el interior de una organización o institución la idea vigente consiste en que las personas son el reflejo de las acciones de sus jefes. Los líderes formales e informales de la organización son los que crean o restringen los espacios en los que el personal de la misma encuentra las condiciones ambientales necesaria para su desarrollo como trabajador y como persona, asimismo, son ellos quienes apoyan o limitan la inclusión, quienes se aferran al control o permiten una mayor participación de los integrantes de sus equipos y quienes castigan o premian la apertura de sus colaboradores. Los líderes formales son quienes permiten el avance del grupo en la línea inclusión-control-apertura, y son ellos quienes planean e impulsan el retorno que permite cerrar los ciclos y completar la madurez de los equipos de trabajo.

Una organización refleja en su actuar cotidiano, como es el estilo de liderazgo que prevalece en ella. “Cuando los líderes, por su estilo, se alejan de los principios y los valores institucionales, surge la posibilidad de que aparezcan excusas buenas y aparentemente fundamentadas para que el personal, en general, pierda credibilidad en lo que se le propone o incluso en lo que ellos en conjunto definieron.”⁷

Si dentro de una institución hace falta el líder no puede haber una buena armonía ni un buen trabajo en equipo, y esto es lo que se evidencia dentro del hospital, ya que cada quien trabaja por su cuenta, no hay gusto por hacer sus actividades, solamente esperando realizar sus obligaciones y así su respectivo pago, cuando el **trabajo en equipo** se forma cuando se da sin esperar recibir nada a cambio, el simple hecho de pertenecer al equipo es suficiente para el propio crecimiento del individuo.

Casi todas las personas desean ser eficaces en su trabajo y ser reconocidas por el jefe y sus compañeros como buenos trabajadores. Esta motivación existe y sin embargo raras veces puede desarrollarse de manera plena, porque las quejas comunes son: “el jefe no tienen en consideración mis ideas, los compañeros sólo piensan en sus propios intereses, estamos desorganizados.”

⁷ Zepeda Herrera, Fernando. “Psicología Organizacional”. Addison Wesley Longman, México 1999. Pág. 74

Algunas ideas que deben considerarse para la formación del equipo, son las siguientes: comunicarse con cada persona, y solo se comunica con cada persona cuando nos interesamos por conocerla y compartir información, esfuerzos, éxitos e ilusiones. Hay maneras de conducirse y maneras de jugar dentro del equipo que son muy perjudiciales. A pesar de los contratiempos, por los que inevitablemente transcurre la vida de todo equipo, podemos mantener una actitud proactiva que nos reportará a la larga muchos beneficios. Podemos aprender algunas habilidades concretas que por lo general ayudan a fusionar a los equipos de alto rendimiento.

Cuando en una organización se plantea la intención de trabajar en la formación de equipos, es indispensable, al mismo tiempo, diseñar y formar el estilo que deberán manejar los dirigentes de la organización.

Como también es importante comprender las **relaciones entre los grupos**, lo mismo que en el interior de los mismos. Hay diversos factores que intervienen en un desempeño entre grupos de éxito y el concepto que abarca a estos factores que es llamado coordinación. Cada uno de los siguientes factores puede afectar los esfuerzos para la coordinación:

- Interdependencia: “se refiere al grado de interdependencia que existe entre los grupos, se refiere a la dependencia que existe entre los grupos y en qué grado”.⁸
- Incertidumbre en la tarea: Mientras mayor sea la incertidumbre de una tarea, más a la medida será la respuesta. A la inversa, una baja incertidumbre significa tareas rutinarias con actividades estandarizadas.
- Orientación hacia el tiempo y la Meta: Las percepciones de un grupo de trabajo sobre lo que tiene importancia puede ser diferente con base en el marco de tiempo que regula su trabajo y su orientación a la meta.

⁸ Robbins, Stephen. “Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica. Prentice-Hall.México 1996. pág. 377

Es importante mencionar que para que la formación de equipos debe haber una condición importante que es la comunicación, siendo la única manera en como se pueden relacionar las personas y sobre todo exponer sus ideas y pensamientos. En toda organización es esencial que halla comunicación para que las relaciones interpersonales no se debiliten, ya que sin comunicación no hay equipos, por lo tanto no hay liderazgo y así no hay un bien clima organizacional dentro de la institución.

“La **comunicación** implica transferencia de información y significado de una persona a otra, es el proceso de transmitir información y comprensión de una persona a otra.”⁹

La comunicación es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas pensamientos y valores. La comunicación implica transacciones entre las personas. Toda comunicación necesita al menos de tres componentes: un emisor, un mensaje y un receptor. Para que exista comunicación se necesita al menos dos personas. Una persona sola no puede establecer comunicación (monólogo), puesto que el acto de comunicarse sólo puede completarse cuando existe un receptor. Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que ésta es la red que integra y coordina todas las actividades de sus dependencias.

“La comunicación desempeña cuatro funciones principales de un grupo u organización: control, motivación, expresión emocional e información.”¹⁰ Actúa para controlar el comportamiento de los miembros en varias formas, fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que se debe hacer, lo bien que lo están desarrollando y lo que se puede hacer par mejorar el desempeño si éste se encuentra por debajo del promedio, proporciona un escape para la expresión emocional de sentimientos y para la satisfacción de sus necesidades y proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones, al transmitir los datos para identificar y evaluar opciones alternativas.

⁹ Chiavenato, Adalberto. “Administración de Recurso Humanos”. Editorial Mc Graw Hill. Quinta edición. Colombia 2001. pag. 87.

¹⁰ Robbins, Stephen. “Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica. Prentice-Hall.México 1996. pág. 377

Las grupos de personas en una organización compleja imponen condiciones y factores adicionales que afectan las relaciones humanas, lo cual puede convertirse en barreras potenciales para la comunicación. Uno de los problemas principales de la comunicación en grupos numerosos en una organización, es el simple hecho de que no hay dos individuos iguales. Entre las diferencias entre individuos encontramos:

- a. Diferencias en las percepciones.
- b. Diferencias en la habilidad de escuchar.
- c. Diferencias en la Interpretación.
- d. Diferencias en status.

Dentro de la comunicación existen barreras creadas por el clima Psicológico, tanto la organización, como los individuos, tienen diferentes formas de actuación. Una organización puede ser permisiva, otra puede ser autocrática, en un departamento pueden encontrarse individuos afectuoso y amistoso debido a que su jefe es una persona calmada, mientras que en otro departamento los individuos están disgustados y coopera poco, debido principalmente a un jefe neurótico. Así pues, el clima en el cual los individuos trabajan influye en sus actitudes y su comportamiento, así como, su capacidad de comunicación en la organización. Entre las barreras creadas por el clima psicológica tenemos:

- a. Personalidad de los Ejecutivos: los individuos que se encuentran en los escalones superiores de la organización pueden tener una influencia considerable en la comunicación.
- b. Efectos de los grupos especiales sobre el clima: Dentro de una organización pueden existir grupos especiales o sub culturales, compuestos de individuos de varias profesiones u ocupaciones que tienen diferentes sistemas de valores.

Las barreras de comunicación pueden ser también personales, físicas y semánticas.

- Barreras personales: Interferencias derivadas de las limitaciones, emociones y valores humanos del individuo. Las barreras más comunes en situaciones de trabajo son: la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Estas barreras pueden limitar o distorsionar las comunicaciones con las demás personas.
- Barreras Físicas: interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre la comunicación. Un trabajo que pueda distraer, una puerta que se abre en el transcurso de la clase, la distancia física entre las personas, un canal saturado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la comunicación telefónica.
- Barreras semánticas: Limitaciones o distorsiones derivadas de los símbolos utilizados en la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación pueden tener sentidos diferentes para las personas que intervienen en el proceso, lo cual puede distorsionar el significado. Las diferencias de lenguaje constituyen barreras semánticas entre las personas.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo General:

Brindar apoyo Psicológico y orientación sobre cómo mejorar la comunicación, motivación y liderazgo, para promover un mejor clima organizacional dentro de la institución y así mejorar el desempeño y convivencia laboral de los trabajadores técnico, administrativo y médico del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.

2.2.2 Objetivos Específicos:

2.2.2.1 Sub-Programa de Servicio

Brindar atención psicológica individual y/o grupal a los trabajadores que refieran o soliciten apoyo psicológico y así conocer sus necesidades psicosociales en los distintos ambientes en los cuales se relacionan.

2.2.2.2 Sub-Programa de Docencia.

Capacitar y orientar al personal mediante talleres y charlas motivacionales para que puedan aprender a trabajar en equipo y ser mejores líderes dentro de la institución, y así hacer más productivo su trabajo.

2.2.2.3 Sub-Programa de Investigación

Conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados dentro de la institución y su impacto en el desempeño laboral por medio de la observación en el diario vivir de los empleados y entrevistas a los mismos.

2.2.3 Metodología de Abordamiento

En el Ejercicio profesional Supervisado (E.P.S.) que se llevó a cabo a partir del mes de Enero al mes de Septiembre del año 2005, dividiéndose en tres subprogramas: de Servicio, Docencia e Investigación; se trabajó con el personal técnico, administrativo y médico contando con la autorización de Dirección, Recursos Humanos, Depto. De psicología y con la colaboración de los jefes de los diferentes departamentos del hospital.

Las actividades que se realizaron en los diferentes subprogramas fueron las siguientes:

2.2.3.1 Sub-Programa de Servicio

Presentación y promoción del Subprograma de Servicio al personal de la institución, por medio de circulares y memos que fueron enviados por parte del departamento de Recursos Humanos, avalados por Dirección, en estos mismos se informaba el servicio psicológico que se brindaba en el departamento de Psicología, específicamente para el personal, el nombre de la encargada, horarios de atención y diferentes actividades que se realizaron a lo largo del proyecto.

Prestando la atención psicológica una vez por semana los días jueves de 8:00 a 12:00 pm, utilizando 45 minutos a una hora por paciente, pero debido a que el día destinado para algunas personas se les hacía muy difícil se fueron modificando los horarios atendiendo según las necesidades de los pacientes, atendiendo algunos días en horarios de 12:00 a 14:00 PM. Además, por falta de espacio para la atención psicológica se les brindaba en sus áreas de trabajo. Durante la primera sesión terapéutica se recopilaban todos los datos generales del paciente por medio de una ficha clínica, se establecía empatía, se les explicaba en qué consistía la terapia y el objetivo de la misma.

Se hizo uso especialmente de tres tipos de terapias, según las características del paciente y las cuales fueron las mejores aceptadas por los mismos:

La terapia del Dr. Albert Ellis y el Dr. Eliot Abrahms, la cual lleva por nombre TERAPIA RACIONAL EMOTIVA (TRE); la terapia de Fritz Perls, la cual lleva por nombre TERAPIA GUESTALT, la Existencialista de Víctor Frankl llamada LOGOTERAPIA.

También, se utilizó mucho la terapia de relajación, la cual se realizaba cuando los pacientes presentaban demasiados niveles de ansiedad, estrés, esta era impartida individualmente como también a nivel grupal.

Por medio de las terapias anteriormente expuestas se fue realizando un tratamiento psicológico utilizando además los instrumentos de entrevista, historia clínica, observación y notas de evolución, basándose a su vez para la realización del Diagnóstico según el manual CIE 10.

Analizando detenidamente cada uno de los casos a través de las evoluciones para concluir los mismos o referirlos a los Psicólogos de planta y continuar con su tratamiento si es que los pacientes así lo deseaban para continuar el proceso terapéutico. A los pacientes se les motivó a que concluyeran su tratamiento.

Así también que en algún momento llegaran a necesitar la ayuda psicológica nuevamente acudan a la jefatura del departamento de Psicología del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, quien se quedó con los listados e informes de cada uno de los paciente atendidos durante el proyecto.

A nivel grupal se realizaron algunos talleres de relajación y aromaterapia con personal de los diferentes departamentos, estos se impartieron por petición de los mismos y algunos otros casos porque se observaba la necesidad dentro de la institución en donde se manejan muchos niveles de ansiedad y estrés por el mismo

desempeño laboral que ejercen. Estos talleres se realizaron por un período de 40 minutos en horarios adecuados a las necesidades de la población.

Además se brindó asesoría en situaciones conflictivas laborales que se presentaron durante el proceso del proyecto, se les llevó un seguimiento mediante la observación directa e indirecta, entrevistas informales a través de las visitas a estos departamentos.

2.2.3.2 Sub-Programa de Docencia

La primera fase de docencia se inició de una forma general en la cual al iniciar el proyecto se promocionaron varios talleres los cuales se dividían en 3 sesiones de una hora cada uno en un horario de 9:00 a 10:00 los días lunes, miércoles y viernes, a los cuales estaban invitados todo el personal que deseara asistir contado con el aval de dirección y recursos humanos.

Al impartir los talleres los diferentes departamentos se fueron acercando para solicitar que se les impartiera a su personal pero en horarios que se acoplaran a su horario de trabajo es así, como se comenzó a impartir a los departamentos de mantenimiento, alimentación, intendencia, enfermería y doctores de pediatría, teniendo luego de los talleres un abordamiento individual a las diferentes personas que lo solicitaran por diversas problemáticas en las que se vieron reflejadas.

La segunda fase se realizó conjuntamente con los jefes de los departamentos ya que estos se acercaban a la Epesista para consultar acerca de diferentes situaciones que les era difícil manejar y se programaban charlas adecuadas para poder mejorar las situaciones que se presentaron a lo largo del proyecto. Todos los temas impartidos fueron enfocados a mejorar el clima organizacional. La programación se realizaba según el horario de la Epesista y del departamento, por lo cual en algunos momentos se tuvo que ampliar la hora de trabajo.

Durante esta fase de trabajo se organizó conjuntamente con el Director del Hospital y la Jefatura de Psicología un taller destinado a todos los jefes de departamentos y servicios del hospital, con el tema de “Liderazgo Un nuevo Enfoque”, el cual fue impartido por el Dr. Francisco Trabanino, quien tiene un doctorado en psicología. Este taller se organizó al observarse que es una de las necesidades primordiales dentro de la institución. El tiempo aproximado fue de 2 horas en el cual hubo una participación activa entre participantes y conferencista.

En las dos fases de trabajo se utilizó el método de la observación; la cual permite observar actitudes, gestos, señales, todo los tipos de expresión que existen, verbal, gestual, corporal, etc, la entrevista informal que se realizó mediante pláticas o consultas que el personal realizaba con la Epesista; debates y discusiones grupales que se daban durante las charlas impartidas o los talleres realizados, exposiciones, presentaciones audiovisuales y diferentes tipos de dinámicas; entre las cuales se están las siguientes:

- La dinámica que se estuvo realizando para romper el hielo entre los participantes en las primeras charlas y talleres realizados fue el de la telaraña, la cual consiste en poner a los participantes en círculo, luego se comienza a pasar la lana a cada integrante, quien a recibirla debe decir su nombre, y algunas características de él.
- La dinámica de caricias positivas la cual se realizó para el taller de control de emociones, en la cual los participantes se ponían en parejas y cada una debía decirle a la otra todo lo bueno y positivo que tenían como personas, ya sea físico, emocional o espiritual, otra de la dinámicas fue la que se realizó para impartir la charla de trabajo en equipo, la cual consistía en formar 2 filas de personas con el mismo número de integrantes, se les indicaba que en el lugar donde estuvieran parados no podían salirse solamente caminar hacia delante o hacia atrás, luego se les daba algunas instrucciones en las cuales se les hacía moverse, por ejemplo que se ordenaran del mas pequeño al más grande, esta dinámica hacia que hubiera comunicación, ayuda, compañerismo y sobre todo trabajo en equipo.

- La dinámica que se utilizó para dar los talleres de autoestima es de solicitarles que en una hoja en blanco escribieran su nombre, luego se les pedía que le arrancaran un pedazo a esa hoja, al terminar se les preguntaba como se habían sentido al arrancarle un pedazo a la hoja en la cual se encontraba su nombre.

2.2.3.3 Sub-Programa de Investigación

Se investigó el nivel de satisfacción laboral de los empleados dentro de la institución y su impacto en el desempeño laboral a través de la Investigación por Indagación Naturalística, la que se centra en el estudio de personas en sus ambientes naturales, se obtuvo información descriptiva, asociativa por medio de la observación participativa, entrevistas informales en su ambiente natural y análisis de documentos que sirven para correlacionar la información adquirida con la teoría. Esta información se adquirió por medio del personal que labora en la institución, personal administrativo, médico y técnico, aún cuando todos laboran en la misma institución, tienen una diferente perspectiva de las problemática y la viven de diferente manera.

Se utilizó la observación participante, la cual se realizaba en el diario compartir con los empleados en todas las actividades de la vida y en ocasiones, los intereses y afectos del grupo. En la cual se lograba la obtención de datos acerca de las diferentes conductas a través de un contacto directo. Estableciendo así, empatía confianza y comprensión con el grupo.

La observación no participante en la cual se observaba desde fuera a anotar las diferentes situaciones del diario vivir de los empleados dentro y fuera de su área de trabajo.

Otro de los instrumentos utilizado fue la entrevista informal, la cual se realizó durante toda la realización del proyecto, esta se logró a través de conversaciones con los empleados en las diferente áreas de la institución, en las charlas o talleres en

donde se lanzaban preguntas referentes a lo que se deseaba averiguar, sin tener un orden sistemático en las mismas.

Lo anteriormente descrito se realizó durante toda la realización del proyecto apoyándose en los sub-programas de servicio y docencia, siendo que las actividades de los mismos sirvieron para recabar datos importantes, los cuales se evidenciaron en el transcurso del proyecto por medio del contacto del personal del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS

En este capítulo se evidencian las diferentes actividades y resultados que se obtuvieron en los subprogramas de Servicio, Docencia e Investigación durante la realización del proyecto de E.P.S. realizado en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, titulado “Orientación, Apoyo Psicológico y Fortalecimiento del clima Organizacional del Personal Técnico, Administrativo y Médico, realizado en la Aldea de San Felipe de Jesús, De Antigua Guatemala”.

El Ejercicio Profesional Supervisado se inició desde las visitas a la institución con el objetivo de realizar un diagnóstico de la misma; recopilando así, la información necesaria para elaborar el proyecto eligiendo el tema del mismo y las directrices que lo guiaron, basándose también en la orientación del Jefe de Recursos Humanos y la Jefatura de Psicología quienes brindaron su apoyo y asesoría para la realización del mismo.

3.1 Sub-programa de Servicio

En este subprograma se planteó el siguiente objetivo **Brindar atención psicológica individual y/o grupal a los trabajadores que refieran o soliciten apoyo psicológico y así conocer sus necesidades psicosociolaborales en los distintos ambientes en los cuales se relacionan.** Para lograr dicho objetivo se realizaron las siguientes actividades:

En las primeras semanas de trabajo se tuvo como objetivo promover el proyecto con los diferentes departamentos, teniendo así, el primer contacto directo con los jefes de los mismos explicando los lineamientos del proyecto, actividades que se tenían propuestas y así también, se tomaron en cuenta propuestas de cada jefe. Obteniendo así los listados del personal que ayudaron para organizar las diferentes actividades.

Mediante la promoción los diferentes jefes de los departamentos y servicios expresaban las diferentes problemáticas que se manifestaban dentro de su área, como también a las personas que ellos creían y sentían que necesitaban apoyo psicológico, pero aquí se les hacía énfasis que nadie puede asistir por obligación a psicoterapia, tiene que ser por voluntad propia, es así como se fueron conociendo las problemáticas que más afectan al personal.

Basándose en la información recabada durante las primeras semanas y con los primeros contactos directos con el personal se logró elaborar un programa de abordamiento a la problemática que se estaba viviendo dentro de la población tanto a nivel individual como a nivel grupal para brindar la atención psicoterapéutica al personal de la institución.

La atención individual se brindó a las diferentes personas que lo solicitaron, que fueron referidos y los que en algún momento estuvieron hospitalizados, como resultado de la promoción que se le dio a la atención psicológica del Departamento con intención de atender al Personal de toda la institución.

Se atendieron dentro de un proceso psicoterapéutico a 20 pacientes de los cuales 17 laboran en el hospital y 3 pacientes de consulta externa familiares del personal, de los cuales en un 50% presentó Trastorno de Depresión por diferentes causas, entre las cuales las de mayor presencia eran por duelos no resueltos y problemáticas sufridas durante la infancia. Para lo cual se utilizó la terapia Gestalt de Fritz Perls, un 30% presentó Trastornos de Personalidad y un 20% presentó Trastornos de Ansiedad, es por eso que en estas problemáticas se utilizó la Terapia Racional Emotiva, la Logoterapia y la terapia de apoyo para el resto de los casos.

Cada uno de los pacientes tiene su informe psicológico en donde se archivó la historia clínica, evoluciones y algunos tests que le fueron realizados.

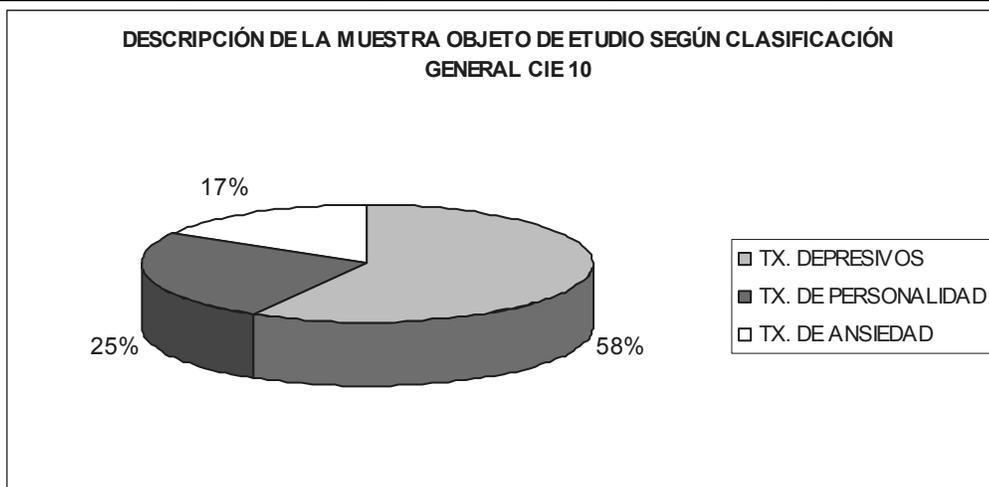
**DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO SEGÚN SEXO
FEBRERO – SEPTIEMBRE 2005**

SEXO	PACIENTES	PORCENTAJE
Femenino	12	60%
Masculino	8	40%
TOTAL	20	100%



**DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA OBJETO DE ESTUDIO SEGÚN CLASIFICACIÓN
CIE 10**

SEXO	TX. DEPRESIVOS	TX. DE PERSONALIDAD	TX. DE ANSIEDAD	TOTAL
Femenino	7	3	2	12
Masculino	3	3	2	8
Total	10	6	4	12
Porcentaje	50%	30%	20%	100%



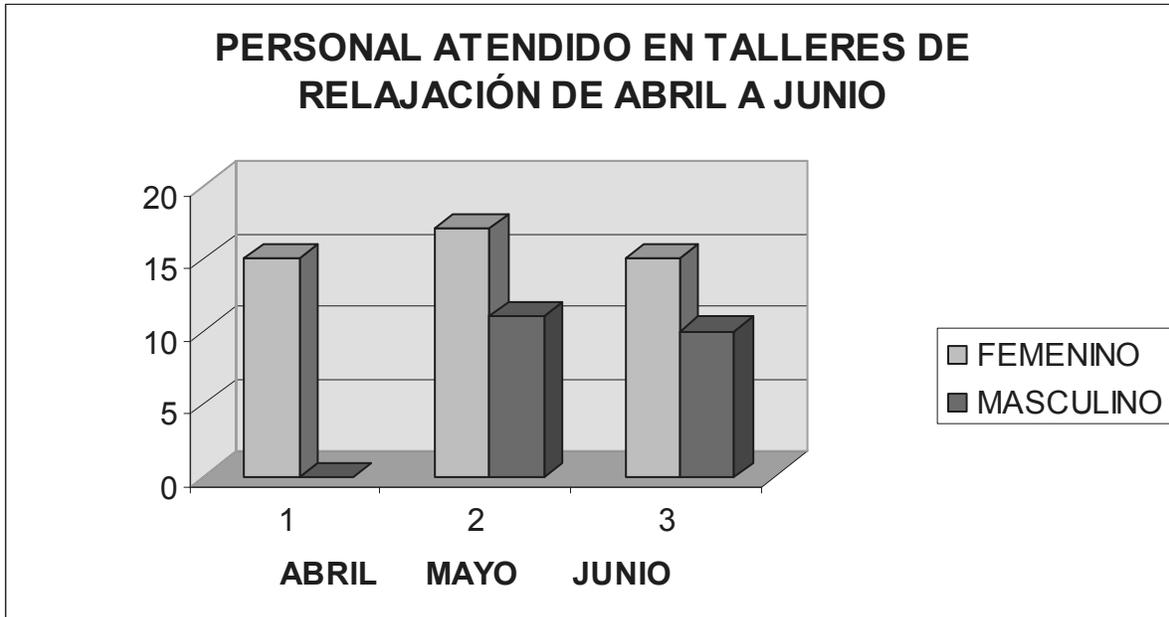
A nivel grupal se realizaron 6 talleres de relajación en la ejecución del proyecto en los meses de abril a julio, en horarios de 12:00 a 13:00 y otros de 14:00 a 15:00 horas por un período de 40 minutos por cada uno de los grupos. Se utilizaron las técnicas de viajes imaginarios, gimnasia respiratoria y aromaterapia con el objetivo de bajar el nivel de estrés y ansiedad. Al finalizar la actividad se les solicitaba voluntariamente a los participantes el que compartieran su experiencia con los demás.

También, a nivel grupal se visitó a los diferentes departamentos del personal para detectar las situaciones conflictivas que se estuvieran presentando dentro del área laboral durante toda la realización de proyecto, muchas veces los conflictos eran manifestados individual y otras grupalmente es así, como se les fue orientando adecuadamente a las partes, con el objetivo de resolver dichos conflictos siendo un ente neutro y mediador entre los mismos.

Se les llevó un seguimiento mediando la observación directa e indirecta y la entrevista informal, esto se fue realizando cada 15 días o cada mes.

**PERSONAL ATENDIDO EN TALLERES DE RELAJACIÓN
DE ABRIL A JUNIO**

FECHA	No. TALLERES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
ABRIL	1	15	0	15
MAYO	2	17	11	28
JUNIO	3	15	10	25
TOTAL	6	57	21	68



Otra de las actividades fue la evaluación para reclutamiento de personas de sexo femenino y masculino para optar a plazas de enfermería, a petición de la jefa del mismo departamento, la cual solicitó que se evaluara el área emocional de las personas que habían logrado obtener puntajes mayores en su evaluación teórica. Se les realizó una evaluación en forma colectiva pasándoles el test de Adaptación para Adultos del autor Hugh M. Bell, el cual evalúa 5 áreas importantes en la vida del ser humano la familiar, de salud, social, emocional y profesional, seguidamente se les hacía una pequeña entrevista con datos que ayudaran a fortalecer los obtenidos por el test.

Entre los resultados están:

- Al inicio de la Ejecución del E.P.S. a nivel individual la atención y orientación psicológica estuvo con pocas personas, ya que difícilmente acudían a solicitar ayuda, pero con el tiempo y como resultado del reportt que se realizaba a diario fue mejorando además, contribuyó mucho la colaboración de los jefes de los diferentes departamentos y servicios al brindarles permiso a los empleados.
- El tratamiento de los mismos, primeramente lograban expresar sus sentimientos y pensamientos aceptando sus problemáticas.

- Los pacientes tomaron la responsabilidad de sus actos, aumentaron su potencial, mejoraron sus relaciones consigo mismo y por consiguientes con los demás, todo esto llevaba a una regeneración de su salud mental.
- Mostraron nuevas visiones y actitudes antes las diferentes esferas de su vida. Evidenciando lo anterior por medio de cada sesión psicoterapéutica la cual se plasmaba en cada nota de evolución.

A nivel grupal a través de las visitas y talleres realizados a los diferentes departamentos y servicios en la realización del proyecto, se obtuvieron varios logros sorprendentes como lo fue:

- La expresión de sentimientos y pensamientos de los empleados en sus diferentes esferas de su vida.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre trabajadores y jefes mediante una mejor comunicación y entendimiento por ambas partes.
- El cambio de actitudes por parte del personal y el sentirse mejor con ellos mismos hizo que la atención fuera más humanizada hacia el paciente.
- Los incentivos positivos, aclaración de malentendidos por diferentes circunstancias, un mejor clima de confianza a nivel laboral y personal, motivar a que se reúnan periódicamente para mejorar en todo momento las relaciones y el servicio de cada departamentos. Creando así armonía en algunos de los departamentos.

A su vez cabe mencionar que en algunos departamentos no se obtuvieron logros previstos ya que los jefes evadían las problemáticas y en ellos era quien recaía esta misma, por lo cual se no se logró solucionar dicha problemática, pero por lo menos se

logró darles algunas herramientas al personal de estos departamentos para que ellos mismos comenzarán a mejorar su salud mental a nivel individual.

El mayor logro a nivel institucional fue: Iniciar el proceso de reclutamiento del personal en el área de enfermería ya que por lo que se sabe anteriormente no se realizaba esto para contratar a nuevo personal, esto hace ver que amplia más el campo de la psicología, en base al trabajo que se ha venido realizando en la institución no solo por parte del departamento de psicología sino por los practicantes y Epesistas que han venido trabajando en esta institución años atrás. Actualmente en el Hospital le ponen más interés al área psicológica y que realmente creen que es indispensable para el buen desempeño laboral, ya que esto logra una importación nueva de ideas, diferentes enfoques para el área como para la institución.

3.2 Sub-Programa de Docencia

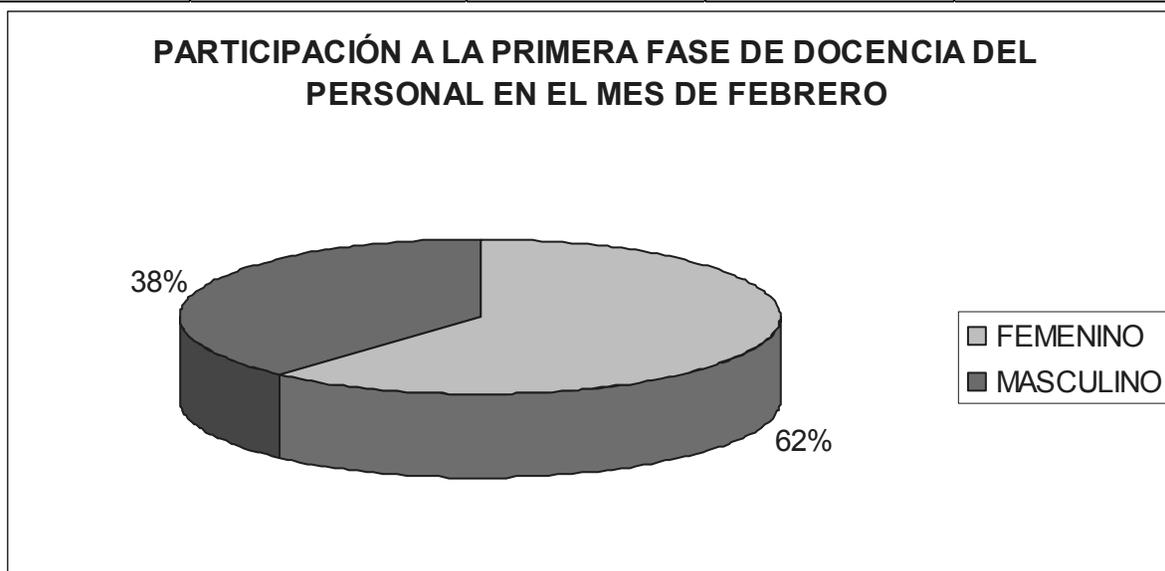
En este subprograma se planteó el siguiente objetivo **“Capacitar y orientar al personal mediante talleres y charlas motivacionales para que puedan aprender a trabajar en equipo y ser mejores líderes dentro de la institución, y así hacer más productivo su trabajo”**. Para lograr dicho objetivo se realizaron las siguientes actividades:

En el primer mes se realizaron 3 talleres de 3 sesiones cada uno, con una duración de 1 hora los días lunes, miércoles y viernes; impartidos a todo el personal que deseaba asistir, los temas impartidos fueron de Motivación, Control de Emociones y Solución de Problemas.

Estos primeros talleres se realizaron con esta dinámica con el objetivo de promover e incentivar a los diferentes departamentos a capacitarse e interesarse por su desarrollo personal y grupal dentro y fuera del ámbito laboral, teniendo así una asistencia de 84 personas de sexo femenino y 52 personas de sexo masculino, solamente en el mes de febrero.

**PARTICIPACIÓN A LA PRIMERA FASE DE DOCENCIA DEL PERSONAL EN EL
MES DE FEBRERO**

FECHA	No. TALLERES	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Febrero	7	84	52	136



Ejecutando seguidamente 29 talleres con el siguiente personal: Doctores del departamento de pediatría, enfermeras profesionales y auxiliares de todos los departamentos y servicios, Departamento de alimentación, Departamento de mantenimiento, lavandería e Intendencia y con todas las secretarias que laboran dentro de la institución, impartiendo los siguientes temas: Motivación, Control de emociones, Trabajo en Equipo, Comunicación, Liderazgo, Autoestima, Inteligencia Emocional, Desarrollo de la Personalidad y Depresión. Estos mismos realizados desde el mes de abril al mes de agosto en los días lunes, miércoles y viernes en horarios de acuerdo a las necesidades de los departamentos.

Uno de los talleres se organizó solamente para todos los jefes de departamentos y servicios en el mes de mayo, realizado en un horario de 10:00 a 12:00pm, teniendo

una asistencia de 31 jefes, este taller fue impartido por el Dr. Francisco Trabanino, el cual llevó el nombre de “Liderazgo un Nuevo Enfoque”.

**PARTICIPACIÓN A LA SEGUNDA FASE DE DOCENCIA
DE MARZO A AGOSTO**

FECHA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
MARZO	58	12	70
ABRIL	87	28	115
MAYO	70	5	75
JUNIO	62	25	87
JULIO	40	18	58
AGOSTO	14	8	22
TOTAL	331	96	427

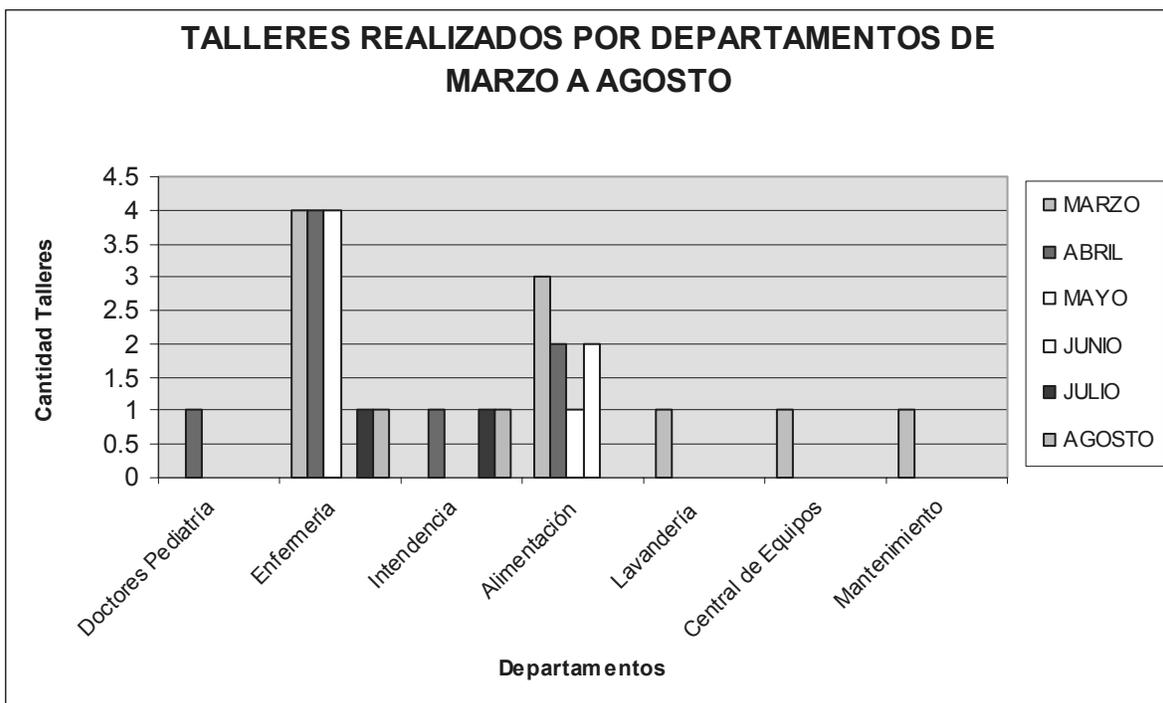


Dentro de los talleres realizados también se realizó un taller denominado de Crecimiento Personal con el Departamento de intendencia el cual consistió en 3 sesiones, con el objetivo de darles un espacio de expresión y autoevaluación, para que así ellos mismos se dieran cuenta como ha sido su vida pasada y como quieren que sea en el futuro. Dentro de la dinámica se les pedía que plasmaran cada experiencia vivida en dibujos los cuales ayudaron mucho para adquirir conocimiento de las problemáticas que cada uno estaba viviendo.

TALLERES REALIZADOS POR DEPARTAMENTO

DE MARZO A AGOSTO

DEPTO.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTALDE TALLERES
Doctores Pediatria		1					1
Enfermería	4	4	4		1	1	14
Intendencia		1			1	1	3
Alimentación	3	2	1	2			8
Lavandería	1						1
Central de Equipos	1						1
Mantenimiento	1						1
TOTAL	10	8	5	2	2	2	29



Otra de las actividades que se realizó fue el impartir charlas educativas a los pacientes que asisten a las a consulta externa de adultos y pediátrías, todos los días viernes de 8:00 a 8:30, impartiendo temas de interés para la población.

Entre los resultados o logros de los talleres y charlas están:

- Organización de cada uno de los talleres, con cronograma conjuntamente con los jefes de cada departamento.
- Promoción e importancia de la salud mental y el aporte de la Psicología para la misma.
- Acercamiento y consulta de los jefes sobre diferentes problemáticas que viven en su ambiente laboral y solución de las mismas.
- Incrementar los conocimientos e información de diferentes temas relacionados a su vida cotidiana y en sus diferentes esferas de la vida.
- Identificar los aspectos que ocasionan las diferentes problemáticas dentro de su área de trabajo y por consiguiente dentro de la institución.
- Crear adecuadas relaciones interpersonales entre los diferentes miembros de los departamentos por medio de una comunicación asertiva y directa, planteando soluciones de comunicación directa de jefe con subalterno.
- Motivación del jefe hacia sus subalternos por medio de incentivos simbólicos a la labor que estos realizan.
- Uno de los logros más importantes es que dentro de cada departamento se den cuenta que hay necesidades que cubrir dentro de cada área y que hace que las personas no rindan como se espera además, al ya ser escuchada la charla o taller se dan cuenta cada uno en lo que están fallando y que es posible solucionarlo, esto hace que se hagan una auto evaluación para el bien de ellos mismos y de la institución.
- El que las personas logren acceder a sus emociones hace que se den cuenta de muchos aspectos de su vida que según ellos no recordaban y que son relevantes o han dejado marcadas sus vidas. Con esto pueden tener un diálogo interior en el cual ellos mismos se dan cuenta que han pasado bastantes etapas de su vida que hasta ahora se toman el tiempo necesario para evaluarse y así mismo de expresar sus necesidades hacia ellos mismos y los demás.
- Haber logrado reunir a la mayoría de los jefes de departamentos y áreas, para así comenzar a reeducarlos y así mismo ellos reeducar a quienes trabajan

juntamente con ellos, esto es un beneficio no solo a nivel individual sino también a nivel institucional, ya que su rendimiento laboral aumenta y además se sienten motivados, de observar que los toman en cuenta para capacitaciones.

- Aumentar en los participantes el potencial que tienen dentro de sí mismos y que les ayudará a ser mejores. Como resultado mejoran su estado emocional, familiar y profesional, constando con sus expresiones verbales, corporales, gestuales como también en sus actitudes.
- Concientización del trabajo en equipo es más efectivo que el ser entes individualistas en el trabajo. Dándose cuenta que así son capaces de realizar con éxito sus labores cotidianas.
- Modificación de aspectos negativos de sus conductas hacia ellos mismos y hacia los demás, iniciando con la Concientización de las actitudes negativas, modificándolas de una manera adecuada.

3.3 Sub- programa de Investigación

Se investigó el nivel de satisfacción laboral de los empleados dentro de la institución y su impacto en el desempeño laboral a través de la Investigación por Indagación Naturalística. Anteriormente se tenía como objetivo conocer este nivel de satisfacción laboral por medio de un cuestionario con preguntas directas, pero al estar inmersa en la población con la que se trabajó, se observó que al realizar preguntas directas y cerradas se perdía mucha información que era relevante para la misma, por lo que se eligió trabajar por indagación Naturalística la cual se centra en el estudio de personas en sus ambientes naturales. Se obtuvo información descriptiva, asociativa por medio de la observación participativa, entrevistas informales en su ambiente natural y análisis de documentos que sirven para correlacionar la información adquirida con la teoría.

Las Actividades que se realizaron en los sub-programas de servicio y docencia sirvieron para la realización del sub-programa de Investigación, ya que están íntimamente ligadas al mismo por la forma de trabajo.

En el Subprograma de docencia se obtuvieron datos relevantes, los cuales eran expresados por los participantes, su visión acerca de diferentes situaciones que se fueron planteando durante las charlas y talleres impartidos y las cuales se estaban presentando en el hospital. Enumerando así diversas problemáticas y factores que les generaba una baja satisfacción en el desempeño de su trabajo. Constatando algunas de las situaciones por medio del subprograma de servicio, con las visitas a los diferentes departamentos teniendo así intervención directa con las problemáticas.

Se realizaron entrevistas informales con los jefes de algunos departamentos y algunas autoridades administrativas del hospital, llegando a conocer otras opiniones en relación a los niveles de satisfacción de los empleados y como les afecta en su desempeño laboral.

La mayoría de la población que fue entrevistada y observada refiere que el nivel de satisfacción laboral es malo por lo que tiene un mal impacto en su desempeño laboral. Primero que todo la satisfacción de un empleado está en relación con la motivación y la satisfacción de sus necesidades a nivel personal y familiar, es a través de estos grandes temas como se fue indagando e investigando la satisfacción de los empleados.

Los datos recolectados hacen constar que los factores que hacen que el nivel de satisfacción no sea el adecuado son a nivel interna y externa. A nivel externo se proyectan todos las problemáticas que el país está viviendo, la situación económica, política, social y profesional, los cuales también repercuten a nivel interno.

Los principales aspectos que se lograron recabar durante la realización del proyecto que afectan para que no halla un adecuado nivel de satisfacción laboral por parte de los empleados son los siguientes:

POLÍTICO Y SOCIAL

- Presupuesto limitado para el Ministerio de salud Pública, lo cual repercute en la economía y esto hace que no se satisfagan las necesidades básicas a nivel personal y familiar, también repercute a nivel institucional limitando proporcionar un adecuado servicio.
- Las plazas o puestos de trabajo son dados de acuerdo al grupo o partido político al que se pertenece o por compadrazgos y no por la capacidad de los mismos.
- En la actualidad solamente hay trabajos por contratos y no por plazas, lo cual hace que halla inseguridad entre los trabajadores, lo cual repercute en la estabilidad laboral.
- La falta de espacios de expresión para las peticiones o necesidades por parte de los trabajadores de salud.

INSTITUCIONAL

- La falta del valor humano hacia los empleados, ya que solamente los ven con valor utilitario dejando a un lado las necesidades que estos mismos tienen.
- Preferencia a ciertos grupos de empleados por pertenecer al partido político gobernante.
- Falta de reubicación de los empleados en plazas o área adecuadas según capacidad, profesión o experiencia.
- La falta de comunicación entre autoridades administrativas y personal operativo, creando malas relaciones interpersonales.
- Hay demasiada relevancia al desempeño negativo y no buscar la manera de corregir de una forma constructiva el mal desempeño.
- La Discriminación que se les hace a las personas por su nivel académico.

JEFATURAS

- Mal señalamiento del desempeño negativo.
- En algunas situaciones u ocasiones abuso de autoridad e incumplimiento de normas establecidas por la institución.

- Falta de Liderazgo por parte de los jefes, ya que no camina al lado de su personal, ni vela por el desarrollo de los mismos.
- Falta de incentivos aunque sea verbales para el empleado, que desempeña eficientemente su trabajo.
- Falta de comunicación entre jefes y subalternos.

PROFESIONAL

- Algunos jefes de departamentos no permiten, ni apoyan para que su personal siga creciendo profesionalmente.
- Falta de espacios para la capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores.

El mayor logro durante la realización de este subprograma es el haber creado un ambiente de confianza y de libre expresión con los empleados, lo cual hizo que logran expresar las problemáticas que están viviendo por ellos mismos y los que observan en otros.

3.4 Otras Actividades

Durante la ejecución del Ejercicio Profesional Supervisado se realizaron algunas otras actividades de las cuales no estaban planificadas y que se realizaron esporádicamente, de las cuales se mencionan:

Participación de la Semana de la Mujer, realizada del 16 al 20 de Mayo en el centro de Salud de Alotenango, en donde se impartió la charla de Autoestima, en donde asistieron 40 personas de sexo femenino y 3 de sexo masculino.

Participación en la planificación y organización del Primer Simposium de Psicología “EL AQUÍ Y AHORA DE LA PSICOLOGÍA”, realizado los días 11 y 12 de Agosto en el salón de Pediatría, ubicado en el segundo nivel del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt de la Antigua Guatemala, en un horario de 10:00 a 12:00pm, en donde

fueron impartidas 4 charlas diferentes por expositores invitados y que están ligados a la rama de la psicología, asistiendo personal de la institución como personas ajena a esta.

Participación en el Primer taller de Capacitación del personal de salud del Departamento de Sacatepéquez denominado “DERECHOS, OBLIGACIONES, PROHIBICIONES, LEY DE CLASES PASIVA DEL SERVIDOS PÚBLICO, AUTOESTIMA Y MANEJO DE EMOCIONES”, realizado en la cooperativa Española de la Antigua Guatemala, los días 6 y 8 de septiembre, en donde se impartió la conferencia de Autoestima y Manejo de Emociones a diferentes personas que laboran en el área de la salud.

Al asistir y participar en estas actividades dio la oportunidad de adquirir más experiencia y conocimientos, como también representar al departamento de psicología del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt tanto dentro de la Institución como fuera de ella. Logrando así informar y expandir más el campo de la psicología a toda la población que está muy necesitada de una mejor salud mental tanto para su bienestar como para con los que convive.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La ejecución de Ejercicio Profesional Supervisado se realizó en el período de ocho meses de enero a septiembre en donde se lograron diferentes resultados. La aceptación de la Epesista y la actitud de la misma hacia la población fue el mejor resultado, generando un clima de confianza, aceptación, apertura y empatía.

Para lograr dicho Objetivo General se trabajó en subprogramas logrando así de manera satisfactoria los objetivos específicos, los cuales se cubrieron en su totalidad teniendo en el transcurso del mismo diferentes obstáculos que se superaron en su momento.

Los diferentes resultados que se obtuvieron se lograron gracias a la colaboración de Dirección, jefatura de Recursos Humanos, Psicología, Jefes de los diferentes Departamentos y principalmente de todo el personal quienes tuvieron apertura hacia el trabajo realizado.

4. 1 Sub-Programa de Servicio

Con el desarrollo de actividades en este subprograma los resultados obtenidos se evidenciaron al cumplir el objetivo planteado el cuál era Brindar atención psicológica individual y/o grupal a los trabajadores que refirieran o solicitaran apoyo psicológico y así conocer sus necesidades psicosociolaborales en los distintos ambientes en los cuales se relacionan. Para ello fue de mucha utilidad realizar actividades de promoción con respecto al subprograma. La apertura del servicio psicológico a nivel individual presentó al inicio indiferencia por la mayoría del personal, a pesar de saber la necesidad de atención, evaluando de manera directa e indirecta las actitudes de la Epesistas, debido a que no había muy buenas referencias de Epesistas anteriores. Cuando se logró la confianza se acercaron a pedir cita para ser atendidos y así se

comenzó a acomodar los horarios de acuerdo a las necesidades de los pacientes como de la Epesista.

En la atención con pacientes externos no se presentaron problemas en cuanto horario, ya que se presentaban en los días y horarios estipulados, evolucionando de manera satisfactoria al proceso psicoterapéutico.

A nivel de los pacientes del personal existieron diferentes complicaciones en horario, por diferentes situaciones laborales que se les presentaban de manera imprevista o por ordenes de sus jefes no lograban asistir a las citas y esto provocaba que desearan que se les atendieran en otro momento, lo cual no era posible por otras actividades que la Epesista tenía que realizar y en algunos casos existía resistencia al tratamiento, lo cual es una barrera a nivel general del personal, limitándose a comentar ciertas problemáticas de su vida con la Epesista en los pasillos o en la visitas a sus departamentos.

Otra de las limitantes para la atención psicológica fue la falta de espacio físico adecuado, existiendo una sola clínica para 5 Epesista, creando incomodidad tanto para la terapeuta como para el paciente.

A pesar de estas limitantes se logró que los pacientes tomaran las herramientas necesarias para modificar ciertas conductas que son perjudiciales, creando un cambio a nivel de sus esferas familiar, social, laboral y personal.

Con la mayoría de los pacientes se lograron varios resultados, es decir que avanzaron satisfactoriamente en su proceso psicoterapéutico, las terapias utilizadas principalmente son la Racional emotiva, la Gestalt, Logoterapia (sentido de vida) y muy poco la conductual y terapia de apoyo.

La mayoría de los pacientes llegaron a terapia presentando los mecanismos de defensa de los que Habla Freud, pero que con la ayuda principalmente del rapport en

cada sesión y en sentirse escuchados dio como resultado el que ventilaran y botaran estos mecanismos, al mismo tiempo que lograran hacer su catarsis de sus problemáticas.

Los pacientes se sentían emocionalmente atormentados respecto a algún problema de salud, haciendo algunas suposiciones irracionales, es decir afirmando algunos debe o tiene que pasar; lo que ellos mismos se creaban con su mente, ellos mismos se están alterando sin necesidad sobre su salud y otros problemas.

Todo lo anteriormente expuesto hace ver como las creencias, fundamentos o actitudes que los humanos tienen son los que les hacen crear sus problemas, por lo que se les hacía conciencia y que redefinieran todos esos pensamientos irracionales en racionales. También así, sus sentimientos y sus comportamientos para que todos juntos ayudaran a la sobrevivencia y la felicidad de ellos.

La mayoría de la problemática presentada por los pacientes son problemas de su infancia, cabe mencionar que casi todos los pacientes refirieron haber tenido una infancia dura, de familias numerosas y además de escasos recursos por lo que fueron privados de muchas necesidades básicas como lo fue principalmente el estudio; teniendo así, que trabajar desde temprana edad. Todo esto creen ellos que han dejado atrás y que no les ha perjudicado, pero en el momento de estar en la terapia se daban cuenta que ellos mismos se han creado barreras y sobre todo que creen haber olvidado, pero lo que realmente han hecho es negarse que tienen muchas problemáticas y heridas que no han cerrado creándose así, máscaras para no aparentar lo que realmente están padeciendo, sufrimiento, tristeza, odio, duelos, etc.

El paciente llegaba pensando que es la terapeuta la que les iba a solucionar su problema cuando durante su proceso se iban dando cuenta ellos mismos que de ellos depende salir de ese padecimiento, la mayoría utiliza el mecanismo que es utilizado en la terapia Gestalt, la introyección, es decir incorporan a ellos mismos patrones,

actitudes, modos de actuar y pensar que no son verdaderamente de ellos, así también proyectan sus problemas, tienden hacer responsable al ambiente de lo que se origina en el sí mismo.

Las problemáticas anteriormente expuestas y las actitudes del personal hacen presentar como mayor trastorno el de depresión que va muy de la mano con los trastornos de personalidad, estos trastornos mayormente producidos después de un estrés psicosocial, como la muerte de un ser querido, divorcio, separación, pérdidas significativas, etc., lo cual evidencia que la mayoría de ellos presenta tensión mental por las diferentes preocupaciones y problemáticas que viven en su vida diaria. Esto hace que sus conductas no sean las adecuadas en su desenvolvimiento actual, presentando patrones de experiencia interna y de comportamiento que se apartan acusadamente de las expectativas de la cultura de los pacientes, manifestándose en sus pensamientos, su afectividad, su actividad interpersonal y control de impulsos, lo cual les va provocando malestar clínicamente significativo o deterioro social.

Otro de los trastornos que se presentaron son los de ansiedad, los cuales fueron atendidos con los talleres de relajación, que fueron de gran ayuda al proceso psicoterapéutico, logrando mediante estos mismos que la población identificara lo que les genera la ansiedad o estrés y así poder minimizar ciertas situaciones, controlando y manejando de manera adecuada cada una de ellas.

A nivel grupal se obtuvieron logros sorprendentes ya que la dinámica de los diferentes departamentos se pudo modificar positivamente, para mejorar el clima organizacional de la institución como la calidad de servicio de la misma.

Gracias a la apertura que cada uno de los departamentos brindó a la Epesista, trabajando conjuntamente con el jefe y sus subalternos, observando las problemáticas, las cuales en su mayoría llegaron a solucionarse.

La actitud de la Epesista ayudó notablemente no solo al brindarles un espacio de expresión, sino también por la orientación y consejería que brindó a los mismos, los cuales no se sentían amenazadas o intimidados, sino más bien se sentían en un ambiente de confianza y de libre expresión.

Alcanzando adecuadas relaciones interpersonales entre trabajadores y jefes, por medio de una comunicación asertiva, atención más humanizada entre ellos mismos y hacia el paciente, quien es por el que brindan el servicio, incentivos de manera verbal a los trabajadores, motivación para calendarizar reuniones periódicas y poder evaluar el rendimiento del departamento.

Cabe mencionar que otro logro fue el trabajo realizado con uno de los departamentos del hospital, el cual iniciará con el proceso de reclutamiento de su personal, esto hace ver que están tratando de atraer candidatos que cumplan con el perfil requerido en base a sus necesidades, la entrada de nuevo personal dentro de la institución ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques, además renueva y enriquece los recursos humanos de la organización.

4.2 Sub-Programa de Docencia

A través de las diferentes actividades realizadas se logró alcanzar el objetivo propuesto en el sub-programa de docencia, el cual consistía en **“capacitar y orientar al personal mediante talleres y charlas motivacionales para que puedan aprender a trabajar en equipo y ser mejores líderes de la institución y así hacer más productivo su trabajo”**.

Los resultados del subprograma de docencia se iniciaron con los primeros talleres impartidos a nivel general, se observó el interés del personal por asistir y en algunos casos el interés específico del jefe del departamento para que su personal asistiera, lo cual fue de gran importancia para los resultados obtenidos. Promovieron y

motivaron a los trabajadores a mejorar el clima organizacional de la institución, es decir mejorar su comunicación, su trabajo en equipo, y el liderazgo.

Cabe mencionar que se tuvieron algunos obstáculos, como la asistencia impuntual, ya que los trabajadores por diferentes ocupaciones laborales, en algunas ocasiones no podían asistir o llegaban tarde a los diferentes talleres. La forma de trabajo fue adecuada, mantuvo el interés en los participantes y daba la oportunidad de que resolvieran ciertas dudas a nivel general y así exteriorizar sus sentimientos, teniendo en algún momento dificultades al expresarse, los grupos estaban formados de manera heterogénea, es decir pertenecían a diferentes servicios y no tenían la suficiente confianza para expresarse.

En la segunda fase de docencia se realizaron los talleres por departamentos a petición de los diferentes jefes de cada uno, en donde se evidenciaron de cerca las diferentes problemáticas del servicio.

Durante todas las charlas y talleres se logró observar que al personal no se les ha brindado un espacio de expresión acerca de sus necesidades, de problemas, de alegrías, de tristezas, sino que simplemente un espacio de trabajo para medio sostenerse así mismo y a su familia. En el taller de control de emociones se logró observar en la mayoría de los asistentes que como seres humanos han dejado a un lado sus emociones, no las viven y no las comparten, les han enseñado no solo en la institución sino la sociedad a reprimir, a guardarse cada emoción, cada sentimiento que sienten en su diario vivir, esto viene a repercutir en sus relaciones interpersonales, en la comunicación, en su salud, y sobre todo en su autoestima; la mayoría ocultan la verdad acerca de sus sentimientos y esto conlleva a un enmascaramiento que lo único que consiguen es que les sean cada vez más difícil decir la verdad sobre sus sentimientos concretos. Pero también, se dan cuenta que son capaces de sentir y vivir cada emoción, a pesar de que sean pasadas o presentes, que si se dan un espacio para ellos son capaces de disfrutarlas ellos mismos para así compartirlas a los demás.

Muchas veces se dice que los trabajadores son los que no les gusta recibir capacitaciones, que son pérdidas de tiempo o que simplemente no ganan nada asistiendo a estas mismas, pero realmente se a observó y comprobó que las autoridades de este mismo plantel han dejado de preocuparse por la calidad de vida de sus trabajadores tanto a nivel personal como a nivel laboral, se observó que con las actividades que se planificaron con los departamentos el personal asiste sin tenerlos que obligar o forzar a llegar. El personal tienen todos los deseos de seguir superándose pero lastimosamente se sienten muy amenazados, ya que el asistir a alguna charla o taller tienen que tener en cuenta que el tiempo que utilicen en esta misma lo tienen que recompensar aunque su horario de salida ya se halla pasado, entonces viene a repercutir en el salario, dedicando más tiempo de lo que se le es indicado sin ninguna remuneración, han dejado aun lado el que asistir a una charla en una remuneración, no a nivel monetario sino a nivel de superación personal.

En los talleres de crecimiento personal además de crearles un espacio de expresión, se logró un espacio para ellos en donde sintieran que lo que más valen son ellos como personas individuales, que se den permiso de ser ellos mismos y sobre todo que salga esa creatividad que tienen cada uno, pudiéndose observar que durante los talleres muchos lograron saber quienes son, sus necesidades, sus sentimientos, y esto hizo que comiencen a cambiar.

La gente se preocupa más por su futuro, que por su presente y sin tomar en cuenta lo vivido en el pasado, cuando lo que realmente lo que hace que estén mal con ellos mismos es ese pasado que traen arrastrando consigo, que les hace daño pero que al igual lo dejan a un lado lo que necesitan es un tiempo de autoevaluación, en donde se den cuenta, si realmente han satisfecho sus necesidades fisiológica, psicológicas y espirituales.

4.3 sub-programa de Investigación

Para lograr conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, se tuvo que investigar la motivación que tienen estos mismos tanto interna como externa y a la vez como se están satisfaciendo sus necesidades a nivel general, principalmente las que refiere Abraham Maslow en su teoría motivacional en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo de la especie humana.

Es relevante indicar que las problemáticas que se dan dentro del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt están totalmente ligadas a las problemáticas que se originan a nivel de gobierno, principalmente por no asignar la cantidad adecuada para cubrir las necesidades presupuestarias del área de Salud Pública.

Velando no por el bien común de la población sino por el interés de un sector minoritario, lo que perjudica de manera directa a la población que requiere los servicios de la institución, así también como los que laboran en ella, tanto a nivel de salud como a nivel económico, ya que el dinero es un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad.

Con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas.

Si el gobierno tomara en cuenta los planteamientos del sector laboral, dándoles un espacio de expresión, se podría dar soluciones viables a ciertas problemáticas que constantemente se dan en el hospital, mejorando la calidad de servicio.

El ministerio de Salud Pública perjudica la satisfacción laboral, con la asignación de plazas a nivel de las instituciones de salud; lo realiza de manera inadecuada, ya que son asignadas en su mayoría políticamente o por parentesco y no por capacidad,

muchas veces dándoles estos puestos a personas que no tienen tanta necesidad como otras, lo que perjudica el bienestar de la población.

Por entrevistas con empleados se conoció acerca de la asignación de plazas o contratos por “compadrazgos” sin tomar en cuenta la capacidad, escolaridad y tiempo de laborar de los empleados que con un grado universitario labora como operario dentro del hospital.

Esto origina desmotivación y por consiguiente el no estar satisfechos con la labor que desempeñan, ocasionando que no quieran seguir superándose profesionalmente, acomodarse en dichos puestos y frustración a nivel general.

Así también esta insatisfacción laboral influye en la comunicación del personal originando así malas relaciones interpersonales y es importante señalar que la satisfacción en el trabajo no proviene del contacto social en abstracto, sino de aquellas clases de contacto, que están de acuerdo con los factores de personalidad de cada trabajador. Para unos será la oportunidad de tener relaciones afectivas de carácter íntimo; para otros será la posibilidad de influir en las demás personas; para unos terceros, el gozar de la protección de los superiores. Las satisfacciones proporcionadas por el trabajo, contribuyen al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal.

A nivel administrativo también, han creado demasiada represión con sus empleados al no darles la oportunidad de expresar sus necesidades y sus problemáticas dentro de la institución, si en algún momento se quejan o dan a conocer las problemáticas que se están dando dentro de su área de trabajo o en otras áreas, lo primero que ganan es un memo en donde se les indica su cambio de área o muchas veces que han obtenido otro reporte a su expediente, creando así, personas pasivas y no activas.

Algunas de las jefaturas de los diferentes departamentos influyen mucho en la insatisfacción laboral de sus empleados, en algunas ocasiones no se hacen cumplir los normativos que rigen a cada uno de los departamentos, haciendo algunas

excepciones que ellos desean, esto genera en los empleados inconformidad, ausentismo, actitud de indiferencia hacia sus actividades laborales, incumplimiento de las normas.

También, algunos de estos mandos presentan abuso de autoridad en la forma de llamar la atención a sus subalternos lo que conlleva a diversos resentimientos entre los jefes y subalternos, generando falta de respeto a nivel personal y general; no teniendo la capacidad de una comunicación directa y madura.

Por lo que refieren los empleados cierto acoso verbal y psicológico en el momento en que se les llama la atención, sintiendo que faltan a su dignidad como ser humano.

A nivel personal los diferentes componentes que afectan a la satisfacción laboral es: su historial personal que juega un papel importantísimo, pues la mayoría tienen conflictos intra-personales, reflejándolos con una baja autoestima, alto nivel de estrés, depresión y ansiedad.

Estos mismos son afectados por la situación que vive el país económico, político, social y cultural, ya que estos son entes sociales. Por lo que es importante resaltar que el nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso).

Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados. Finalmente, el nivel de satisfacción de la necesidad influye en la motivación.

4.4 Análisis de Contexto

La realización del proyecto llevó a adentrarse en la complejidad de una gran ciudad colonial como lo es la Antigua Guatemala conociendo así su marco social, político, económico y cultural de sus habitantes, quienes se ha visto influenciados por las problemáticas que actualmente viven a nivel nacional.

Evidenciando que la población se ve amenazada principalmente por el factor económico, llegando a algunos momentos a sacrificar otros satisfactores como la alimentación, educación, salud, etc, trayendo como consecuencia el deterioro de la salud física y emocional; generando situaciones psicosociales que afectan directa e indirectamente a toda la población creando en esta misma, inseguridad, inestabilidad emocional, conductas de pánico, ansiedad, estrés entre otros, por las diferentes situaciones que han presenciado o les han relatado en cuanto a la situación de delincuencia y violencia que se vive. Teniendo como consecuencia a nivel general un deterioro en la Salud Mental.

A su vez la conducta emocional se ve afectada por el costo de vida, debido a que las familias perciben ingresos económicos por debajo del salario mínimo lo que obliga a la totalidad de sus miembros a desempeñar una actividad generadora de ingresos para el hogar.

La mayoría de estas familias habitantes del departamento de Sacatepéquez laboran en el sector formal e informal de la economía del lugar.

Una de estas instituciones es el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt, el cual cuenta con 580 trabajadores los cuales laboran rodeados de diferentes problemáticas que les van afectando a nivel personal como a nivel social.

El Hospital Nacional Pedro de Bethancourt cubre en su totalidad el área de Salud al municipio de Antigua Guatemala, así también, a los diferentes municipios y departamentos que están a su alrededor como otros lejanos al mismo. El Hospital ha contado con un buen prestigio a nivel nacional, por cierta calidad de servicio que presta a la población y por este prestigio con el que cuenta se incrementa la atención a los pacientes.

Por ende la carga de trabajo del personal, generando cansancio físico y mental siendo estos otros factores que desestabilizan física y emocionalmente a la población, perjudicando su desempeño laboral.

Durante la realización del Ejercicio Profesional supervisado en el Hospital Nacional Pedro de Bethancourt hubieron varios sectores que fortalecieron el proyecto, como el apoyo que se tuvo por parte del Director, Departamento de Recursos Humanos, Jefatura de Psicología y todo el personal que ahí labora, como también la apertura hacia todas las actividades que se tenían planeadas realizar.

Otras actividades o circunstancias que dieron oportunidad de brindar el apoyo a otras instituciones dedicadas a la salud, como también, a los trabajadores salubristas del departamento de Sacatepéquez.

Algunas circunstancias debilitaron y amenazaron la realización del proyecto, como actitudes de mando y prepotencia hacia las Epesistas, por parte de la anterior jefatura de Psicología, quedando mal vistas por otros departamentos. Llegándose a resolver la situación a través del diálogo entre las partes estando como mediador el supervisor de E.P.S.

Pero en general la población, es decir el personal de Hospital estuvo siempre abierto a cualquier actividad que la Epesista realizara y apoyando en todo momento.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusiones Generales

- El ejercicio Profesional Supervisado logró cumplir con los objetivos y lineamientos establecidos para los diferentes subprogramas, contribuyendo a mejorar la salud mental de los empleados del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt.
- El Ejercicio Profesional Supervisado es uno de los mejores procesos vivenciales, ya que se puede ser participe directo de las problemáticas de la población.
- Fue evidente la necesidad del servicio psicológico destinado para el personal del hospital, como parte fundamental al desarrollo y bienestar personal y laboral.
- Se evidenció en todas las actividades realizadas con el personal que es determinante crear un clima de confianza e interés para la mejor aceptación de la Epesista.
- La aceptación del servicio Psicológico en los diferentes subprogramas de trabajo en el proyecto, se evidenció por medio de peticiones para realizar otras actividades fundamentales para el desarrollo del personal como de la institución.
- Es de importancia que la Epesista que llegue el próximo año de continuidad al trabajo realizado, para que no se pierda el seguimiento del mismo.
- Se concluye que no se tuvo las herramientas necesarias para cubrir el área laboral, ya que en la Escuela de ciencias Psicológicas no dan muchas énfasis a

esta área en los 5 años de estudio, por lo que se tuvo que consultar a fuentes externas y bibliográficas para lograr realizar dicho proyecto.

5.1.2 Sub-programa de Servicio

- La atención psicológica al personal del hospital es determinante para el desarrollo personal y emocional del mismo.
- Se evidenció la importancia del rapport y la empatía entre paciente terapeuta para mejores resultados durante todo el proceso psicoterapéutico.
- Mediante las visitas a los diferentes departamentos de la institución se logró un mejor conocimiento de las problemáticas vividas a nivel individual como grupal, evidenciando así la importancia de la atención primaria y secundaria en la salud mental de la población.
- Mediante las diferentes técnicas psicoterapéuticas utilizadas se logró mejorar la salud mental a nivel individual como grupal, mejorando sus diferentes esferas de la vida.
- Los talleres de relajación lograron motivar tanto a nivel individual como grupal a adquirir las diferentes técnicas realizadas para utilizarlas en su vida cotidiana y aplicarlas en su esfera familiar.

5.1.3 Sub-programa de Docencia

- Los temas impartidos durante la ejecución de este subprograma incrementaron los conocimientos del personal del hospital, ayudándolos a su desarrollo personal, familiar, social y laboral.
- Los talleres les dieron la oportunidad de integrarse más como grupo de trabajo y la aceptación de diferentes situaciones particulares.

- Los Talleres realizados ayudaron a crear espacios de expresión verbal, gestual, corporal y artística del personal, propiciando a su crecimiento personal.
- La motivación por parte de la dirección y las diferentes jefaturas de los departamentos y servicios del hospital hacia su personal, favoreció notablemente para la participación y realización de las diferentes actividades planificadas.

5.1.4 Sub-programa de Investigación

- Los factores que afectan en la satisfacción laboral provienen de las problemática vividas a nivel sociocultural del país.
- Dentro de la dinámica existente entre motivación y satisfacción laboral, participan y juegan un rol primordial los procesos psicológicos internos en las personas involucradas.
- El psicólogo tiene una labor de gran importancia, pudiendo aportar mucho al ambiente laboral en diversos aspectos y centrándose de manera específica y especial en mejorar dos de los más importantes componentes de la actividad remunerada como son la motivación y la satisfacción laboral; y, a través de esto, influir en amplias facetas de la vida de la persona contribuyendo a la felicidad y al bienestar general de los trabajadores.
- La falta de incentivos, la constante violación a las normativas y las actitudes de prepotencia por parte de las diferentes autoridades hacia el personal, genera indiferencia y desmotivación en el desempeño laboral.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones Generales

- Es necesario crear un programa de atención psicológica específico para el personal de Hospital Pedro de Bethancourt, brindando atención a nivel individual y grupal , para mejorar la salud integral del personal y la calidad de servicio a nivel institucional.
- Que la Dirección y las diferentes jefaturas de los departamentos y servicios del hospital mantengan una buena comunicación a través de sesiones mensuales o trimestrales para así, trabajar adecuadamente en un clima de armonía, teniendo los subalternos la oportunidad de expresar sus diferentes problemática y necesidades para que estas sean solucionadas.
- Que la Dirección y el Departamento de Recursos Humanos cree y planifique actividades recreativas, de crecimiento personal y profesional para el desarrollo de los trabajadores, lo cual beneficiará en el desempeño laboral y la calidad de servicio de la institución.
- Que la Epesista entrante a la institución converse acerca de expectativas con la Epesista saliente para que así se lleve un seguimiento y continuidad al proyecto con respecto a recomendaciones o nuevas expectativas que se entrelacen con el trabajo realizado con anterioridad.
- Se recomienda a la Escuela de ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala darle más énfasis a nivel curricular del área laboral, para que así toda la población saliente de esta misma tenga las suficientes herramientas para trabajar en dicha área en cualquier momento de su vida profesional.

5.2.2 Sub-programa de Servicio

- Es necesario que la persona encargada de la atención psicológica para el personal, sea responsable, entusiasta, sin limitaciones de tiempo, con principios éticos y profesionales para la atención de los mismos.
- Motivar a las jefaturas de los diferentes departamentos y servicios del hospital a realizar el proceso de reclutamiento de su personal.
- Apoyar y fomentar la salud mental del personal del Hospital.
- Seguir brindando atención psicológica individual y /o grupal al personal del hospital y así mejorar las diferentes problemáticas psicosociolaborales que se presentan en sus diferentes esferas de la vida.

5.2.3 Sub-programa de Docencia

- Que la Dirección y las jefaturas de los diferentes departamentos del hospital faciliten la creación de espacios para la capacitación y crecimiento personal de sus empleados.
- Continuar con el programa de charlas formativas y talleres vivenciales con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales de los empleados.
- Que se tome la opinión de los jefes y de los empleados de los diferentes departamentos para cubrir sus necesidades y realizar talleres específicos a los mismos.
- Que la metodología que se utilice para la realización de las charlas o talleres sea de forma participativa sin que estas sean obligatorias.

5.2.3 Sub-programa de Investigación

- Es importante que los psicólogos enseñen la importancia de adoptar procedimientos que permitan a los empleados desarrollar una motivación intrínseca en sus labores, de manera tal de lograr una mayor satisfacción, auto eficacia y disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos, como incentivos monetarios o supervisión punitiva, que generan gastos extras a la empresa.
- Crear un clima de respeto y de comunicación entre todo el personal del hospital.
- Concientizar a toda la población del Hospital Nacional Pedro de Bethancourt del valor humano que posee cada trabajador.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, José Ángel. SERES HUMANOS EN EL MUNDO LABORAL. Guatemala, pp 140.
- Ardila, Ruben, PSICOLOGÍA DEL TRABAJO. Editorial Universitaria. La motivación, capítulo 8. Santiago de Chile.
- Chiavenato, Adalberto. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Mcgraw-Hill. Colombia 2001. pp. 699.
- Chruden/Sherman. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. Editorial continental. México. Pp. 661.
- Davis, Keith. Nwestrom, John. COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. Mcgraw-Hill. Octava Edición. México 1991. pp. 734.
- ENCICLOPEDIA DE LA PSICOPEDAGOGÍA. Editorial grupo Océano. España.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1991). COMPORTAMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. México, D.F.: McGraw-Hill
- Quintanilla Meza. BREVE RELACIÓN HISTÓRICO GEOGRÁFICA DE SACATEPÉQUEZ. Guatemala 1994. Cenaltex
- Reglamento Orgánico Interno Del Hospital Nacional PEDRO DE BETHANCOURT. La Antigua Guatemala, segunda revisión 2000.

- Robbins, Stephen. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Editorial Prentice-Hall. Séptima edición. México. Pp. 751
- Zepeda Herrera, Fernando. PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL. Addison Wesley Longman de México, S.A. de C.V. México, 1999. pp. 368.

GLOSARIO

ADAPTACIÓN:	Cambio de estructura, de percepción o de comportamiento mediante el cual un organismo aumenta su capacidad de respuesta válida a una situación actual o a las condiciones ambientales.
APATÍA:	Indiferencia afectiva o ausencia de toda emoción que se manifiesta con la desaparición de la iniciativa y de la actividad.
CATARSIS:	Proceso por el cual el sujeto descarga aspectos negativos mediante el retorno a la conciencia de recuerdos.
CLIMA ORGANIZACIONAL:	Grado de satisfacción de los integrantes de una organización por trabajar en ella.
COMPORTAMIENTO:	Conjunto de norma de reacción o respuesta, extremadamente complejas, de un organismo a los estímulos recibidos de su medio ambiente.
COMUNICACIÓN:	Todo intercambio de significaciones entre personas o grupos e incluye un emisor, un receptos y un mensaje.
DEPRESIÓN:	Estado de ánimo triste, deprimido, de mal humor, con inhibición del curso del

pensamiento débil voluntad, incapacidad de tomar decisiones.

LIDERAZGO:

Característica que poseen los líderes. Situación de superioridad de una empresa, producto o sector económico, dentro de su medio.

MOTIVACIÓN:

Conjunto de factores dinámicos que determinan la conducta de un individuo.

PROACTIVO:

Término que se emplea frecuentemente en los ambientes empresariales para designar la disposición de las personas a anticiparse a las situaciones, a ser propositivas y a mostrar iniciativa para emprender acciones. Suele emplearse como opuesto a reactivo.

REPRESIÓN:

Función del Yo, y consiste en la eliminación y pulsiones procedente del ello, resultante de los requerimientos restrictivos del sistema funcional del super yo.

SATISFACCIÓN:

Es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen.

TENSIÓN:

Estado emocional del sujeto sometido a la influencia de dos fuerzas opuestas de igual potencia.

TRABAJO EN EQUIPO:

Actividad u objetivo, para cuya consecución requiere forzosamente la concurrencia de varias personas.