



**Colegio de Estudios
Superiores de Administración**

La Importancia del Relacionamento Interpersonal para Consolidar un Equipo Laboral Exitoso

Antonio Loza Rodríguez

**Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA
Administración de Empresas
Bogotá, Colombia
2024**

**La Importancia del Relacionamento Interpersonal para Consolidar un Equipo
Laboral Exitoso**

Antonio Loza Rodríguez

**Director
Rodrigo Zarate**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA
Administración de Empresas
Bogotá, Colombia
2024**

Tabla de contenido

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 3 |
| 1. Introducción | 4 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 5 |
| 1.2 Justificación | 6 |
| 1.3 Objetivos | 8 |
| 1.4 Pregunta de investigación | 9 |
| 2. Revisión de la literatura | 10 |
| 2.1 Estado del Arte..... | 12 |
| 2.2 Hipótesis | 15 |
| 3. Metodología de la investigación | 17 |
| 4. Resultados | 21 |
| 4.1 Análisis de Resultados | 28 |
| Conclusiones | 34 |
| Recomendaciones | 35 |
| Referencias..... | 37 |

Tabla de gráficas

| | |
|----------------|----|
| Gráfica 1..... | 21 |
| Gráfica 2..... | 22 |
| Gráfica 3..... | 23 |
| Gráfica 4..... | 23 |
| Gráfica 5..... | 24 |
| Gráfica 6..... | 25 |
| Gráfica 7..... | 26 |
| Gráfica 8..... | 27 |

Resumen

Esta investigación analiza la importancia del relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva en el rendimiento de los equipos laborales en el contexto colombiano. Esto a través de una encuesta aplicada a 25 integrantes de una organización, se recogen datos clave sobre la pertinencia de estos factores en la consolidación de un equipo exitoso. Asimismo, los resultados obtenidos revelan que contar con una comunicación efectiva y desarrollar relaciones interpersonales sólidas promueve un ambiente de colaboración y compromiso entre los empleados. De la misma manera, al contar con un equipo con un alto nivel de habilidades blandas se fomenta la proactividad del equipo. Desde la perspectiva académica, este estudio permite la comprensión de los elementos que influyen en el rendimiento organizacional. En cuanto a la óptica empresarial, sugiere recomendaciones para implementar estrategias que fortalezcan la efectividad en los equipos de trabajo. Esta investigación busca brindar a las organizaciones una serie de herramientas que les permitan consolidar un entorno laboral que promueva el desarrollo individual y el éxito grupal en un mercado laboral en constante desarrollo.

1. Introducción

En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, las empresas enfrentan múltiples desafíos constantemente para lograr sus objetivos. Puntualmente, en este contexto el trabajo en equipo se ha vuelto una pieza fundamental para alcanzar objetivos y superar adversidades de manera exitosa. En tiempos recientes, el concepto del ‘teletrabajo’ o trabajo remoto, se han establecido como estándares en varias compañías a partir de la pandemia del COVID-19 en el año 2020. A raíz de esta transformación del mundo laboral, se han evidenciado presiones altas en términos de la productividad del empleado, las cuales nacen desde sus nuevas condiciones (Alcover Carlos, 2020). Es pertinente mencionar que, existen una serie de variables como: establecer relaciones interpersonales sólidas, presencia de habilidades blandas y comunicación efectiva, las cuales son significativas a la hora de consolidar un equipo de trabajo exitoso. Del mismo modo, es necesario aclarar que el trabajo en equipo va más allá de un grupo de individuos colaborando en la ejecución de tareas con un objetivo común en mente.

El fundamento de un trabajo en equipo exitoso se requiere una asignación de roles específicos a cada uno de los individuos por parte de la organización y que realmente logren conocer el propósito de dicho objetivo y decidan asumir con pasión esa responsabilidad (Allen Jana, 2017). Con esto en mente, esta monografía tiene como objetivo analizar la importancia del relacionamiento interpersonal para consolidar un equipo de trabajo exitoso. Igualmente, comprender cómo las relaciones entre los miembros del equipo a nivel interno y sus condiciones laborales impactan su desempeño en el desarrollo de un grupo victorioso.

1.1 Planteamiento del problema

Tras la pandemia del COVID-19 en el año 2020, las empresas se han visto obligadas a enfrentarse con varios retos que han exigido a las organizaciones a replantear sus hábitos tradicionales. Entre estos nuevos desafíos está recuperar el relacionamiento interpersonal y profundizarlo. Con base en los aislamientos preventivos, las empresas se vieron obligadas a incorporar nuevas metodologías de trabajo para que sus empleados cuidaran su salud y a su vez lograran ejecutar sus responsabilidades laborales. El trabajo remoto o trabajo en casa, transformó por completo la forma ‘habitual’ de desarrollar las tareas del día a día en una empresa. Asimismo, generó un espacio de oportunidad para las empresas que lograron moverse a la velocidad con la que impactó la pandemia, y representó una crisis para aquellas que se estancaron en el tiempo y no se adaptaron. Tras 6 meses (aproximadamente) intensos de confinamiento, se desarrolló una vacuna contra el virus y poco a poco se empezaron a rehabilitar las modalidades que en el pasado se daban por sentadas. A pesar de esto, la población laboral se había ajustado de una manera excelente a la modalidad virtual en el trabajo, por lo que, aunque se hubieran levantado las restricciones físicas un porcentaje muy elevado de trabajadores preferían optar por la virtualidad antes que la presencialidad (Gutiérrez Luisa, 2022).

Esta tendencia del trabajo remoto generó notables beneficios como: incremento de la productividad y mayor libertad de tiempo y disponibilidad del empleado. A su vez, generó desafíos como: pérdida de intensidad en relaciones interpersonales en el trabajo y desarrollo de habilidades blandas en equipo. Existen múltiples habilidades blandas, pero es importante mencionar la iniciativa como una de las que más sobresale. Para una empresa un empleado con iniciativa es un activo de un valor muy alto, debido a que pensar de forma creativa y a su vez impulsar la iniciativa

de dialogar y proponer ideas a los superiores, se requiere para que la organización se transforme efectivamente y aumente la productividad (Laines Cristina, 2021). De esta manera es evidente que las habilidades blandas son fundamentales a la hora de consolidar un equipo exitoso. Ahora bien, el relacionamiento interpersonal también es un factor crítico y este necesita de las habilidades blandas para que pueda explotar su potencial y alcance niveles de desempeño altos. La comunicación informal permite la construcción de un entendimiento mutuo y desarrollo de la confianza entre los empleados, donde alguien toma iniciativa para empezar una conversación espontánea sobre cualquier tema (Pérez Verónica, 2022). Este tipo de conversaciones se pueden experimentar en cualquier contexto y momento de la jornada laboral, pero es evidente que la mejor manera de disfrutar de estas interacciones es de cara a cara en un ambiente físico donde existan esos pequeños momentos espontáneos de informalidad. Precisamente es de suma importancia anudar las habilidades blandas, el relacionamiento interpersonal y la informalidad como un beneficio total y rotundo del desarrollo de individuos excelentes para el trabajo en equipo. Teniendo en cuenta esta información, se debe aclarar la problemática de esta monografía de investigación, los equipos han disminuido su rendimiento debido a la falta de relacionamiento interpersonal.

1.2 Justificación

Recapitulando, el relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la importancia de la comunicación efectiva por medio de informalidades, son las 3 variables mencionadas para el éxito de un equipo de trabajo. Entonces, ¿Por qué investigar sobre los factores clave para el éxito de un equipo? Según Aristóteles, el hombre es social por naturaleza y la vida humana no queda confinada al ámbito de lo necesario (Bueno Maria, 2018). Partiendo de esta premisa, al ser seres

sociales, los humanos necesitan convivir entre sí mismos para poder ‘vivir plenamente’, y esto tiene una relación directa con el desarrollo de grupos desde el primer Homo sapiens hasta el hombre moderno de la actualidad. Entonces, si el ser humano es sociable por naturaleza, y el relacionamiento interpersonal involucra a 2 personas como mínimo, es posible afirmar que si el hombre se relaciona correcta y adecuadamente podrá vivir plenamente. Sin embargo, la justificación de esta monografía es más significativa que la convivencia básica debido a la naturaleza del hombre es sumamente valiosa poder explorar en profundidad las variables que posibilitan consolidar equipos laborales exitosos con el fin de proporcionar esta información a las mismas organizaciones. Con base en la información que se desarrollará a lo largo de este proyecto, las organizaciones podrán revisar detalladamente sus matrices DOFA sustentando sus transformaciones partiendo desde un análisis micro a uno macro. Aun así, los análisis que se llevarán a cabo permitirán dar claridad sobre cómo llevar a cabo el relacionamiento entre empleados para cultivar un ambiente saludable y próspero al éxito.

Según Gómez, las habilidades requeridas en el mercado laboral son valoradas, pero no únicamente aquellas relacionadas con conocimientos técnicos sobre el puesto de trabajo, por lo tanto, es necesario que se cultive el conjunto de atributos que permitan a los futuros empleados de las empresas manejar situaciones de vida, fusionando estas con labores de complejidad creciente (Gómez María, 2019). Es claro que, en el presente, las organizaciones no buscan únicamente a sus posibles empleados por un ‘skill set’ en particular, sino por una combinación de habilidades blandas y conocimientos técnicos que le permitan a la persona compaginar con el equipo de trabajo y explotar su potencial individual a través del relacionamiento interpersonal exitoso con sus equipos. Asimismo, según Olivera, en el actual mundo globalizado, toda organización promoverá cambios en su ambiente laboral, estructura organizacional, planificación estratégica, gestión

operativa y recursos con los que cuenta; con el objetivo de ser competitiva, tener una buena posición en el mercado, hacer innovaciones, generando rentabilidad para la empresa (Olivera Yuliana, 2021). La flexibilidad en las organizaciones se ha vuelto un factor crucial en la actualidad para consolidar procesos exitosos. Esta flexibilidad de las organizaciones no puede llevarse a cabo con éxito si no se tienen equipos de personas con habilidades blandas desarrolladas y una comunicación efectiva entre los miembros del equipo. Con esto en mente, es lógico y pertinente afirmar que este proyecto de investigación es verdaderamente pertinente y permitirá a organizaciones y gerentes implementar herramientas para el desarrollo y formación de sus empleados con el objetivo de consolidar un equipo laboral exitoso.

1.3 Objetivos

Para los efectos de lograr llevar a cabo un proyecto aplicable al mundo real y que permita contrastar realmente la hipótesis planteada frente a la literatura a revisar, es fundamental plantear una serie de objetivos.

En primer lugar, estos objetivos se definirán a partir de acuerdo con el desarrollo de una encuesta a un equipo de trabajo conformado por lo menos por 25 personas. Asimismo, a través del establecimiento de los objetivos se podrá conocer a detalle sobre la importancia del relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva al momento de conformar un equipo laboral exitoso.

Objetivo General: Comprender, a partir de la perspectiva del empleado, qué tan exitoso percibe al equipo al que pertenece.

Objetivo Específico 1: Analizar la relación entre la calidad de la comunicación dentro del equipo y la percepción de éxito del empleado sobre este.

Objetivo Específico 2: Evaluar el nivel de autoconocimiento que tiene el empleado acerca de sus habilidades blandas y su capacidad para contribuir al éxito del equipo.

Objetivo Específico 3: Explorar cómo las interacciones interpersonales influyen en la percepción del empleado sobre el éxito de su equipo.

Objetivo Específico 4: Identificar el grado de bienestar del empleado dentro del equipo de trabajo mediante su comprensión del rol que desempeña en la organización.

1.4 Pregunta de investigación

¿De qué manera permiten el relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva consolidar un equipo de trabajo exitoso en Colombia?

2. Revisión de la literatura

En el mundo laboral contemporáneo, la colaboración en equipo ha pasado de ser una ventaja a una necesidad absoluta, especialmente con la rápida adopción del trabajo remoto como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Con esto en mente, variables como: las relaciones interpersonales, las habilidades blandas y la comunicación efectiva son fundamentales para el éxito de los equipos. Este proyecto de grado busca explorar en profundidad la importancia del relacionamiento interpersonal en la formación de equipos laborales altamente efectivos, analizando su influencia en aspectos clave como la productividad y la cohesión del grupo.

El relacionamiento interpersonal en el ámbito laboral ha sido un concepto de gran relevancia en la literatura, donde se reconoce como un determinante crítico del rendimiento del equipo (Allen, 2017). Se entiende como la calidad de las interacciones entre los miembros del equipo, que va más allá de simplemente trabajar juntos hacia un objetivo común. Es decir, la manera en la que los empleados de una organización logran entablar relaciones de carácter casual que les permiten generar conexiones mucho más profundas. Para este caso en específico, la postura de Allen destaca la importancia de asignar roles claros, donde exista una relación directa entre las habilidades del empleado en específico y su labor con la organización. Asimismo, fomentar la pasión en la asunción de responsabilidades a través de un intento de alinear la misión de la compañía con los objetivos de desarrollo profesional y/o personal de los colaboradores, lo que contribuye a una mayor unión y eficacia del equipo.

Por otra parte, además del relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas desempeñan un papel crucial en el éxito del equipo al complementar y fortalecer las relaciones entre sus miembros (Laines, 2021). La iniciativa al momento de proponer ideas, por ejemplo, se ha identificado como una habilidad fundamental que impulsa la creatividad y la proactividad en el entorno laboral a través de una comunicación exitosa entre los miembros del equipo. Asimismo, la comunicación efectiva se destaca como un componente esencial para facilitar la transmisión clara de ideas y promover la colaboración entre los miembros del equipo (Pérez, 2022). Del mismo modo, la comunicación va muy ligada a todas las variables, ya que a través de esta misma es que los equipos se permiten tener esos espacios en los que pueden aprovechar al máximo sus capacidades individuales funcionando armónicamente.

Ahora bien, la medición precisa del relacionamiento interpersonal y las habilidades blandas es un aspecto clave en la investigación sobre equipos laborales. Para ello, se utilizan diversas herramientas, como escalas de percepción interpersonal y evaluaciones de competencias (Leary, 1957; Werner & DeSimone, 2009). Estos instrumentos proporcionan una visión completa de las habilidades y relaciones dentro del equipo, lo que permite a los líderes identificar áreas de mejora. Asimismo, al contar con esta información tan valiosa, los líderes de las organizaciones pueden materializar y diseñar estrategias efectivas de gestión del rendimiento y desarrollo profesional, tanto a nivel colectivo como individual.

En resumen, el relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva pueden considerarse como factores fundamentales para la consolidación de equipos

laborales exitosos. Desde su comprensión y medición, estas variables son completamente relevantes para proporcionar a los trabajadores un ambiente de trabajo con un clima laboral saludable y productivo. Además de esto, la cohesión con el trabajo remoto y la ‘virtualidad’ es evidente, debido a que hoy en día es cuando las organizaciones están en la mayor necesidad de la consolidación de equipos laborales altamente efectivos

2.1 Estado del Arte

En las diferentes investigaciones sobre la consolidación de equipos laborales exitosos, se han desarrollado una gran cantidad de estudios que permiten analizar las variables críticas identificadas anteriormente: relacionamiento interpersonal, habilidades blandas y comunicación efectiva. Por medio de un análisis exhaustivo de la literatura, es posible obtener el entendimiento de hallazgos significativos que resaltan la importancia de estas variables en el ‘éxito’ y la unión de los equipos de trabajo con propósitos de mejora constante.

En primer lugar, es fundamental que se proporcione una definición puntual de éxito en las empresas. Para esto podemos definir el éxito en los equipos de trabajo como *la capacidad de un grupo de individuos para lograr resultados específicos y positivos para su organización*. Ahora bien, con esto en mente es posible apoyarnos en investigaciones como la de Bansal (2012) quien afirma que el equilibrio en las contribuciones, la cohesión, el esfuerzo, y la comunicación efectiva son factores indispensables para el éxito. En cuanto a la claridad en las responsabilidades de los colaboradores, Sundstrom (1990) aporta que la eficacia del trabajo es una variable dependiente del contexto organizacional, el diseño de tareas y la claridad de la misión por parte de los

colaboradores. Además, aquellos equipos que logren impulsar el desarrollo profesional de sus colaboradores a través de metodologías que permitan retar y mejorar las habilidades de su talento se acercarán cada vez más a nuestra definición de éxito. Estudios como el de McDonough (2000) nos permite entender que a través de un establecimiento de objetivos correcto que se complementa con un buen liderazgo de equipo son factores clave para alcanzar el éxito.

Los estudios de Allen (2017) han profundizado sobre la dinámica del relacionamiento interpersonal en el entorno laboral, haciendo énfasis en su influencia en la asignación de roles a través de una serie de criterios donde el empleado pueda tener su espacio para desarrollar sus fortalezas y proyectarse hacia sus oportunidades de mejora. Asimismo, según Torrelles (2011) las labores comunes y corrientes en el ámbito laboral han aumentado su nivel de complejidad, por lo que trabajar de manera individual se ha ido volviendo cada vez más complicado. Un incremento en los rendimientos a nivel individual es un efecto lógico de excelente trabajo en equipo. Autores como Nemanja (2020) proponen que el trabajo en equipo aumenta el rendimiento individual, donde la calidad del entendimiento colectivo y un relacionamiento positivo entre los miembros del equipo contribuyen a la construcción de un grupo mucho más sólido. Por otra parte, está la pasión en la asunción de responsabilidades, donde los miembros del equipo deben lograr entender en su totalidad el propósito por el cual hacen parte de la organización y como pueden mezclar sus intereses personales de desarrollo profesional, se entienden como elementos cruciales para el éxito del equipo. Es indispensable enfatizar en estudios como el de Warren (1995) quien propone que aquellos equipos que cuenten con procesos interpersonales altamente efectivos caracterizados por el liderazgo, compromiso y proactividad entre colaboradores, se consideran como grupos exitosos. Adicionalmente, investigaciones como las de Laines (2021) han explorado sobre la gran

importancia de contar con un amplio repertorio de habilidades blandas, como la iniciativa y la comunicación efectiva en los miembros de la organización, y el impacto en la creatividad y colaboración con demás integrantes del equipo. Tem (2020) plantea que el pensamiento crítico y la capacidad de resolución de problemas (habilidades blandas) aumentan la productividad y competitividad de los empleados. Esto a través de una serie de conceptos como la transparencia, y las relaciones informales dentro de la organización, que funcionan como estrategias de consolidación de equipos cercanos caracterizados por ser empáticos. Del mismo modo, según Romero (2021) es fundamental fortalecer el desarrollo temprano de habilidades blandas debido a que estas complementan las habilidades duras, lo cual permite una formación satisfactoria y eleva las probabilidades de mantenerse en el mundo laboral. En cuanto al desarrollo de la cultura organizacional, es fundamental plantear que el fortalecimiento de habilidades blandas según Juhász (2023) estas incrementan el desempeño del mercado y potenciar la eficiencia de los empleados.

Siguiendo esta línea, en cuanto a la comunicación efectiva, estudios como el de Pérez (2022) se han enfocado en la manera de lograr una transmisión clara de ideas e incentivar el entendimiento mutuo entre los miembros del equipo. La buena comunicación trae consigo una serie de beneficios, como una mayor facilidad de implementar nuevas estrategias en las empresas. La postura de Kumar (2022) sostiene que la comunicación eficaz mejora los esfuerzos del personal para incorporar estrategias que requieran ciertos cambios, y que es indispensable para poder tener mayor confianza dentro de una empresa. Con el objetivo de formar grupos de personas que se entiendan en un nivel superior al de la organización. Además, según Canseco (2015) la comunicación es una competencia clave para facilitar todos los procesos interpersonales para

incrementar la productividad en las empresas. Adicionalmente, basándonos en los estudios de Fontecha (2013) en un equipo altamente productivo, la comunicación es completamente abierta, transparente y sincera. Lo cual complementa directamente el discurso de Batissón (2020) quien plantea que la comunicación cara a cara permite una mayor rapidez en el ritmo de trabajo y más aún en equipos homogéneos. No obstante, estos hallazgos no solo resaltan la importancia de estas variables en la formación de equipos laborales exitosos, sino que también a través de los resultados obtenidos demuestran la necesidad de llevar a cabo investigaciones futuras que permitan profundizar la comprensión de los mecanismos de las organizaciones y desarrollar estrategias efectivas de gestión de equipos laborales. Con esto presente, es posible afirmar que el estado del arte de la investigación en este campo ofrece una perspectiva amplia sobre las variables clave que influyen en la eficacia de los equipos laborales. Donde estos estudios proporcionan una base sólida para la formulación de prácticas y políticas que promuevan un ambiente de trabajo colaborativo y productivo en las organizaciones.

2.2 Hipótesis:

H1: Las variables, relacionamiento interpersonal, habilidades blandas y la comunicación efectiva están positivamente relacionadas con el rendimiento de un equipo en el contexto colombiano.

Entrando en materia, basándonos en la gran importancia del relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva en la consolidación de equipos laborales exitosos, es posible permitir un espacio para la redacción de hipótesis. En primer lugar, se plantea

la hipótesis de que estas tres variables principales están positivamente relacionadas con el rendimiento del equipo en el contexto colombiano. Asimismo, se espera que a través de una mayor calidad en el relacionamiento interpersonal entre los miembros del equipo y sus líderes puedan conducir estos grupos a una sensación de armonía y eficacia en la realización de tareas en equipo. Además, se predice que la presencia y el desarrollo continuo a nivel interno de habilidades blandas, como la iniciativa y la habilidad para comunicarse efectivamente, desarrollarán significativamente a los equipos lo cual los llevará a alcanzar éxito del grupo al promover la colaboración, la creatividad y la resolución de conflictos. Por último, se espera que una comunicación efectiva dentro del equipo permita la fácil y clara transmisión de ideas donde se promueva un clima laboral positivo y productivo. Estas hipótesis se plantean como la base de la investigación, con el objetivo de exponer empíricamente la relación entre estas variables y el rendimiento exitoso del equipo en el contexto laboral específico de Colombia.

3. Metodología de la investigación

En primer lugar, para poder llevar a cabo una investigación rigurosa se establecieron una serie de objetivos por cumplir para poder desarrollar la actividad investigativa efectivamente. Inicialmente, se tomó un enfoque para la investigación donde se tuvieron en cuenta aquellas variables de carácter cualitativo y cuantitativo. A través de una serie de encuestas en donde se tomaron respuestas medibles (cuantitativo) con el objetivo de obtener datos sobre aquellas percepciones de los empleados de una empresa frente al relacionamiento interpersonal y sus impactos en el equipo laboral. Para emplear este método realizó una encuesta a 25 miembros de una misma organización con preguntas cerradas planteadas de acuerdo con variables medibles. Una vez se recopilaron los datos, se llevó a cabo un análisis extensivo sobre el significado de la tendencia de las respuestas, del mismo se analizó el nivel de correlación entre las variables encuestadas y sus efectos al nivel de la organización. Todo esto a través de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas de escala Likert basado en modelos de Leary (1957) y Werner & DeSimone (2009). Ahora bien, para el desarrollo de la encuesta, fue clave definir preguntas que permitieran desarrollar un análisis profundo sobre los resultados que se obtuvieron a partir de estas encuestas. Con esto en mente, la encuesta incluyó ocho preguntas puntuales que permitieron recolectar información de valor la cual estuvo directamente relacionada con la serie de objetivos definidos previamente.

Para el desarrollo satisfactorio de la encuesta, se implementó la escala de Likert con la finalidad de poder cuantificar las respuestas.

Las preguntas que se incluyeron en el cuestionario son las siguientes:

- 1) ¿Qué tan exitoso considera el equipo laboral al que pertenece?

Objetivo General: Comprender, a partir de la perspectiva del empleado, qué tan exitoso percibe al equipo al que pertenece.

- 2) ¿Qué tan efectiva considera la comunicación al nivel interno de su equipo laboral?

Objetivo Específico 1: Analizar la relación entre la calidad de la comunicación dentro del equipo y la percepción de éxito del empleado sobre este.

- 3) ¿Qué tan importante considera que son sus habilidades blandas para contribuir al desarrollo de un equipo más exitoso?

Objetivo Específico 2: Evaluar el nivel de autoconocimiento que tiene el empleado acerca de sus habilidades blandas y su capacidad para contribuir al éxito del equipo.

- 4) ¿Qué tan fuerte considera que es el relacionamiento interpersonal al nivel interno de su equipo?

Objetivo Específico 3: Explorar cómo las interacciones interpersonales influyen en la percepción del empleado sobre el éxito de su equipo.

5) ¿Qué tan profundas considera las relaciones que ha entablado con sus compañeros de trabajo durante su tiempo con la organización?

Objetivo Específico 3: Explorar cómo las interacciones interpersonales influyen en la percepción del empleado sobre el éxito de su equipo.

6) ¿Qué tan relacionados considera usted que están sus roles en la organización, con sus habilidades?

Objetivo Específico 4: Identificar el grado de bienestar del empleado dentro del equipo de trabajo mediante su comprensión del rol que desempeña en la organización.

7) ¿Qué tan confiado se siente al momento de proponer ideas con sus compañeros de equipo?

Objetivo Específico 4: Identificar el grado de bienestar del empleado dentro del equipo de trabajo mediante su comprensión del rol que desempeña en la organización.

8) ¿Qué tan claro tiene el propósito por el cual hace parte de la organización?

Objetivo Específico 4: Identificar el grado de bienestar del empleado dentro del equipo de trabajo mediante su comprensión del rol que desempeña en la organización.

Finalmente, con base en los análisis cuantitativos, fue posible establecer conclusiones sobre el funcionamiento de los equipos y la importancia de su relacionamiento interpersonal. Esto para poder comprobar la hipótesis central y compartir los resultados con la organización que busca oportunidades de mejora constante para sus empleados.

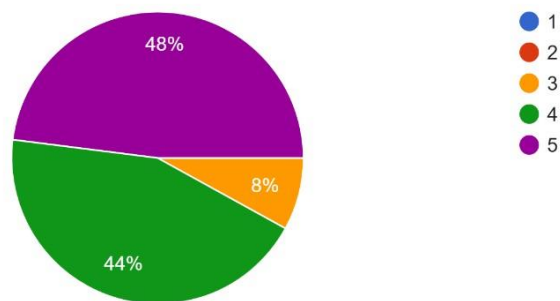
4. Resultados

Después de haber realizado la encuesta en una empresa cuyo nombre no será revelado por el principio de la protección de la privacidad, se obtuvieron los siguientes resultados.

Gráfica 1

Del 1-5 ¿Qué tan exitoso considera el equipo laboral al que pertenece? (5 siendo muy exitoso y 1 muy poco exitoso)

25 respuestas



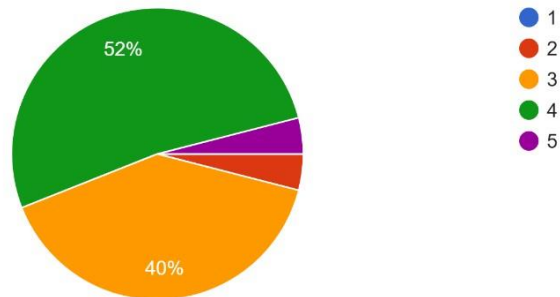
(Loza, 2024)

Para esta primera pregunta de la encuesta, podemos evidenciar claramente que el 48% de la población considera que el equipo laboral al que pertenece es altamente exitoso. Asimismo, el 44% de los encuestados considera que su equipo es exitoso. Por último, el 8% de la población encuestada tiene una percepción de éxito básica en cuanto al funcionamiento de su equipo laboral.

Gráfica 2

Del 1-5 ¿Qué tan efectiva considera la comunicación al nivel interno de su equipo laboral? (5 siendo muy efectiva y 1 muy poco efectiva)

25 respuestas



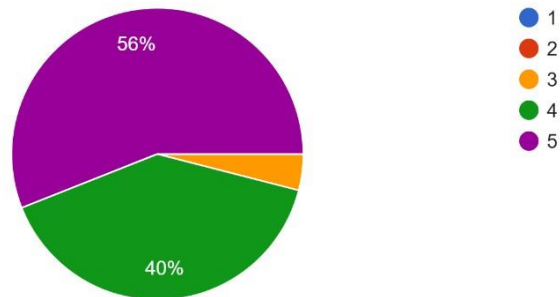
(Loza, 2024)

En cuanto a la segunda pregunta de la encuesta, pudimos evidenciar que el 52% de la población encuestada considera que la comunicación a nivel interno de su equipo laboral es efectiva. Por otra parte, el 40% opina que la comunicación no es mala, pero tampoco es efectiva. Del mismo modo, un 4% considera que la comunicación es altamente efectiva, y por último, el 4% restante refleja que la comunicación a nivel interno de su equipo de trabajo no es efectiva.

Gráfica 3

Del 1-5 ¿Qué tan importante considera que son sus habilidades blandas para contribuir al desarrollo de un equipo más exitoso? (5 siendo muy importante y 1 muy poco importante)

25 respuestas



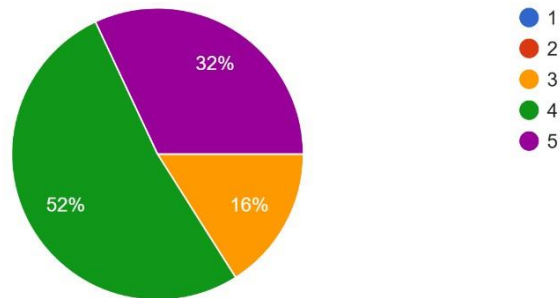
(Loza, 2024)

Para la tercera pregunta del cuestionario, obtuvimos unos resultados muy interesantes. En primer lugar, el 56% de los encuestados están de acuerdo en que sus habilidades blandas a nivel individual son muy importantes para contribuir al desarrollo de un equipo de trabajo más exitoso. Asimismo, el 40 % de la población considera que sus habilidades blandas son relevantes para poder aportar a la formación de un equipo más exitoso. Por último, el 4% restante no piensa que sus habilidades blandas fueran cruciales ni que no importaran para el desarrollo de un equipo más exitoso.

Gráfica 4

Del 1-5 ¿Qué tan fuerte considera que es el relacionamiento interpersonal al nivel interno de su equipo? (5 siendo muy fuerte y 1 muy poco fuerte)

25 respuestas

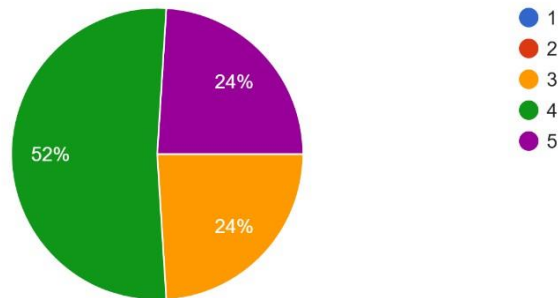


(Loza, 2024)

En cuanto al nivel de relacionamiento interpersonal al nivel interno del equipo, el 32% de la población encuestada considera que este mismo es muy fuerte. El 52% está de acuerdo con que el relacionamiento interpersonal que se vive en el equipo es fuerte. Y el 16% restante, opina que el relacionamiento interpersonal no es ni fuerte ni débil.

Gráfica 5

Del 1-5 ¿Qué tan profundas considera las relaciones que ha entablado con sus compañeros de trabajo durante su tiempo con la organización? (5 siendo muy profundas y 1 muy poco profundas)
25 respuestas



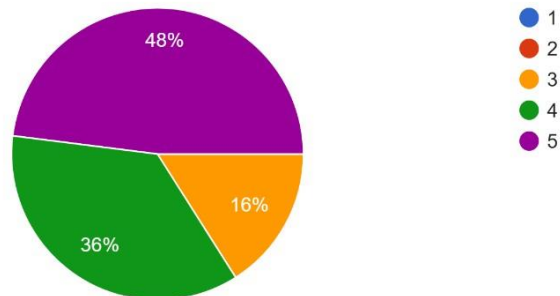
(Loza, 2024)

Para la quinta pregunta del cuestionario, se pudo evidenciar que un 24% de las respuestas consideran que aquellas relaciones que han logrado entablar con sus compañeros de trabajo son muy profundas. El 52% del equipo de trabajo, está de acuerdo con que las relaciones que han obtenido en su equipo son profundas. Y el 24% restante respondió que las relaciones no son ni vacías ni profundas, es decir, son relaciones simplemente laborales.

Gráfica 6

Del 1-5 ¿Qué tan relacionados considera usted que están sus roles en la organización con sus habilidades? (5 siendo muy relacionados y 1 muy poco relacionados)

25 respuestas



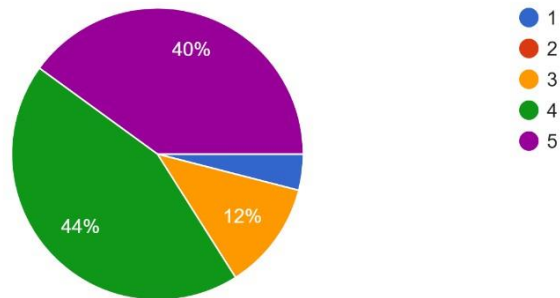
(Loza, 2024)

Ahora bien, en cuanto a la percepción del empleado sobre qué tan relacionados están los roles que tiene en la organización con sus habilidades, el 48% de la población piensa que la labor que desempeñan está relacionada con las habilidades que poseen. El 36% de los encuestados, considera que sus habilidades están relacionadas con los roles que tienen en el equipo de trabajo. El 16% restante opina que sus roles están algo relacionados con aquellas habilidades que tienen.

Gráfica 7

Del 1-5 ¿Qué tan confiado se siente al momento de proponer ideas con sus compañeros de equipo?
(5 siendo muy confiado y 1 muy poco confiado)

25 respuestas



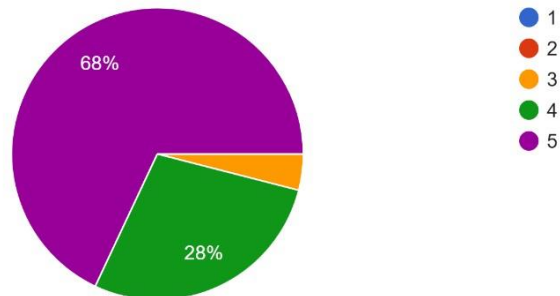
(Loza, 2024)

Para la séptima pregunta de la encuesta, el 40% del equipo se siente muy confiado al momento de compartir sus ideas con sus compañeros de equipo. El 44% de la población encuestada se siente confiado cuando comparte sus ideas con el resto de sus compañeros de trabajo. El 12% se siente un poco confiado, y el 4% restante se siente muy poco confiado.

Gráfica 8

Del 1-5 ¿Qué tan claro tiene el propósito por el cual hace parte de la organización? (5 siendo muy claro y 1 muy poco claro)

25 respuestas



(Loza, 2024)

La última pregunta del cuestionario nos permite conocer el nivel de claridad que tienen los miembros del equipo sobre el propósito por el cual pertenecen a la organización. El 68% de la población encuestada tiene su propósito absolutamente claro frente a las tareas que desarrolla. El 28% tiene claridad en su propósito, y el 4% restante tiene una claridad muy leve sobre el propósito por el cual hace parte de la organización.

4.1 Análisis de Resultados

En el contexto del presente estudio, se busca examinar de qué manera las relaciones interpersonales, las habilidades sociales y la comunicación efectiva tienen un impacto positivo en la eficiencia de un equipo de trabajo en el contexto colombiano. Para ello se desarrolló un cuestionario estructurado por 8 preguntas basado en la escala Likert, obteniendo con la mayor precisión las percepciones de los empleados frente a estas tres variables. La encuesta fue tomada

a un equipo de 25 personas, las cuales son parte de una organización en la ciudad de Bogotá. Esto permitió conseguir una muestra representativa para ayudar a comprender las relaciones laborales en el contexto colombiano. Según McDonough (2000), la correcta estructuración de los objetivos y el liderazgo efectivo son factores clave para lograr este tipo de resultados en equipos de trabajo. Por otra parte, el supuesto central de la investigación establece que los factores dados tienen un impacto positivo sobre el rendimiento del equipo, es decir, si existen mejores relaciones interpersonales, mejores habilidades blandas y una comunicación altamente efectiva, esto conduciría a un mejor desempeño del equipo. Este hallazgo se alinea con los estudios de Allen (2017), quienes afirman que un buen trabajo interpersonal y habilidades sociales bien gestionadas mejoran notablemente la productividad del equipo. No obstante, está dentro del alcance del presente estudio explorar más a fondo estos atributos, mediante el análisis de los datos obtenidos, permitiendo comprobar la hipótesis planteada y proporcionando una imagen clara de la relación entre estos tres elementos en un equipo de trabajo en Colombia.

Ahora bien, para lograr un análisis detallado es fundamental que se defina de qué manera se van a analizar los datos obtenidos. Para efectos de la consecución de análisis que nos permitan dar conclusiones pertinentes a nuestra hipótesis, los resultados obtenidos de las preguntas 2-8 (objetivos específicos) serán analizados directamente en comparación con la primera pregunta de la encuesta (objetivo general).

En primer lugar, se logró observar que el 92% de la población consideró a su equipo laboral exitoso, por lo que es posible afirmar que el equipo laboral percibe una organización exitosa. Esto coincide con lo que señala Torrelles (2011), quien afirma que la cohesión y la claridad en la misión del equipo son fundamentales para lograr esta percepción de éxito. Asimismo, para la segunda pregunta es posible afirmar que la comunicación al nivel interno del equipo es efectiva, pero, sin

embargo, no es considerada como una comunicación altamente efectiva. Según Pérez (2022), una comunicación efectiva es clave para el entendimiento mutuo entre los miembros del equipo y para fomentar un ambiente laboral positivo. Teniendo en cuenta esta información, se considera pertinente aclarar que la comunicación efectiva es un factor clave para la conformación de un equipo exitoso. Esto debido a que si comparamos la percepción de éxito del empleado (resultados de la primera pregunta) con la percepción sobre la comunicación, es evidente que, a pesar de no tener la mejor comunicación posible, el empleado considera que sí existe un alto nivel de fluidez en esta misma. Por esta razón, es claro que, al contar con un equipo de trabajo con buenas prácticas en términos de comunicación, esto se reflejará positivamente, lo que le permitirá al grupo progresar constantemente y percibirse cada vez más como un equipo exitoso.

Por otra parte, en cuanto a la tercera pregunta de la encuesta, fue posible evidenciar que el 96% del equipo es muy consciente sobre el posible impacto que podrían llegar a tener sus habilidades blandas individualmente al momento de contribuir al éxito del equipo. La importancia de estas habilidades ha sido enfatizada por autores como Laines (2021), quien menciona que las habilidades blandas, como la iniciativa y la empatía, son esenciales para una colaboración efectiva. Teniendo en cuenta estos datos, es posible afirmar que los empleados creen firmemente en que si se proponen mejorar continuamente su skill-set de habilidades blandas, van a conseguir establecer un ambiente mucho más propenso al éxito de la organización. De la misma manera, al tener un equipo de trabajo altamente consciente sobre sus capacidades, esto se refleja como una consecuencia directa en el nivel de éxito del grupo, el cual es supremamente alto en el caso puntual de este estudio.

Siguiendo con esta línea de análisis, los resultados de la cuarta pregunta del cuestionario revelaron que el nivel de relacionamiento interpersonal es considerado como fuerte por el 84% de

los miembros del equipo. Según Nemanja (2020), las relaciones interpersonales sólidas son esenciales para mejorar la colaboración y rendimiento en equipos. Basándonos en esta información, es pertinente afirmar que si existen relaciones interpersonales sólidas entre los miembros del equipo, este mismo está encaminado directamente a ser exitoso. No obstante, resulta relevante mencionar que existe un nivel bastante alto en los términos de correlación entre el éxito de un grupo y el relacionamiento interpersonal, por lo cual se entiende que, al contar con relaciones altamente funcionales, se tendrá como efecto un equipo cada vez más exitoso. Es importante tomar los resultados obtenidos en la quinta pregunta realizada al equipo. En este caso, se pudo observar que el 76% de las respuestas estuvieron de acuerdo con que aquellas relaciones que han logrado formar en su equipo de trabajo, son relaciones profundas y de valor. Como Warren (1995) señala, los equipos exitosos están marcados por relaciones de liderazgo, compromiso y proactividad, lo que facilita un ambiente laboral productivo. Considerando esta percepción tan positiva que tienen los integrantes del equipo sobre el significado de sus relaciones con sus compañeros de trabajo, es claro que, si hay presencia de un relacionamiento interpersonal positivo, profundo y genuino, esto contribuirá en gran medida al desarrollo de un grupo altamente exitoso. Adicionalmente, si el nivel de relacionamiento es muy activo, como efecto lógico, los lazos que se establezcan entre compañeros de trabajo serán valiosos, por lo que impactará muy positivamente el progreso de la organización hacia el éxito.

Por otra parte, el 84% de la población encuestada consideró que aquellas labores que desarrolla habitualmente en su equipo de trabajo están completamente relacionadas con sus habilidades técnicas. Este hallazgo resalta la importancia de las habilidades técnicas en el contexto laboral, como lo menciona Sundstrom (1990), quien subraya que la claridad en las responsabilidades y las habilidades adecuadas son determinantes en el desempeño organizacional.

Es evidente que el equipo de trabajo está claramente conformado por profesionales altamente capacitados para sus cargos laborales. De la misma manera, es fundamental resaltar que el empleado se siente muy conforme con las tareas que involucra su cargo, debido a que cuenta con un claro entendimiento del fin de su rol en la organización. En cuanto a la séptima pregunta realizada al equipo, se pudo evidenciar de manera absoluta que el 88% de los integrantes tiene un alto nivel de confianza cuando debe interactuar con el resto del equipo. Este fenómeno, según Canseco (2015), está estrechamente relacionado con la competencia en comunicación, que facilita la interacción efectiva dentro de los equipos. Esto ocurre como consecuencia de la clara existencia de una comunicación efectiva a lo largo de toda la organización y un relacionamiento interpersonal muy positivo entre todos los miembros del equipo. De la misma manera que la pregunta anterior, es bastante claro que el empleado se siente cómodo en su rol, por lo que es válido asumir que individualmente existe una comprensión profunda de la importancia de sus funciones en pro del desarrollo de una organización más efectiva.

Finalmente, para la octava pregunta realizada en el cuestionario, el 96% de la población encuestada tiene muy claro el propósito por el cual hace parte de la organización. Este alto nivel de claridad sobre el propósito organizacional también es respaldado por McDonough (2000), quien establece que el establecimiento de objetivos y la claridad en la misión son vitales para que los empleados se alineen con el propósito de la empresa. Esto puede ocurrir por diferentes razones, principalmente al contar con un ambiente laboral muy sano para el empleado, es completamente lógico que exista una noción muy clara sobre la importancia a nivel individual de cada miembro del equipo. Adicionalmente, trabajar en un equipo donde existen relaciones sólidas entre sus empleados y donde la comunicación es transparente y efectiva, les permite a los empleados alinearse con la misión de la organización. Es decir, los colaboradores logran comprender

verdaderamente la importancia de su rol, lo cual ocurre como efecto por la excelente calidad de ambiente de trabajo.

Conclusiones

Para finalizar, se ha obtenido una serie de conclusiones que confirman la validez de este estudio y su relevancia para el ámbito académico y empresarial. Los resultados obtenidos demuestran de manera clara que el relacionamiento interpersonal, las habilidades blandas y la comunicación efectiva son factores clave para conformar equipos de trabajo exitosos dentro del contexto organizacional colombiano. Asimismo, estos elementos se complementan entre sí, lo que promueve la creación de equipos cohesionados, comprometidos y adaptables a los desafíos actuales en el ámbito laboral. Los datos de las encuestas evidencian una correlación favorable entre estas variables y el rendimiento del equipo. En particular, la percepción positiva de los empleados hacia su equipo indica que, en un contexto en el que se establecen profundas relaciones interpersonales y habilidades blandas sólidas, las probabilidades de éxito del equipo aumentan significativamente. Por otra parte, esta relación se refleja como un ambiente de trabajo donde se construyen redes de confianza y respeto mutuo, lo que facilita la colaboración y el compromiso con los objetivos de la organización. Además, en un entorno así, los empleados no solo cumplen con sus tareas técnicas, sino que también contribuyen proponiendo ideas, participando en la toma de decisiones y enfrentando con mayor resiliencia cualquier desafío.

De la misma manera, el desarrollo de habilidades blandas permite a los empleados adaptarse a diversas situaciones, ser mucho más proactivos y trabajar de una manera más efectiva en equipo. Estas cualidades brindan una ventaja competitiva, ya que no solo cumplen con las exigencias técnicas del puesto, sino que también contribuyen activamente a la elaboración de soluciones y la mejora continua del equipo. En este contexto, la comunicación efectiva es esencial

para el buen funcionamiento del equipo ya que no solo facilita una transmisión clara de ideas, sino que también genera un entorno en el que todos se sienten seguros de expresar sus opiniones. Como consecuencia, esto impulsa a los empleados a alinear sus objetivos personales con los de la empresa, fortaleciendo su sentido de pertenencia y compromiso con la misión organizacional. Adicionalmente, los resultados evidencian la relevancia de promover el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el desarrollo de habilidades blandas en las políticas de recursos humanos. También es crítico fomentar una cultura de comunicación abierta y retroalimentación constructiva, en la que cada individuo tenga la oportunidad de crecer tanto en lo profesional como en lo personal, es una de las recomendaciones clave. Se puede alcanzar esta meta a través de cursos de habilidades blandas, programas de desarrollo interpersonal y la creación de espacios para la interacción y colaboración.

En conclusión, al confirmar la hipótesis, esta investigación proporciona recomendaciones prácticas para optimizar el desempeño de los equipos de trabajo. Los resultados demuestran que un entorno laboral positivo, basado en relaciones interpersonales sólidas y comunicación efectiva, es clave para el éxito organizacional. Implementar estas recomendaciones contribuirá no solo a mejorar la productividad, sino también a incrementar la satisfacción y el bienestar de los empleados, fortaleciendo así la cultura organizacional.

Recomendaciones

Los resultados de esta investigación resultan sumamente valiosos, tanto en el ámbito académico como en el mundo laboral. Desde una perspectiva universitaria, este estudio contribuye

a las investigaciones existentes sobre los factores que consolidan el éxito de los equipos en el contexto laboral colombiano. Este análisis aporta una base sólida que puede servir de referencia para futuras investigaciones que deseen profundizar en el impacto de estas y otras variables. Proporcionando una base para académicos y estudiantes interesados en la gestión de talento humano y la optimización de la productividad en las empresas. Este estudio es relevante para aquellas organizaciones que buscan incrementar la efectividad de sus equipos de trabajo. Los resultados indican que las metodologías enfocadas en fortalecer las relaciones interpersonales y promover la comunicación efectiva generan un impacto positivo en el rendimiento del equipo. Con base en los resultados obtenidos, se recomienda implementar medidas que promuevan un entorno de comunicación libre y constructiva entre sus empleados, donde se ofrezca una capacitación constante en habilidades interpersonales.

Referencias

- Alcover, C.M. (2020) *DGIE, CDC*. Available at: <https://portal.edu.gva.es/cdc/es/puedo-usar-la-version-de-escritorio-de-onedrive/> (Accessed: 03 March 2024).
- Allen, J. (2017) *DGIE, CDC*. Available at: <https://portal.edu.gva.es/cdc/es/puedo-usar-la-version-de-escritorio-de-onedrive/> (Accessed: 03 March 2024).
- Bansal, S., & Gupta, S. (2012). Team work's: The success mantra. *International Journal of Physical and Social Sciences*, 2, 424-436.
- Battistón, D., Vidal, J., & Kirchmaier, T. (2020). Face-to-Face Communication in Organisations. *ERN: Experimental Economics (Topic)*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2934290>.
- Berber, N., Slavić, A., & Aleksić, M. (2020). Relationship between Perceived Teamwork Effectiveness and Team Performance in Banking Sector of Serbia. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12208753>.
- Bueno, M. (2017) *Vista de Aristóteles y el ciudadano: Tópicos, revista de filosofía, Vista de Aristóteles y el ciudadano / Tópicos, Revista de Filosofía*. Available at: <https://revistas.up.edu.mx/topicos/article/view/892/790> (Accessed: 03 March 2024).
- Canseco, F. (2015) *Una propuesta estratégica para facilitar El Quehacer de los, Redalyc*. Available at: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf> (Accessed: 07 November 2024).

Fontecha, E. (2013) *Factores de éxito de los equipos de alto rendimiento en las empresas, UNAC*. Available at:
<http://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/700/Factores%20de%20exito%20de%20los%20equipos%20de%20alto%20rendimiento%20en%20las%20empresas%20.pdf>
(Accessed: 06 November 2024).

Gómez, M.E. (2019) *Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio, UAEH*. Available at: [https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/3145/1123-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5367-1-10-20181212%20\(1\).pdf](https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/3145/1123-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5367-1-10-20181212%20(1).pdf) (Accessed: 04 March 2024).

Gutierrez, L.M. (no date) *IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA, EAFIT*. Available at:
<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/53e9eb26-5b81-4917-a6c1-f1b0c19261a4/content> (Accessed: 04 March 2024).

Juhász, T., Horváth-Csikós, G., & Gáspár, T. (2023). Gap analysis of future employee and employer on soft skills. *Human Systems Management*.
<https://doi.org/10.3233/hsm-220161>.

Laines, C.I. (2021) *La importancia de las habilidades blandas en el Home office y su impacto en la productividad de una empresa, Microsoft Support*. Available at:

<https://support.microsoft.com/en-us/office/onedrive-desktop-app-for-windows-579d71c9-fbdd-4d6a-80ba-d0fac3920aac> (Accessed: 03 March 2024).

McDonough, E. (2000). Investigation of Factors Contributing to the Success of Cross-Functional Teams. *Journal of Product Innovation Management*, 17, 221-235. [https://doi.org/10.1016/S0737-6782\(00\)00041-2](https://doi.org/10.1016/S0737-6782(00)00041-2).

Olivera, Y.J., Cubillas, L.L.L. and Yactayo, A.C.N. (2021) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*, UCSA. Available at: <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56> (Accessed: 03 March 2024).

Pérez, V. (2021) Efectos De La Comunicación Informal En La Cultura Organizacional De Una Empresa Comercializadora De La Ciudad De Cali, Eafit. <https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/2afbfbdad-2713-4bfe-ba89-4a2bd508cea5/content> (Accessed: 04 March 2024).

Romero, J.A. (2021) *Habilidades blandas en el contexto universitario y laboral: Revisión Documental | inclusión y desarrollo*, Uniminuto. Available at: <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/IYD/article/view/2749> (Accessed: 07 November 2024).

Sundstrom, E., Meuse, K., & Futrell, D. (1990). Work teams: Applications and effectiveness.. *American Psychologist*, 45, 120-133. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.120>.

Tem, S., Kuroda, A., & Tang, K. (2020). The Importance of Soft Skills Development to Enhance Entrepreneurial Capacity. *International Economic Review*, 3, 1. <https://doi.org/10.30560/ier.v3n3p1>.

Torrelles, C. (2011) *Competencia de Trabajo en Equipo: Definición y Categorización*, Redalyc. Available at: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf> (Accessed: 07 November 2024).

Verma, A., Ansari, S., Bagaria, A., & Jain, V. (2022). The Role of Communication for Business Growth: A Comprehensive Review. *World Journal of English Language*. <https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p164>.

Watson, W., Ponthieu, L., & Critelli, J. (1995). Team interpersonal process effectiveness in venture partnerships and its connection to perceived success. *Journal of Business Venturing*, 10, 393-411. [https://doi.org/10.1016/0883-9026\(95\)00036-8](https://doi.org/10.1016/0883-9026(95)00036-8).