

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL
INVESTIGACIÓN APLICADA
NECESIDADES DE TRABAJO EN EQUIPO CON ENFOQUE EN COMUNICACIÓN
EFECTIVA EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.

PRESENTA:

RAFAEL ANDRES ESTEBAN DÍAZ

1721021555

SANDRA MILENA RÁTIVA CASTRO

1411023317

LUZ MERY ROBAYO MARTINEZ

1721023435

DIEGO ALEJANDRO SÁNCHEZ DÍAZ

1711981678

VIVIANA ANDREA ZAMBRANO PEDRAZA

1721026137

ASESOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA

MBA. MASTER BUSSINES ADMINISTRATION. FLORIDA USA.
ESPECIALISTA EN TERAPIA COGNITIVA USB. PSICÓLOGA UPB.
ESPECIALISTA EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL USB
PSICOLOGA UPB

BOGOTÁ, SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2021

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema.	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	6
Marco conceptual.	6
Título nivel 3.	6
Marco teórico.	8
Título nivel 3.	8
Marco Empírico.	10
Título nivel 3.	10
Capítulo 3. Metodología.	12
Tipo y diseño de investigación.	12
Participantes.	13
Instrumentos de recolección de datos.	13
Estrategia del análisis de datos.	13
Consideraciones éticas.	13

Capítulo 4. Resultados.....	14
Discusiones.....	17
Conclusiones.....	20
Limitaciones.	21
Recomendaciones.	21
Referencias bibliográficas	22
Anexos.....	24

Lista de tablas

Tabla 1 Preguntas 14

Lista de figuras

Ilustración 1 Gráfica 1.....	15
Ilustración 2 Gráfica 2.....	15
Ilustración 3 Gráfica 3.....	16
Ilustración 4 Gráfica 4.....	16
Ilustración 5 Gráfica 5.....	17
Ilustración 6 Gráfica 6.....	17

Resumen.

El presente proyecto de busca detectar las necesidades del trabajo en equipo en una empresa del área de las telecomunicaciones ubicada en la ciudad de Bogotá que presenta algunos inconvenientes en relación a los resultados y que buscará mejorar la calidad de las relaciones interpersonales de sus trabajadores, enfocándose principalmente en la comunicación asertiva. A lo largo del tiempo ha sido notorio el interés y la preocupación de las organizaciones por estudiar los factores que se ven implicados en la productividad , entre ellos uno de los principales el trabajo en equipo debido a que si los colaboradores de una empresa logran un trabajo conjunto en armonía , se maximizara las habilidades de cada uno de sus integrantes en búsqueda de un fin común, trayendo con esto beneficios para la organización, brindándole resultados eficaces y aumentando su productividad. Esta investigación se realizó por medio de un modelo cuantitativo que recolecto y examinó datos obtenidos de diversas herramientas, lo cual permitió conocer las opiniones, actitudes y problemas para proponer posibles acciones de mejora que se presentan dentro del trabajo colectivo en la organización.

Palabras clave: Relaciones entre Grupos, Productividad Laboral, Comunicación en Grupo.

Capítulo 1.

Introducción.

En todas las compañías se trabaja con unos objetivos específicos en conjunto con todos los colaboradores para lograr las metas trazadas que a su vez cumplen con la misión y la visión que tienen las empresas. Este trabajo colaborativo se da por una serie de decisiones y de planes de acción que ejecutan los líderes para lograr encaminar a los miembros de su equipo de trabajo a conseguir las metas. Cuando no se da cumplimiento a estos objetivos que representan pérdidas de dinero, recursos o reputación se da la necesidad de analizar cuáles son las variables específicas que no permiten el logro de las metas trazadas debido a que de esta manera se mejora los procesos y se busca finalmente llegar a los objetivos propuestos.

Con relación a lo anterior se da la necesidad de estudiar en la empresa ITS Infocomunicacion SAS las razones por las cuales se presentan inconvenientes para lograr los objetivos propuestos en el 2021 y la relación que estos tienen con la falta de comunicación y el trabajo en equipo que a su vez debilitan las relaciones interpersonales y el incumplimiento en algunas ocasiones de los resultados que se espera por parte de los colaboradores.

Descripción del contexto general del tema.

La empresa ITS Infocomunicacion SAS es una empresa multinacional con presencia en más de 7 países que se encarga de prestar servicios en el sector telecomunicaciones a empresas tercerizadas enfocada en infraestructura, desarrollo web y canales de comunicación. En Colombia está constituida por 200 colaboradores que en su mayoría tienen el rol de Ingenieros certificados en Multi – Tecnologías que se encargan de proveer las diferentes soluciones a las empresas de los clientes. Con el personal administrativo existen cargos y roles que se encargan de llevar a cabo todos los procesos inherentes al área de Administración del Talento Humano sin embargo no

existe un cargo relacionado al campo de la Psicología que estudie los procesos inherentes al área organizacional. La empresa lleva constituida en Colombia 10 años y se mantiene en continuo crecimiento gracias a la alta demanda de sus servicios, pero debido a la situación de pandemia del Covid 19 presentada durante el 2020 la empresa tuvo que tomar decisiones y medidas para evitar la propagación del contagio lo cual afectó en cierto grado las relaciones interpersonales entre compañeros y en algunos casos los resultados del trabajo.

El trabajo en equipo se puede definir como el logro de dos o más personas que trabajan para conseguir un objetivo en común por medio de la colaboración. (Ardila Soto, V. M., Gómez Chiñas, C. , 2005) , es por este motivo que la población que estará sujeta a esta investigación son mujeres y hombres entre 23 y 60 años asociados al área específica de operaciones los cuales son estudiantes y profesionales de ingenierías a fines a las telecomunicaciones en la ciudad de Bogotá y se estudiarán con el objetivo de buscar soluciones a los problemas anteriormente expuestos.

Planteamiento del problema

La empresa ITS Infocomunicacion SAS desde el año 2011 venía en un constante crecimiento económico debido a la alta demanda de prestación de servicios que tienen actualmente las compañías en temas de infra-estructura tecnológica y de desarrollo en el área de las telecomunicaciones sin embargo a raíz de la pandemia que se presentó en el año 2020 por el Covid 19, la organización tuvo que tomar decisiones y medidas de contención para evitar la propagación del virus y cumplir con la normatividad vigente, entre ellas evitar las reuniones sociales y/o laborales, las actividades de integración y los espacios en los que se compartía diferentes dinámicas sociales como las horas de almuerzo, pausas activas y tiempos de descanso. Sin embargo a pesar que la empresa no tuvo graves afectaciones económicas si se evidenció un

cambio en el contexto organizacional y en el clima laboral debido a que las relaciones entre compañeros se han vuelto más distantes y el trabajo se ha vuelto más individual. Por lo anterior las directivas han notado la necesidad de buscar soluciones para incentivar nuevamente el trabajo en equipo a través de la comunicación, pero no tienen las herramientas y/o recursos necesarios debido a que todavía no hay un Profesional del campo de la Psicología que estudie estos procesos que son inherentes a la Psicología Organizacional. Por tal motivo se evidencia la necesidad de realizar un estudio en donde se detecten los factores que influyen negativamente en el trabajo en equipo y buscar posibles soluciones que mejoren esta problemática.

Pregunta de investigación.

¿Cómo influye el trabajo en equipo en relación con la comunicación efectiva en los resultados de la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. en Bogotá, Colombia en 2021?

Objetivo general.

Identificar cómo influye el trabajo en equipo en relación con la comunicación efectiva en los resultados de la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. con el personal del área de operaciones en Bogotá, Colombia en 2021

Objetivos específicos.

Analizar las variables que generan el incumplimiento de los objetivos del trabajo en equipo con los colaboradores la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S.

Detectar el nivel de influencia que tiene la comunicación efectiva en el trabajo en equipo y las relaciones en los colaboradores de la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S.

Proponer acciones de mejora que se pueden implementar en la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. en relación con el trabajo en equipo y la comunicación efectiva para mejorar los resultados del trabajo y el logro de los objetivos.

Justificación.

Según (Ayoví C., 2019) entre los múltiples beneficios que trae el trabajo en equipo se pueden mencionar: la optimización y la agilidad de los procesos, el logro de los objetivos en menor tiempo, un mejor clima laboral debido a las experiencias producto del trabajo y de las tareas compartidas día a día, el incremento de la confianza entre compañeros de trabajo, el sentido de pertenencia y la disminución de sentimientos de soledad. En síntesis con la idea anterior se puede inferir que las empresas que buscan mejorar el ambiente laboral y activar el trabajo en equipo con acciones encaminadas al logro de los objetivos por medio de las buenas relaciones personales, tienen una tendencia a mantener un ambiente de trabajo más óptimo que facilita el logro de las metas corporativas y la calidad de vida de los colaboradores de la organización.

Con relación a lo anterior en un informe publicado por la red de cámaras de comercio de (Confecámaras , 2021) y que fue recopilado por el Registro Único y Empresarial (RUES) se evidencia que en abril del 2021 se han creado en Colombia 96.431 empresas nuevas entre enero y marzo de este mismo año, estas cifras evidencian la importancia de realizar proyectos de investigación en empresas como ITS Infocomunicacion S.A.S para generar contenido académico y laboral que sirva como soporte para nuevas investigaciones con profesionales que se dediquen a la Psicología Organizacional y que quieran profundizar en el desarrollo del trabajo en equipo y la comunicación, como eje fundamental para que las empresas logren el cumplimiento de los objetivos.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Título nivel 3.

Trabajo en equipo.

(Barraycoa & lasaga, 2010) Definieron el trabajo en equipo como aquella competencia que se caracteriza por la capacidad que tienen los individuos para lograr integrarse a un grupo con fines determinados para alcanzar objetivos en común. Dentro de esta dinámica se pueden encontrar aspectos Psicosociales que son primordiales para potencializar esta competencia entre los individuos que hacen parte de un grupo de trabajo, entre los que se pueden mencionar conceptos como Relaciones Interpersonales, Comunicación Asertiva, Empatía, Motivación, Liderazgo y Clima Organizacional.

Título Nivel 4.

Relaciones Interpersonales.

Las Relaciones Interpersonales se pueden conceptualizar como aquellas interacciones entre los individuos que surgen de las necesidades del ser humano por conocer y crecer desde el ámbito social y que se dan por el contacto con individuos que hacen parte del mismo contexto social. Desde el ámbito laboral las Relaciones Interpersonales son necesarias porque mejoran la eficiencia de los procesos a través de la comunicación además de una mejor adaptación a los cambios y un mejor logro de los objetivos corporativos. (Arce & Malvas , 2014)

Comunicación Asertiva.

La comunicación Asertiva es la forma que tienen los seres humanos para expresar sus pensamientos y emociones de forma verbal y no verbal de manera apropiada según el contexto, cultura y/o situaciones. La conducta asertiva también se puede definir como un conjunto de ideas,

pensamientos, emociones, sentimientos y acciones que realiza una persona para lograr sus objetivos personales de una manera socialmente aceptada. (Corrales et al., 2007)

Motivación

La motivación es un proceso en que el que el ser humano esta fluctuando de forma dinámica. Se podría decir que es un estado en el que una persona se encuentra en constante cambio de acuerdo a las situaciones desencadenantes que viva que pueden ser positivas o negativas en relación con el logro de los objetivos personales. (Soriano , 2001)

Liderazgo

El liderazgo tiene una gran cantidad de conceptos debido a su complejidad de aplicación dependiendo los roles o contextos en los que se ejecute. Sin embargo desde el plano Organizacional se podría definir como un proceso en el cual una persona toma decisiones de planeación, ejecución y supervisión orientando a un grupo de personas e influyendo sobre las actividades que realizan para lograr un objetivo en común. (Uzurriaga B., Osorio Q. & Arias E. , 2020).

Clima Organizacional

Se puede definir como el nivel de percepción que los trabajadores tienen respecto a las características de la organización en cuanto a políticas, procedimientos y el manejo de las relaciones personales que conjuntamente crean un perspectiva en cada trabajador respecto a la forma de interactuar dentro de la compañía, teniendo en cuenta jerarquías, normas y calidad humana. (Alves J., 2000)

Marco teórico.**Título nivel 3.****Teoría del Modelo de Gestión por Competencias por Martha Alles.**

La Teoría de Martha Alles en relación con el Modelo de Gestión por Competencias propone que todas las personas que hacen parte de una empresa deben tener ciertas características técnicas, educativas y de naturaleza propia que faciliten la ejecución de las tareas encomendadas para lograr con los objetivos que se traza la compañía. El ideal es seleccionar personal que cumpla con esas competencias para determinado cargo minimizando los errores y la posible rotación. Sin embargo también dentro una empresa se puede desarrollar y fortalecer las competencias de un trabajador que faciliten la alineación de los objetivos y el logro de las metas personales y organizacionales. (González, 2015)

Con relación a lo anterior se puede inferir que toda empresa que tenga un número de colaboradores que trabajen con unas metas en común debe realizar un proceso de selección adecuado en el que se logre detectar unas competencias que son esenciales para ejercer el cargo en el que se desempeñe dicho colaborador. Pero no solo en el proceso de selección se debe detectar competencias si no también desarrollar esas habilidades y mejorar las destrezas de quienes ya pertenezcan a la compañía lo cual facilita el trabajo en equipo y las relaciones entre compañeros.

Título Nivel 4.**Teoría de las Relaciones Humanas**

La Teoría de las Relaciones Humanas nace en Estados Unidos desde la perspectiva de las ciencias Sociales en oposición a las teorías administrativas en el siglo XX que habían creado un modelo de gestión en las industrias basado en la medición, la productividad, y el desempeño sin tener en cuenta al trabajador como un ser humano que siente, piensa y expresa emociones por

medio de las relaciones sociales y el sentido de pertenencia con sus semejantes. Dentro de esta Teoría se pueden tomar como grandes referentes a Elton Mayo, Mary Parker y Kurt Lewin; Quienes a través de sus experimentos y contribuciones literarias lograron demostrar que en la productividad y en el desempeño del trabajador tiene un gran poder de influencia las relaciones humanas en las que se pueden nombrar aspectos como la confianza, la autonomía, la comunicación, las relaciones sociales, la motivación y el reconocimiento. Todos estos aspectos anteriormente mencionados son esenciales para mantener un grupo de trabajo que sea productivo y que cumpla con las metas y objetivos trazados por una organización. (Sánchez P., 2019)

En síntesis para que una empresa sea productiva y logre altos niveles de desempeño por parte de sus trabajadores debe estructurar todos sus procesos desde el ámbito administrativo pero también desde el lado humano en el que se tenga en cuenta al empleado como una persona que siente y que es participe activo dentro de los cambios y las decisiones que se tomen buscando el beneficio de la empresa pero también el bienestar de todas las personas que hacen parte de la organización.

Teoría de la Motivación de Maslow

Abraham Maslow logró constituir su teoría de la Motivación basada en las necesidades del ser humano estudiando a fondo todas las motivaciones que tiene un individuo para lograr sus objetivos personales. Dentro de este estudio se evidenció que todos los seres humanos tienen unas necesidades básicas que van fluctuando de acuerdo al contexto pero que van en ascenso a medida que se van cubriendo las necesidades básicas hasta llegar a la máxima que es la realización Personal. Maslow propone en orden ascendente que las necesidades del ser humano son: Las Fisiológicas, seguridad, amor y relaciones sociales, estima y por último y después de

estar cubiertas las anteriores la realización personal. También afirma que si la primera no está cubierta las otras no tendrán relevancia para el individuo debido a que siempre estará como prioridad las básicas. Este orden será ascendente y a medida que se cubra una se desprenderá la necesidad de la otra. La realización personal está de últimas porque se considera que es el estado máximo al que llega el ser humano buscando por medio de los intereses personales dar un sentido profundo a su existencia mejorando cada día como ser humano. (Pérez , 2015)

En relación a lo anteriormente expuesto se puede concluir que el ser humano tiene unas necesidades que se deben ser cubiertas y que están son el factor que desencadena la motivación, por esta razón las empresas que deseen mantener a su equipo de trabajo motivado deben velar porque en lo posible esas necesidades sean cubiertas pues de esta manera se buscara un mejor desempeño en la persona y una mejor calidad de vida.

Marco Empírico.

Título nivel 3.

Investigaciones anteriores consultadas relacionadas con el trabajo en equipo.

Se consultaron 15 investigaciones relacionadas al trabajo en equipo del año 2015 en adelante de las cuales se seleccionaron 2 que son las más relevantes para esta investigación.

(Reilly, 2015) Realizo una investigación en relación al trabajo en equipo con un equipo de coristas que trabajaban conjuntamente dando conciertos. El objetivo era realizar un análisis de la percepción que tenían los integrantes del equipo en su desempeño en relación con la de sus compañeros. Dentro de la población selecciono 51 personas entre los 20 y los 30 años de los cuales el 43 % estaban conformados por mujeres y el 57 % por hombres. Se elaboró una

encuesta de tipo liker en la que aplicaron 11 ítems que medían de forma segmentada los aspectos relacionados al trabajo en equipo. Los resultados arrojados dieron a conocer diferentes indicadores porcentuales entre los más relevantes se encontró que en relaciones personales el 65% de los encuestados consideraba que la capacidad de relacionarse con las personas había influido significativamente de forma positiva en el desempeño. En cuanto a la disposición al cambio el 63 % considera que sus compañeros contribuyeron a ser más fácil los nuevos aprendizajes. Finalmente en las conclusiones se evidencia que el liderazgo, las buenas relaciones personales, la capacidad para adaptarse son en esencia fruto de una buena comunicación y de trabajar conjuntamente por unos objetivos específicos.

Título Nivel 4.

Por otro lado (Paris et al., 2016) Realizo un estudio con el objetivo de evaluar la competencia de trabajo en equipo en los estudiantes de pregrado de la Universidad Autónoma de Barcelona. La población seleccionada fueron 180 estudiantes sin discriminación de género o formación académica a los cuales se les aplicó una evaluación Multi actores. Este tipo de evaluaciones buscan medir la competencia de trabajo en equipo por medio de informantes que en este caso son los compañeros del evaluado y también se ejerce la autoevaluación. Para aplicar esta evaluación se escogió la técnica del Puzzle. Se replicó en todas las aulas de la Universidad. Se crearon grupos focales y se aplicó una metodología mixta cuantitativa y cualitativa debido a que aplicaron encuestas y ejercicios de entrevista. Dentro de los resultados más relevantes se pueden destacar que el 57.97% se evalúan positivamente antes de iniciar las actividades de trabajo en equipo. Al finalizar la actividad el 38.7% se puntuaron con la misma calificación. Lo que indica que aún falta más fortalecer la competencia de trabajo en equipo. En general los resultados

varían entre el 48 % y el 66 % de todas las dimensiones lo que indica que en promedio la mitad de la población aún le falta fortalecer competencias de trabajo en equipo. En cuanto a las conclusiones se destaca que los estudiantes tienen sentido de pertenencia y logran buscar soluciones a las dificultades sin embargo aún falta la coordinación de tareas, liderazgo e iniciativa.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La investigación cuantitativa se caracteriza por utilizar información que es cuantificable es decir es información que puede ser medible. Algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son las de tipo de diseño experimental, cuasi – experimental en especial la aplicada por medio de las encuestas. (Ramírez, 2009)

En cuanto a los estudios de tipo descriptivo se relacionan con descripción de fenómenos que surgen a nivel social en una situación específica. Las preguntas se diseñan para lograr recabar información de las variables de la problemática. Dentro de estos estudios se contemplan las encuestas como herramienta análisis y estudio pues de esta manera se delimitan de una forma más específica las variables. (Ramírez, 2009)

Teniendo en cuenta lo anterior y confirmando que el objetivo de esta investigación es identificar cómo influye el trabajo en equipo en relación con la comunicación efectiva en los resultados de la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. y en especial identificar las variables de esta problemática se considera necesario aplicar una investigación de tipo cuantitativo con diseño de investigación descriptivo pues de esta forma se buscara identificar las variables y medir la información de forma cuantificable.

Participantes.

Dentro de la compañía se encuentran vinculadas 200 colaboradores a nivel nacional sin embargo la muestra para esta investigación son 17 personas los cuales son hombres y mujeres entre 23 y 60 años asociados al área específica de operaciones en Oleoductos son estudiantes y profesionales de ingenierías a fines a las telecomunicaciones, en su mayoría pertenecientes a los estratos 2 y 3 en la ciudad de Bogotá.

Instrumentos de recolección de datos.

Para la investigación se aplicará una encuesta de tipo cerrado con respuestas de si o no, estas preguntas fueron diseñadas con base en las variables previamente planteadas para el estudio del presente proyecto.

Link de la Encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd8BmqgitLT8FL4yOS4AGTaZYKM_U5amTghjiYLEq7owtpoZA/viewform

Estrategia del análisis de datos.

Las respuestas serán analizadas por medio de la herramienta Microsoft Excel en escalas porcentuales del 100 % de la población encuestada en cada ítem y graficadas para realizar posteriormente un análisis de los resultados.

Consideraciones éticas.

Según la ley 1090 de 2006 la cual reglamenta las disposiciones generales del ejercicio profesional en Psicología. (Función Publica página oficial , 2006) Para ejercer investigaciones de tipo científico en relación de la Psicología se debe actuar bajo unos principios éticos los cuales deben aplicarse siempre y se deben garantizar en todo el territorio Nacional. Por lo anterior y teniendo en cuenta la Resolución 8430 del 2003, sobre los derechos de los participantes en

investigaciones (Ministerio de Salud Página oficial, 1993) en el cual se especifica que las personas que participen en investigaciones de origen científico y/o académico se les debe garantizar todos sus derechos por medio de un consentimiento informado se da la necesidad de diseñar un documento en donde se especifique los criterios mencionados por la norma y la resolución con el fin de garantizar el principio de confidencialidad y todas las disposiciones que dicta la ley.

Capítulo 4.

Resultados.

Para analizar los resultados se aplicó en el instrumento diagnóstico con las siguientes preguntas.

Tabla 1 Preguntas

Preguntas
1. ¿Considera usted que a veces le hace falta comunicarse más con sus compañeros de trabajo?
2. ¿A veces siente que algunos compañeros no son amables o no hablan mucho con usted?
3. ¿Considera que hay momentos en los que tiene mucho trabajo y requiere apoyo de sus compañeros para equilibrar la carga laboral?
4. ¿Cree usted que algunos de los problemas ocasionados han sido por no tener la información clara desde el principio?
5. ¿Siente temor en algunas ocasiones a realizar preguntas sobre su trabajo si tiene dudas por no quedar mal con el grupo?
6. ¿Cuándo ha tenido problemas por cumplir con su trabajo considera que ha faltado más apoyo por parte de sus compañeros y/o jefes para lograr las metas alcanzadas?

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

En sentido general se evidencia que en todos los casos los colaboradores con un total del 65% de encuestados o más sienten que hace falta trabajar más en equipo y que hace falta forjar relaciones interpersonales, compañerismo y liderazgo. También se destaca en cuanto a la falta de

divulgar la información de forma clara desde el principio al inicio de las labores y el temor a preguntar por miedo a quedar en ridículo, son los factores que más influyen para que los colaboradores no trabajen en equipo respectivamente puntuando con 94 % de des-favorabilidad.

A continuación se especifica de cada uno de los ítems evaluados según la escala porcentual.

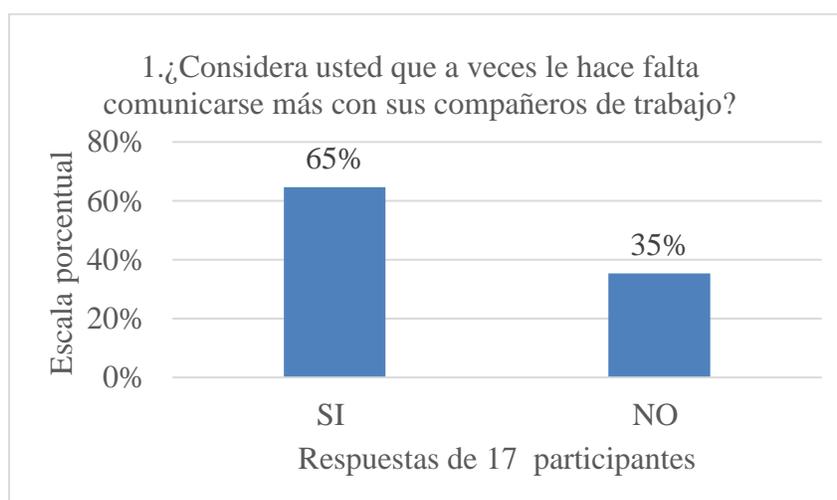


Ilustración 1 Gráfica 1

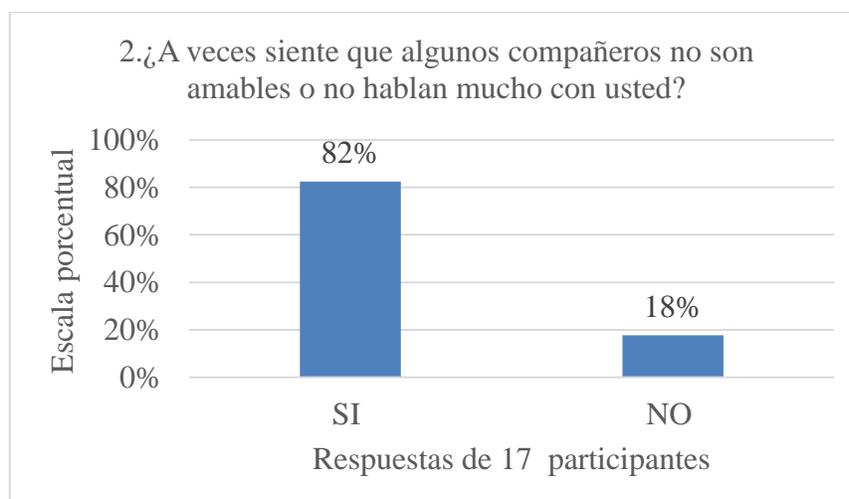


Ilustración 2 Gráfica 2

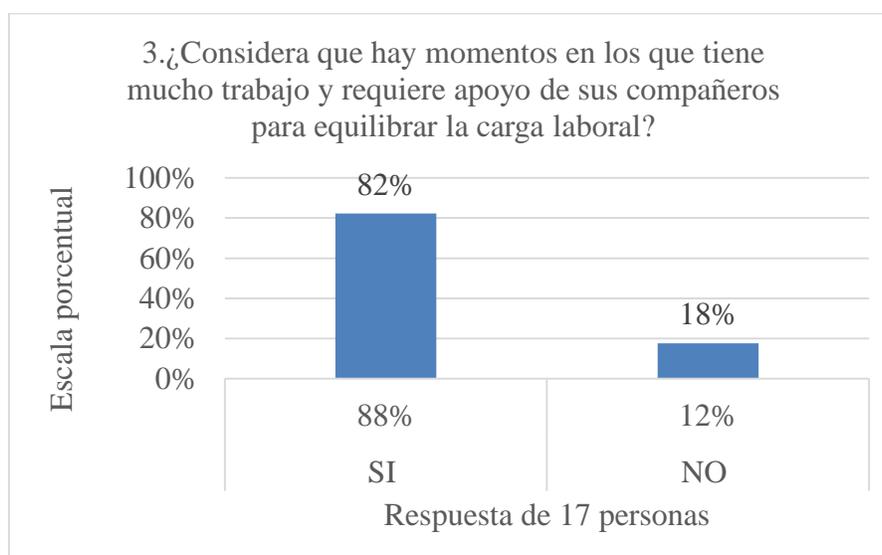


Ilustración 3 Gráfica 3

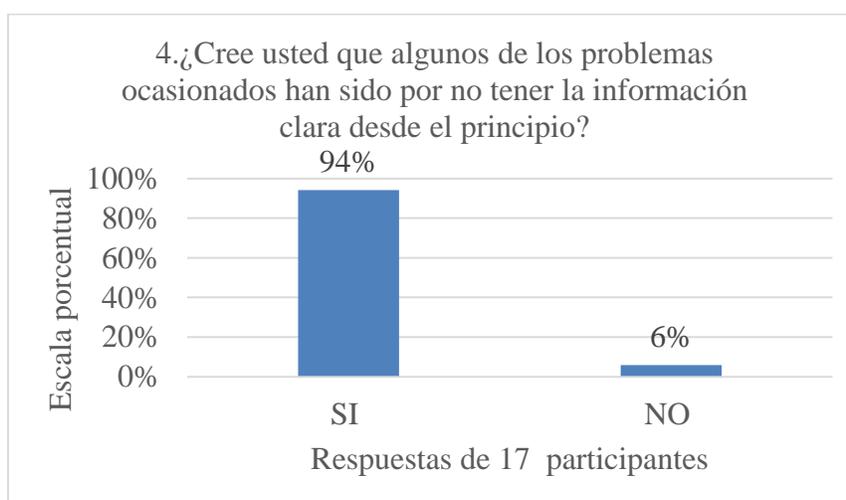


Ilustración 4 Gráfica 4

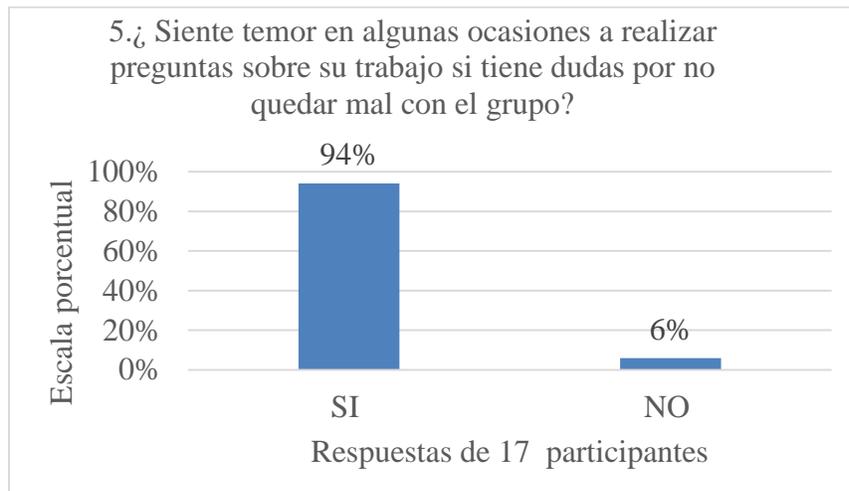


Ilustración 5 Gráfica 5

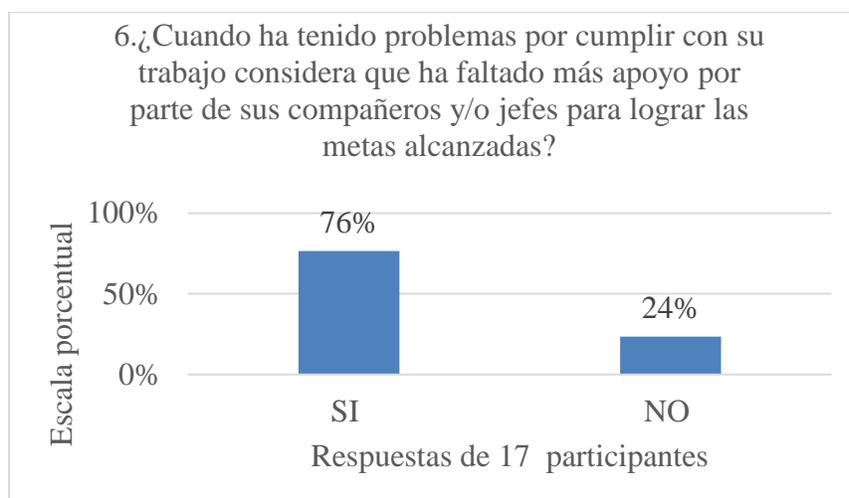


Ilustración 6 Gráfica 6

Discusiones.

(Arce & Malvas , 2014) Definen las relaciones interpersonales como aquella interacción que se da entre los seres humanos a causa de la necesidad de crecer y aprender desde el ámbito social.

(Sánchez P., 2019) Habla sobre la teoría de las Relaciones Humanas y sintetiza con esta teoría

que el ser humano no solo es un trabajador que debe cumplir con ciertos resultados si no que adicional debe verse como un ser humano que piensa siente y socializa. Teniendo en cuenta lo anterior y revisando la información de la Ilustración 1 Gráfica 1, en donde se evidencia que el 65 % de los trabajadores considera que le hace falta comunicarse más con sus compañeros y teniendo en cuenta la situación de pandemia y de restricciones de reuniones sociales se revela por medio de esta investigación que en la empresa aún le falta trabajar en puentes de comunicación que favorezca las relaciones personales debido a que como menciona (Sánchez P., 2019) en su teoría de las relaciones humanas, el trabajador no solo es alguien que genera resultados productivos si no que adicional es un ser humano que requiere de otras necesidades sociales para ser más eficiente.

(Corrales et al., 2007) Define la comunicación asertiva como aquel proceso en el que las personas expresan sus emociones pensamientos e ideas de forma clara y respetuosa por otro lado en la ilustración 2 de la gráfica 2 deja en evidencia que el 82% de los trabajadores consideran que la mayoría de sus compañeros no hablan mucho con ellos o no tienen gestos de amabilidad. Estos resultados revelan que posiblemente a muchas personas dentro de la empresa les falta ser más asertivos y más empáticos con sus compañeros, lo cual genera un impacto negativo en el clima Organizacional. (Alves J., 2000)

(González, 2015) Habla sobre el modelo de gestión por competencias de Martha Alles como un modelo que es muy beneficioso para las organizaciones. En la ilustración 3 del gráfico 3 se evidencia que el 82 % de los trabajadores encuestados cree que las cargas laborales no son equilibradas y requiere del apoyo de sus compañeros. Teniendo en cuenta esta información se evidencia la necesidad de trabajar en la empresa en competencias como el liderazgo para que los

jefes inmediatos tomen mejores decisiones respecto a la distribución del trabajo pero también en el trabajo en equipo como competencia entre compañeros que ayude a alivianar la carga laboral.

(Soriano , 2001) Define la motivación como aquel impulso que el ser humano tiene para responder a las necesidades del ambiente. En la ilustración 4 del Gráfico 4 se evidencia que el 94 % de los trabajadores cree que los errores que se presentan en el trabajo son por no tener la información clara desde el principio. Esta información deja suponer que los trabajadores pueden sentirse altamente desmotivados por no tener líderes que manejen una comunicación asertiva y que facilite las relaciones personales como lo indica. (Corrales et al., 2007)

(Pérez , 2015) Habla sobre la teoría de la motivación Abraham Maslow y enfatiza que la motivación del ser humano está condicionada por las necesidades. Entre algunas necesidades se encuentran las sociales y las de afiliación o sentido de pertenencia. En la ilustración 5 de la gráfica 5 se evidencia que el 94 % de los colaboradores sienten miedo a resolver dudas o inquietudes por temor de quedar en ridículo frente a sus compañeros. Por tal motivo se deja en evidencia que muchas personas prefieren no resolver dudas y re afirmarse con su grupo social como alguien que entiende y procesa la información al igual que los demás, dejando consecuencias negativas en los resultados del trabajo y en la comunicación.

Finalmente en la ilustración 6 gráfica 6 se puede ver que el 76 % de los colaboradores de la empresa considera que le ha faltado apoyo por parte de sus jefes y/o compañeros para lograr las metas trazadas en la organización. (Uzurriaga B., Osorio Q. & Arias E. , 2020).Definen el liderazgo como la competencia que tiene una o varias personas para motivar y encaminar a los demás en el logro de objetivos en común. Teniendo en cuenta este concepto y el porcentaje de des favorabilidad que tiene los líderes respecto al apoyo al trabajo se evidencia la necesidad de

fortalecer esta competencia basados el modelo de gestión por competencias de Martha Alles (González, 2015) y la comunicación asertiva como lo describe (Corrales et al., 2007) para mejorar relaciones entre compañeros.

(Reilly, 2015) Realizo una investigación en relación al trabajo en equipo con un equipo de coristas que trabajaban conjuntamente dando conciertos. Por otro lado (Paris et al., 2016) Realizo un estudio con el objetivo de evaluar el trabajo en equipo en los estudiantes de pregrado de la Universidad Autónoma de Barcelona. De las tres investigaciones se evidencia que el trabajo en equipo depende de una serie de situaciones en los que influye el clima organizacional, las motivaciones, el líder y/o líderes, la comunicación asertiva, el adecuado manejo de las relaciones entre pares y que estas competencias pueden ser desarrolladas lo cual facilitará el logro de objetivos en cualquier organización.

Conclusiones.

Dentro del desarrollo de esta investigación se pueden llegar a las siguientes reflexiones. Todo sistema social, empresa, entidad educativa, grupo comunitario requiere de la cooperación mutua para lograr los objetivos en común. Para lograrlo se requiere que sus integrantes trabajen en equipo, manejen una adecuada comunicación y tengan un buen líder que promueva acciones encaminadas al logro de esos objetivos.

La empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. tiene una gran oportunidad de mejora para fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación por parte de sus trabajadores, sin embargo debe tener en cuenta que para lograr esto debe mejorar en otros aspectos como la motivación de los empleados, la comunicación organizacional, y la forma de liderar los procesos y las relaciones humanas pues de esta manera lograra mejorar los resultados de la compañía y la calidad de vida.

En las empresas y/u organizaciones se evidencia la necesidad de contar con una persona que sea profesional en Psicología que permita asesorar a las personas en temas que tienen que ver con las relaciones humanas pues de esta manera se logra una mejor comprensión y adaptabilidad al entorno, al cubrimiento de las necesidades y el logro de objetivos.

Limitaciones.

Para la investigación se aplicó una encuesta de tipo cerrado con respuestas de sí o no, la cual arrojó resultados 100 % cuantitativos. Dentro de esta metodología se tiene como limitación que no se percibe la opinión personal o perspectiva de cada trabajador lo cual puede generar sesgos frente a ciertas respuestas pues no se tiene en cuenta la percepción personal. También dentro de esta investigación se tuvo como limitación, que no se pudo entrar en contacto con los trabajadores de forma directa debido a las restricciones que hay por la pandemia a causa del Covid-19 y se aplicó el instrumento de forma virtual lo cual obstaculiza también la visión de la problemática desde una óptica más profunda.

Recomendaciones.

A la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. este grupo de investigación le recomienda poner en marcha las siguientes acciones de mejora con el fin de mejorar las problemáticas detectadas durante la investigación:

- Actividades de Capacitación y desarrollo de personal en convenio con las ARL, o consultoras especializadas en aplicar capacitaciones que fortalezcan el trabajo en equipo.
- Actividades de bienestar en el que se incluya a todo el equipo de trabajo y donde se integren todos para fomentar la cooperación a través de ejercicios lúdicos y espacios de dispersión teniendo en cuenta fechas especiales como la navidad, amor y amistad, día

de las madres, día del hombre y la mujer y despedida de fin de año, esto con el fin de generar un mejor clima laboral.

- Generar un plan de incentivos económicos y emocionales para el equipo de trabajo y los resultados obtenidos con el fin de motivar el buen desempeño y la cooperación mutua.
- Proponer la selección y contratación de personal basada en el modelo de gestión por competencias buscando seleccionar personas que cuenta con las competencias de trabajo en equipo y comunicación asertiva y promuevan dentro de la organización esta cultura, adicional a actividades de capacitación y desarrollo que fortalezcan estas competencias.

Referencias bibliográficas

- Alves J. (2000). *Revista de Psicología del Deporte*. Obtenido de LIDERAZGO Y CLIMA ORGANIZACIONAL:
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2147/Liderazgo%20y%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1>
- Arce & Malvas . (2014). <http://repositorio.ucss.edu.pe/>. Obtenido de EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA I.E. MANUEL GONZÁLEZ PRADA DE HUARI - 2013:
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ardila Soto, V. M., Gómez Chiñas, C. . (2005). *Redalyc.org*. Obtenido de Trabajo en equipo: el caso colombiano : <https://www.redalyc.org/pdf/413/41304307.pdf>
- Ayoví C. (Junio de 2019). *Revista Científica Ciencias económicas y Empresariales* . Obtenido de Trabajo en equipo el exito de las organizaciones : <file:///C:/Users/p/Downloads/39-Texto%20del%20art%C3%ADculo-78-2-10-20191022.pdf>
- Barraycoa & lasaga. (2010). *Dialnet*. Obtenido de LA COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: MÁS ALLÁ DEL CORTA Y PEGA: <file:///C:/Users/p/Downloads/Dialnet-LaCompetenciaDeTrabajoEnEquipoMasAllaDelCortaYPega-3264412.pdf>
- Confecámaras . (20 de abril de 2021). *Confecámaras - Red de cámaras de Comercio* . Obtenido de En primer trimestre de 2021 aumentó 9,3% la creación de empresas en Colombia:

- <https://www.confecamaras.org.co/noticias/785-en-primer-trimestre-de-2021-aumento-9-3-la-creacion-de-empresas-en-colombia>
- Corrales et al. (2007). *Scientia et Technica Año XIII, No 34, Mayo de 2007. Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de SCUELA DE RELACIONES HUMANAS Y SU APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES :
file:///C:/Users/p/Downloads/Dialnet-EscuelaDeRelacionesHumanasYSuAplicacionEnUnaEmpres-4808048.pdf
- Función Pública página oficial . (2006). *Función Pública Página Oficial*. Obtenido de Ley 1090 de 2006: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>
- González. (2015). <https://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN COMPETENCIAS, PARA LA CONSTRUCTORA GONZÁLEZ EMPRESA NACIONAL PERUANA S.A.C. CHICLAYO 2015:
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3498/1/TL_GonzalezGamarraTomas.pdf
- Ministerio de Salud Página oficial. (4 de Octubre de 1993). [minsalud.gov.co](https://www.minsalud.gov.co). Obtenido de RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993:
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Paris et al. (2016). <https://repositori.udl.cat/>. Obtenido de La evaluación de la competencia “trabajo en equipo” de los estudiantes universitarios. :
<https://repositori.udl.cat/bitstream/handle/10459.1/60249/023717.pdf?sequence=1>
- Pérez . (2015). *academia.edu*. Obtenido de Motivación Laboral : Factores más relevantes:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35084447/Teoria_de_la_motivacion._Autoestima-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635113316&Signature=e5S2olxpj0UauKGiZbJ6NHHE-SFfyNddnAjm1rIEdk7yW2AeV350QIZ4bvl4w9IJ-sICguVnHJWyNgSbEtoIqH8F62PKZpxFW4PaS4Px3S9pI1uyf~qD6Ak1
- Ramírez. (2009). d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net. Obtenido de DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN A REALIZAR: BÁSICAMENTE EXPLORATORIA, DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL O EXPLICATIVA. 4.1. ¿QUÉ TIPOS DE ESTUDIOS HAY EN LA INVESTIGACIÓN DEL COMPORTAMIENTO HUMANO:
https://www.academia.edu/32890932/DEFINICI%C3%93N_DEL_TIPO_DE_INVESTIGACI%C3%93N_A_REALIZAR_B%C3%81SICAMENTE_EXPLORATORIA_DESCRIPATIVA_CORRELACIONAL_O_EXPLICATIVA_4_1_QU%C3%89_TIPOS_DE_ESTUDIOS_HAY_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_DEL_COMPORTAMIENTO_HUMANO?from=co
- Reilly. (2015). *sciencedirect*. Obtenido de Las agrupaciones corales como estrategia de formación de competencias para trabajo en equipo en las organizaciones: una perspectiva comparativa:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X15000142?via%3Dihub>
- Sánchez P. (2019). <http://repositorio.unprg.edu.pe>. Obtenido de ESTRATEGIA DE GESTIÓN PARTICIPATIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DE LA I.E. “SEÑOR DE HUAMANTANGA” DEL CENTRO POBLADO CHAMAYA, PROVINCIA JAÉN, REGIÓN CAJAMARCA, 2012”:
<http://repositorio.unprg.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.12893/6355/BC->

- 3366%20SANCHEZ%20PARIACURI.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttp://repositorio.unprg.edu.pe:8080/bitstream/handle/20.500.12893/6355/BC-3366%20SANCHEZ%20PARIACURI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez-Queija, I., Oliva, A., y Parra, A. (2006). *idus.us.es*. Obtenido de EMPATÍA Y CONDUCTA PROSOCIAL DURANTE LA ADOLESCENCIA:
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32668/Empat%20C3%ADa%20y%20conducta%20prosocial%20preprint.pdf?sequence=1>
- Soriano . (2001). *Dialnet*. Obtenido de La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo :
<file:///C:/Users/p/Downloads/Dialnet-LaMotivacionPilarBasicoDeTodoTipoDeEsfuerzo-209932.pdf>
- Uzurriaga B., Osorio Q. & Arias E. . (2020). <https://repository.usc.edu.co/>. Obtenido de LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS:
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Anexos.

- Consentimiento informado en el que los colaboradores autorizan al grupo de investigación la aplicación del proyecto.
- Matriz conceptual de investigación para análisis y construcción teórico-empírica
- Tabla de Excel de Análisis de Resultados.
- Certificado de Turnitin.
- Ficha reporte producto multimedia prácticas

FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS

SUSTENTACIÓN

Autores	Nombres y apellidos estudiantes: Rafael Andrés Esteban Díaz Sandra Milena Rativa Castro Luz Mery Robayo Martínez Diego Alejandro Sánchez Díaz Viviana Andrea Zambrano Pedraza
---------	--

	Asesor: Heidi Jacqueline Urrego Valencia
Objetivo del proyecto	Identificar cómo influye el trabajo en equipo en relación con la comunicación efectiva en los resultados de la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. con el personal del área de operaciones en Bogotá, Colombia en 2021
Título del material	Comunicación efectiva en una empresa del sector de telecomunicaciones.
Objetivo del material	Dar a conocer por medio de contenido digital el desarrollo de la investigación que se realizó en la empresa ITS Infocomunicacion S.A.S. en relación con el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.
Tipo de producto (podcast, video)	Video explicativo Youtube.
Enlace producto multimedia	https://www.youtube.com/watch?v=qu4YJHZIGXk