

PROPUESTA INNOVADORA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO DE PROYECTOS



Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo en Proyectos de una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, CAUCA.

Deidy Fabiana Lasso Castillo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

30 de junio de 2024

PROPUESTA INNOVADORA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO DE PROYECTOS

Propuesta de una Estrategia Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Deidy Fabiana Lasso Castillo

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor

Sergio Andrés Zabala Vargas
Doctor en tecnologías educativas

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual
Programa Especialización en Gerencia de Proyectos
30 de junio de 2024

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de figuras	6
Lista de anexos.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 La pregunta de investigación	13
1.3 Los objetivos de investigación	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación	14
2.1. Marco de Antecedentes.....	16
2.2. Marco Teórico	19
2.3. Marco normativo	21
3. METODOLOGÍA	23
3.1. Enfoque y alcance de la investigación	23
3.2. Población y muestra.....	23
3.2.1. Definición de la población.....	23
3.3. Instrumento	23
3.4. Descripción de procedimientos	34
3.5 Consideraciones éticas.....	34
3.5.1 Instrumentos de aceptación y autorización.....	35
4. HIPÓTESIS.....	36
4.1 Las variables	36
4.1.1 Variable(s) independiente(s).....	36

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

4.1.2 Variable(s) dependiente(s)..... 36

4.2 Planteamiento de hipótesis 37

5. RESULTADOS 38

5.1 Resultados y análisis del instrumento 38

5.1.2 Análisis de resultados 50

5.2 Propuesta 53

6. CONCLUSIONES 57

Referencias..... 59

Anexos..... 62

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Lista de tablas

Tabla 1. Información bibliográfica 16
Tabla 2. Cuestionario sobre trabajo en equipo..... 33

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Lista de figuras

Figura 1. Edad.....	38
Figura 2. Sexo.....	39
Figura 3. Escolaridad.....	39
Figura 4. Área de trabajo.....	40
Figura 5. Participación en actividades de bienestar.....	40
Figura 6. Participación como mejoramiento del ambiente laboral.....	41
Figura 7. Importancia del núcleo familiar.....	41
Figura 8. Tipo de conflictos.....	42
Figura 9. Resolución de conflictos.....	42
Figura 10. Factores que afectan el rendimiento laboral.....	43
Figura 11. Canales de comunicación.....	43
Figura 12. Reconocimiento de funciones.....	44
Figura 13. Inducción.....	44
Figura 14. Acompañamiento y seguimiento en funciones.....	45
Figura 15. Sincronía en equipo de trabajo.....	45
Figura 16. Distribución de funciones.....	46
Figura 17. Relación entre compañeros.....	46
Figura 18. Liderazgo.....	47
Figura 19. Toma de decisiones.....	47
Figura 20. Percepción de mis compañeros.....	48
Figura 21. Motivación.....	48
Figura 22. Como se siente dentro de la organización.....	49
Figura 23. Incentivos.....	49
Figura 24. Crecimiento personal y laboral.....	50

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Lista de anexos

Anexo 1. Formulario de Google 74

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Resumen

Con esta iniciativa lo que se busca es proponer una estrategia que oriente a la mejora sobre la problemática que aquejan las organizaciones de salud en cuanto a la falta de trabajo en equipo, concepto que se manifiesta como la articulación de las diversas actividades que entrega cada uno de los integrantes que hacen parte del equipo. Igualmente, se pretende afianzar conocimientos y generar que la empresa se apropie y empodere de los procesos organizativos, al mismo tiempo, propiciar espacios de fortalecimiento y participación de todos y cada uno de sus colaboradores en la que se promueva la integración de los conocimientos, otorgando un sin número de herramientas que al ser puesta en práctica por la organización contribuyan a un mejor entorno laboral, la potencialización de nuevos liderazgos, proceso de mejoramiento de la productividad que aporten a la búsqueda de alternativas que permitan la sana convivencia laboral con la finalidad de ofrecer servicios de calidad.

Es por ello, que se desarrolla una propuesta innovadora para el fortalecimiento del trabajo en equipo en proyectos de una organización pública en salud del municipio de Santander de Quilichao – CAUCA; que conlleve al alcance de las metas propuestas, servicios de calidad y una excelente atención al cliente, asimismo, se precisa de realizar un análisis cuantitativo mediante de un instrumento de recolección de datos como el cuestionario cerrado digital de Google formularios que consta de seis categorías con escala de valoración, el cual será aplicado en una de las dependencias de la organización a once (11) colaboradores ya que, el propósito es poder generar estrategias o herramientas que nos conlleven a poder resolver dicha problemática, que aqueja a muchas organizaciones permitiendo medir o evaluar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Con la finalidad de que, dicha propuesta contiene aspectos que permitieron a la contribución del fortalecimiento de los equipos de trabajo para la gestión de proyectos que conllevan a obtener servicios de calidad, aumento de la productividad y proporcionar una excelente atención al cliente. Así mismo el estudio arroja oportunidades de mejora continua para los diferentes procesos y la organización en sí. Y también realizar la retroalimentación en el equipo de trabajo desde las categorías como la comunicación, participación, gestión y resolución de conflictos, colaboración y relaciones interpersonales, liderazgo y motivación, elementos necesarios para el logro de los objetivos.

Palabras clave: *Trabajo en equipo, estrategia, procesos organizativos, productividad, servicios de calidad, cultura organizacional, atención al cliente.*

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Abstract

With this initiative, what is sought is to propose a strategy that guides improvement on the problems that health organizations face in terms of the lack of teamwork, a concept that manifests itself as the articulation of the various activities that each one delivers. of the members who are part of the team. Likewise, the aim is to strengthen knowledge and generate that the company takes ownership and empowerment of the organizational processes, at the same time, provide spaces for strengthening and participation of each and every one of its collaborators in which the integration of knowledge is promoted, granting a number of tools that, when put into practice by the organization, contribute to a better work environment, the potentialization of new leadership, a process of improving productivity that contributes to the search for alternatives that allow healthy work coexistence with the purpose of offer quality services.

For this reason, an innovative proposal is developed to strengthen teamwork in projects of a public health organization in the municipality of Santander de Quilichao – CAUCA; that leads to the achievement of the proposed goals, quality services and excellent customer service. Likewise, it is necessary to carry out a quantitative analysis using a data collection instrument such as the closed digital Google forms questionnaire that consists of six categories with assessment scale, which will be applied in one of the organization's departments to eleven (11) collaborators since the purpose is to be able to generate strategies or tools that lead us to be able to solve said problem, which afflicts many organizations, allowing us to measure or evaluate interpersonal relationships between collaborators.

With the purpose that this proposal contains aspects that allowed the contribution of strengthening work teams for the management of projects that lead to obtaining quality services, increased productivity and providing excellent customer service. Likewise, the study provides opportunities for continuous improvement for the different processes and the organization itself. And also provide feedback to the work team from categories such as communication, participation, conflict management and resolution, collaboration and interpersonal relationships, leadership and motivation, elements necessary to achieve the objectives.

Keywords: Teamwork, strategy, organizational processes, productivity, quality services, organizational culture, customer service.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Introducción

La falta de trabajo en equipo es una de las problemáticas que más aquejan las organizaciones en cuanto a los descontentos del trabajo en equipo, concepto que se manifiesta como la articulación de las diversas profesiones y/o actividades que entrega cada uno de los integrantes que hacen parte del equipo, así que, es importante indagar sobre las posibles causas del deterioro laboral o falta de trabajo en equipo, estrés laboral, ansiedad, agotamiento, problemas personales, poca comunicación, es importante contribuir al fortalecimiento del trabajo en equipo para el aumento de la productividad, atención a los clientes/usuarios con servicios de calidad y humanizados, el logro de los objetivos o metas propuestas en las organizaciones.

Por ende, se busca proponer una propuesta innovadora para la mejora de la gestión del trabajo en equipo de la organización, así como lo mencionan Cervantes et al. (2020), es necesario realizar una identificación de los equipos de trabajo y caracterizarlos, ya que, son actividades necesarias que conllevan al cumplimiento de los objetivos. Según su investigación el trabajo en equipo se asocia al aumento de la productividad.

Acorde con la investigación en el capítulo I se encontrará el planteamiento del problema en el cual se busca mitigar la falta de trabajo en equipo de las organizaciones, la pregunta problema, objetivos y justificación, en la búsqueda de la formulación de la propuesta de fortalecimiento.

Posteriormente, en el capítulo II, se encontrará el marco de referencia donde se detallan los conceptos teóricos, legales y el estado del arte que direcciona la investigación en cuanto al trabajo en equipo, la calidad de los servicios y la atención al cliente.

Asimismo, en el capítulo III se evidencia el enfoque, el diseño, métodos y herramientas metodológicas, aquí se establece la ruta metodológica de la investigación, las cuales contribuirán a crear la propuesta de fortalecimiento.

Finalmente, en los capítulos IV y V, se contextualizan la hipótesis, se prueba la relación entre las variables y el análisis de los datos que aportan la información detallada para el diseño e implementación de la propuesta innovadora de fortalecimiento a los equipos de trabajo de gestión de proyectos que será presentada a la organización. iniciativa que les ayuda a concientizarse de dicha afectación.

Todo esto con el propósito de, que los colaboradores se sientan motivados, tenidos en cuenta, aspectos que fomentan a una prestación de servicios de calidad, aumento de la productividad y una excelente atención al cliente. Es por ello que, Cevallos et al (2019) manifiestan que la estrategia poderosas para el trabajo colaborativo son las reuniones permanentes de equipo ya que, al realizar este,

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

se abordan las diferentes categorías porque permiten la gestión en la resolución de conflictos por ende la comunicación se fortalece en gran medida, aporta a la motivación al ser tenidos en cuenta para la solución de dicho problema, hay participación y colaboración entre los integrantes del equipo lo que incentiva a la formación de nuevos liderazgos en la organización.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Esta investigación está orientada a la contribución de minimizar la problemática que aqueja a la gran mayoría de las organizaciones como lo es la falta de trabajo en equipo o el trabajo colaborativo, es relevante conocer cuáles son las causalidades para determinar las estrategias que aporten a la mitigación de esta.

1.1 Descripción del problema

La presente investigación busca contribuir a mejorar el trabajo en equipo, debido a que es una de las problemáticas que más se evidencia en las organizaciones de salud afectando el normal funcionamiento de los procesos organizativos y por ende la atención a los clientes, se analiza que a manera internacional y nacional son muchas las organizaciones que viven esta problemática que como causas se tiene los problemas en la comunicación, poca confianza, el no asumir sus roles y responsabilidades, hay poca lluvia de ideas, por ende como consecuencia a estas, se obtiene agotamiento laboral, ansiedad, estrés, a las relaciones interpersonales, entre otros. Lo cual conlleva a que no se presten servicios de calidad, dicha afectación conlleva a no brindar una excelente atención al cliente.

Según Rodríguez et al. (2021) en su artículo elaborado en México, ilustra sobre la importancia de trabajar en equipo en las organizaciones de salud, en el que menciona que la coordinación y la cooperación entre los participantes del equipo permiten el logro de los objetivos de la organización generando una atención cálida, más humana, procesos seguros y eficientes, pero que al mismo tiempo en el que algo falle en un proceso todo el sistema se verá afectado y no se podrá cumplir con los objetivos esperados de la organización, aunque hagan su máximo esfuerzo el resultado no será el mismo. También nos ilustran sobre algunas de las barreras del trabajo en equipo, aspectos o causas que dificultan el engrane y la articulación de cada uno de los integrantes, como por ejemplo el exceso de egos en el que se podría decir que es uno de los factores más predominantes que conllevan a la falta de trabajo en equipo, el egoísmo, las críticas entre los mismos participantes, las múltiples funciones, poco descanso, altas jornadas laborales, entre otros.

Así mismo, Rangel (2019), en su artículo de investigación manifiesta que “El mantenimiento, recuperación o cuidado de la salud depende en gran medida de la interacción de los equipos de salud, su comunicación y la capacidad comunicativa”, pilar importante no solo para evitar los eventos adversos o secundarios en los pacientes y sino también contribuir al aumento de la productividad debido a la interacción, comunicación, y al engranaje de la diversidad de cada una de las personas que compone el equipo de trabajo, la calidad de la prestación de los servicios y al logro de los objetivos planteados por la organización. Del mismo modo, hace referencia que “En la actualidad, se ha puesto al descubierto algunas dificultades relacionadas con el trabajo en equipo, la colaboración, el compromiso, la confianza,

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

la comunicación, entre otras”, siendo estos factores los generadores de esta problemática que afecta la calidad de la atención de los servicios de salud y conlleva a la ausencia de la seguridad del paciente.

También, Lucero (2017), en su tesis de grado titulada “Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática”, quien tomó como metodología la observación de los fenómenos que ocurrieron dentro del entorno, y dando como resultado el 55,30% un nivel bajo en la frecuencia de los trabajos en equipo, lo cual indicó que para ellos era preciso indicar que la organización debía promover espacios de trabajo en equipo con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo, dicha observación también refleja un 54.55% de nivel bajo en la ejecución de labores en dichos trabajos en equipo. Por otro lado, la comunicación también fue un pilar importante ya que, dio como resultado un 55.30% nivel bajo, al igual que las demás organizaciones estos puntos son críticos que no permiten el buen funcionamiento de las mismas.

Por último, en una empresa pública del sector de la salud, en su plan de bienestar e incentivos, buscan contribuir al mejoramiento de la calidad de sus servicios y al aumento de la productividad en cada uno de sus procesos. Según el plan de bienestar de la organización, se evidenció que los trabajadores referenciaron mediante una encuesta para el talento humano, teniendo como resultado con un 50% la variable de fortalecimiento del trabajo en equipo, seguido de la comunicación con un 35,7%, pilares que son necesarios intervenir, ya que, en casi todos sus procesos la problemática es la falta de trabajo en equipo, punto evaluado dentro del eje de calidad de vida laboral.

1.2 La pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto de una propuesta innovadora para el fortalecimiento del trabajo en equipo de proyectos contribuye al aumento de la productividad, servicios de calidad y una excelente atención al cliente de una organización pública de salud?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar una propuesta innovadora para el fortalecimiento del trabajo en equipo en proyectos de una organización pública en salud del municipio de Santander de Quilichao – CAUCA; que conlleve al alcance de las metas propuestas, servicios de calidad y una excelente atención al cliente.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar cuáles son los factores dentro del trabajo en equipo que afectan negativamente la productividad, servicios de calidad y que se brinde una excelente atención al cliente mediante la información suministrada por los colaboradores.
- Diseñar una propuesta de fortalecimiento del trabajo en equipo en proyectos que contribuya al aumento de la productividad, servicios de calidad y una excelente atención al cliente para ser presentada a la organización.
- Presentar a la organización la propuesta de fortalecimiento de los equipos de trabajo para su implementación, en la que indique los pasos a seguir y facilite el logro de los objetivos propuestos.

1.4 Justificación de la investigación

Con esta iniciativa se pretende afianzar conocimientos y generar que la empresa se apropie y empodere de los procesos organizativos, al mismo tiempo, propiciar espacios de fortalecimiento y participación de todos y cada uno de sus colaboradores en la que se promueva la integración de los conocimientos, otorgando un sin número de herramientas que al ser puesta en práctica por la organización contribuyan a un mejor entorno laboral, la potencialización de nuevos liderazgos, proceso de mejoramiento de la productividad y la búsqueda de alternativas que permitan la sana convivencia laboral. Para Rangel (2019), En la actualidad se ha evidenciado algunas dificultades concernientes con la colaboración, el compromiso, la confianza, la comunicación, etc. Siendo estos factores los generadores de esta problemática que afecta la calidad de la atención de los servicios de salud y conlleva a la ausencia de la seguridad del paciente.

Cabe mencionar, que esta investigación surgió del interés constante de la investigadora por las diversas problemáticas e insatisfacciones que generalmente expresan muchos de los colaboradores de la organización. Por lo cual, se busca en primer lugar analizar el por qué se presenta esta situación, y, en segundo lugar, mirar el grado de cumplimiento e interés que tiene la organización en buscar una solución a dicha problemática. En este sentido la Empresa pública en salud ESE QUILISALUD (2023), en su plan de bienestar e incentivos, busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores, tener servidores saludables y una entidad sostenible, además propiciar ambientes laborales que favorezcan el desarrollo de la creatividad, mediante su gestión estratégica del talento humano en el programa de bienestar e incentivos. Es así como, Rodríguez et al. (2021), ilustra sobre la importancia de trabajar en equipo en las organizaciones de salud, en el que menciona que la coordinación y la cooperación entre los participantes del equipo permiten el logro de los objetivos de la organización generando una atención cálida, más humana, procesos seguros y eficientes para sus usuarios.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

De manera que, el desarrollo de este proyecto contribuye a que la investigadora gane experiencia en el campo investigativo y profesional, que puedan ser utilizados para la generación de nuevas propuestas investigativas desde el punto de vista académico y laboral, asimismo, logre brindar herramientas para la superación de la problemática aquí expuesta. Es relevante, la creación de propuestas innovadoras que aporten a la mejora de las relaciones entre los equipos de trabajo, lo que conlleva a la mejora también de la prestación de los servicios, ya que, con ello no solo se beneficia la organización sino también la sociedad debido al buen trato que reciben en el momento de su atención.

Finalmente, esta investigación se realizará en todas las áreas de la organización pública de salud de Santander de Quilichao, Cauca y se basará en el análisis de la falta de trabajo en equipo dentro de la misma, en una de las áreas que se encuentra conformada por 11 colaboradores e iniciará desde el mes de enero hasta junio de 2024.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco de Antecedentes

En el presente apartado de antecedentes, se hará referencia de las principales investigaciones de los contextos, en la siguiente tabla se consignará los sistemas información y fuentes bibliográficas utilizadas:

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Base de datos	Google académico
Tipo de documento	Artículos científicos y de revistas, indexados, tesis, trabajos de grado.
Temporalidad (rango)	2016 hasta la actualidad
Palabras claves	Trabajo en equipo, servicios de calidad, productividad, atención al cliente

Tabla 1. Información bibliográfica

Entorno a la historia del trabajo en equipo en las organizaciones y el servicio al cliente, Díaz et al. (2019) refieren en su artículo de investigación que en el siglo XX el trabajo nace como esa necesidad de poder tener relaciones más fuertes y firmes con las demás personas dentro de las organizaciones para mejorar ya sean condiciones, procesos que interfieren en el logro de los objetivos de la misma, ya que algunas labores podrían ser realizadas de manera aislada pero que con el trabajo en equipo se genera continuamente una motivación individual y más rápido permitiendo que se colaboren entre todos.

Así mismo, Meredith Belbin, el conocido como el padre de los roles de equipos, en 1981 vincula los distintos de roles del que existen en el equipo para su funcionamiento práctico, luego de estudios de múltiples equipos durante muchos años “sus investigaciones revelaron que aun cuando las conductas de las personas dentro del equipo pueden ser infinitas, las que aportan valor y contribuyen a la eficiencia y a la efectividad del equipo son finitas” (catalán, 2013, p.4). Es decir, que independientemente de los innumerables hábitos buenos o malos que puedan tener cada uno de los integrantes de los equipos, solo si aportan las que verdaderamente son necesarias para realizar la labor se contribuye a la consecución del objetivo de manera eficaz.

Según Rosales (2010) refiere que la planificación estratégica, es decir, la misión, visión y valores corporativos juegan un papel muy importante en la organización, ya que son esos pilares relevantes para que sus colaboradores sepan hacia dónde va y quiere llegar la organización, puesto que, si al interior de los equipos de trabajo no hay armonía, interés por la organización, hay incomodidad o desacuerdos entre las partes se dificultaría el cumplimiento de dicho propósito. Es por ello, que es necesario poder canalizar estos acontecimientos por medio de reuniones donde puedan ser planteadas, además de ser escuchados fomenta la confianza entre el colaborador y la organización, permiten

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

conocerse mejor y desvirtuar cualquier índice de rumor. También plantean aspectos que son relevantes dentro del trabajo colaborativo, como la vinculación laboral, la cooperación, compañerismo, comunicación, motivación y el trabajo en equipo, liderazgo.

Así mismo, Cervantes et al. (2020) en su artículo titulado el trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes, refieren que es necesario realizar una identificación de los equipos de trabajo y caracterizarlos, ya que, son actividades necesarias que conllevan al cumplimiento de los objetivos. Según su investigación el trabajo en equipo se asocia al aumento de la productividad, actividades que se vienen desarrollando desde la época de las teorías administrativas de Elton Mayo, donde también refieren que la palabra equipo viene ligada desde la mirada deportiva en la que se requería la parte organizacional en la que requerían personas con diferentes especialidades para el logro de los objetivos, dando la relevancia necesaria a los equipos en las organizaciones. Además, se enfocan en el cliente como un principio básico que aporta a la gestión de la calidad, mediante la identificación de las necesidades del cliente, estilos de vida, creencias y valores, generando estrategias en la que resulten la satisfacción de las mismas generando confianza y por ende mayores ventas.

Torres et al. (2020), mencionan que dentro de las organizaciones hay diferentes tipo de equipos entre los cuales están los que resuelven los problemas en el cual se comparten ideas, soluciones para la mejora de los procesos y la calidad, el clima laboral, este equipo realiza recomendaciones a la organización, también están los equipo autodirigidos es decir, autónomos en donde no hay presencia de un líder o jefe en la cual recae la responsabilidad, todos los integrantes son los encargados de planificar y ejecutar el trabajo, toman sus propias decisiones y por lo general evalúan sus propios desempeños, igualmente, se encuentran los equipos transfuncionales que se conforman de colaboradores del mismo nivel jerárquico de diferente áreas de trabajo en donde se reúnen para intercambiar conocimiento, identificar problemáticas y proponer soluciones, siendo un equipo más complejo de direccionar debido a sus profesiones, pero que con el tiempo se van amoldando, y por último, los equipos virtuales para los miembros que se encuentran en distintas zonas cuyo propósito es lograr las metas u objetivos de la organización aun así desde la distancia.

Para Giraldo et al. (2019), es importante que los equipos de trabajo incorporen dentro de su metodología de trabajo las capacitaciones, ya que, son procesos de formación que aporta a una adecuada ejecución de las tareas que conllevan al aumento de la productividad y al rendimiento de los colaboradores, además, permite que los colaboradores sea resolutivos y tengan bases suficientes y sólidas para buscar soluciones de manera autónoma, haya participación en la toma de decisiones, mejora en la comunicación y motivación para la realización de sus deberes.

Según Ayoví (2019) en su artículo trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones, menciona la importancia del trabajo en equipo de las organizaciones ya que, como modelo de gestión promueve al alcance de los resultados de manea eficaz y eficiente, con un liderazgo positivo, promoviendo beneficios en la optimización del recurso tiempo y mayor calidad en los resultados. Un buen trabajo colaborativo incentiva a un mejor clima laboral pues el colaborador se siente más motivado en la realización de sus labores lo que les permite que se complementen sus talentos,

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

habilidades y conocimientos, se fomenta el sentido de pertenencia por la organización. Por otro lado, hace referencia a la diferencia entre grupo y equipo de trabajo, en la que en el grupo se manifiesta una interdependencia en el ejercicio de las tareas para el logro del objetivo en común, mientras que el equipo sus integrantes contienen habilidades complementarias para trabajar de manera coordinada, responsable, tienen una identidad específica en aras de lograr las metas propuestas por la organización.

Del mismo modo, prima ofrecer un buen servicio al cliente para (García, 2016, como se citó en Moreno, 2009, p. 2) señalan que el servicio al cliente es un diagnóstico que se debe realizar para que las organizaciones identifiquen las necesidades del cliente, sean resueltas y satisfechas para así, ganar posicionamiento, por ende, esto generaría aumento en la productividad, lo que fomenta una preferencia y superioridad ante los usuarios y el mercado. Unido a esto también hacen referencia a la cultura organizacional en la que se representa la forma en la que se muestra el pensamiento colectivo de los colaboradores lo cual, evidencia las relaciones interpersonales, la manera de resolución de conflictos, el manejo de la comunicación, forma de trabajar, el comportamiento, entre otros. Sin dejar de lado la cultura de servicio en la que le brindan a sus colaboradores un buen servicio interno para que así se brinde también un excelente servicio al cliente.

Según Daza (2016), refiere que la motivación laboral es el motor que impulsa al colaborador a realizar sus responsabilidades, teniendo en cuenta que el clima laboral es muy importante para brindar una buena atención al cliente y lograr el impacto en la competitividad de la organización, ya que, “El cliente es el elemento más importante del proceso debido a que constituye por sí mismo la razón de ser del servicio y de su respectivo proceso”, dicho esto, el cliente es quién nos direcciona hacia el logro de las metas, relevante tener en cuenta sus opiniones, percepciones y recomendaciones para mejorar los procesos internos, la calidad de los servicios y por ende prestar una atención excelente al público. Esto nos obliga a mejorar cada día debido al alta de competidores que quizás proveen los mismos servicios en el que siempre se debe crear valor en lo que se ofrece.

Para Solano (2017), en su libro ¿Cuánta tiene el cliente? Declara el servicio al cliente como ese conjunto de actividades que se llevan a cabo entre la organización y los clientes externos permitiendo estrategias de mercadeo, en las que las personas puedan evidenciar la calidad del servicio y que su necesidad sea satisfecha y supere sus expectativas. Del mismo modo relata que en ocasiones no hay una buena atención al cliente porque el personal que atiende no se encuentra capacitado para prestar ese servicio, allí se genera un diagnóstico que nos muestra la calidad del mismo y los valores organizativos, ya que, el deber tanto de la organización como del colaborador es superar las expectativas que lleva el cliente, brindando claridad en la información, respuesta y solución oportuna, flexibilidad del servicio en la que el cliente pueda tener variedad de soluciones.

Finalmente, Wellington (1997), en el libro como brindar un servicio integral al cliente: lo mejor de las estrategias Kaizen, creación de un poderoso y funcional programa de servicio al cliente, aunque es una referencia poco moderna contiene elementos supremamente importantes que deberían ser aplicados por las organizaciones, debido a que la metodología Kaizen de origen japonesa que significa KAI (cambio) más ZEN (bueno) igual a mejoramiento, estrategia que se utiliza para representar los procesos

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

y la cultura organizacional en busca de que haya una participación activa y compromiso por parte de los colaboradores, así mismo, se minimicen pérdidas en los recursos como el tiempo, el dinero, materiales, entre otros, y se aumente la calidad tanto en el servicio o producto, en el progreso de los colaboradores en la que se fomenta valorar sus iniciativas o ideas con respecto a sus tareas o a la organización, las relaciones interpersonales y en su conducta todo con el objetivo de satisfacer al cliente, enfocándose en los trabajos en equipo y en el individuo desde la perspectiva de que es el encargado de brindar ese servicio con calidad al cliente, que es su responsabilidad y no puede delegárselo a otra persona ni a otro equipo, en definitiva se enfocan en el individuo y no en los procesos.

2.2. Marco Teórico

En las organizaciones se ha podido identificar que es de gran importancia la unión de esfuerzos y las distintas habilidades para poder alcanzar objetivos en común de manera más rápida y eficaz, resultando relevante la búsqueda de las distintas teorías, es por ello que, según Duran (2018) en su libro titulado “el trabajo en equipo” nos refiere que hay tres conceptos claves para que haya un buen trabajo en equipo: conjunto de personas – organización – objetivo común, entendiendo así que, es necesario un equipo de trabajo dentro de una organización para poder lograr los objetivos que se tienen en común sumando sus acciones, fuerzas y estímulos para poder lograrlo; indica que “cuando todos los miembros del equipo conocen el objetivo y se comprometen en alcanzarlo nace el trabajo en equipo” del mismo modo, este concepto se encuentra fundamentado bajo unos valores que se vinculan para fortalecer el trabajo en equipo, la confianza, compromiso, respeto, compañerismo, humildad, ilusión, esfuerzo y constancia, son valores que si cada uno de los integrantes del equipo pone en función de su quehacer se facilita la consecución del logro y aporta al mejoramiento de la productiva de la organización.

También nos refiere que hay inconvenientes que se presentan a la hora de trabajar en equipo según las apreciaciones de algunas personas en cuanto a que “no en todos los entornos es posible los trabajos en equipo, ya sea por el tipo de actividad que hay que desarrollar, por las condiciones en la que hay que llevarlo a cabo o simplemente por la falta de habilidades, competencias y complementariedad de las personas que se tendrían que integrar como equipo”, dicha concepción plantea que estos inconvenientes se generan muchas veces la aparición de ego, conflictos interpersonales, bajo rendimiento, aparición de micro grupos por afinidad, entre otros.

Rangel (2019) en su artículo de investigación titulado “el trabajo en equipo en el sector salud” menciona que para las organizaciones es fundamental la creación de equipos de trabajo para el alcance de las metas con mayor facilidad, ya que, la diversidad de habilidades con las que cuenta cada una de las personas que hacen parte del equipo se pueden convertir en un factor fundamental para el desarrollo de la creatividad, tener la facultad de resolución de conflictos y la búsqueda de soluciones como también la toma de decisiones más apropiadas. De otro modo, indica que “la carencia de comunicación dentro de los equipos de trabajo es una de las principales fallas que genera riesgo a la seguridad y vida

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

de un paciente, adicional a las causas adversas derivadas de la enfermedad misma” traducido en eventos adversos dentro de la organización en la prestación del servicio de salud, generando traumas, infecciones cruzadas en distintos procedimientos médicos y/o quirúrgicos, entre otros, causando baja calidad en la prestación del servicio e incluso la muerte del paciente.

Del mismo modo, refiere que:

Resulta problemático identificar que a pesar de los sistemas de calidad actuales aún se continúa presentando casos de eventos adversos asociados al factor humano, que podrían superarse si los sistemas comunicativos derivados de actuación colaborativa de los equipos se dieran de forma integral. (Rangel, 2019, p. 7).

Por otra parte, para Paravic y Lagos (2021), en su artículo llamado “trabajo en equipo y la calidad de la atención en salud” “expresan que el trabajo en equipo se ha convertido en una de las figuras más relevantes para lograr el éxito en cualquier proyecto que se desee emprender, permitiendo que las habilidades de cada uno de los integrantes se potencien maximizando la eficacia de los resultados, es así que esto permite el desarrollo de cada uno de sus integrantes, compartiendo el liderazgo y luego disfrutan las actividades que realizando; entendiendo que los resultados son el esfuerzo de todos; no obstante, refieren que “No siempre es fácil trabajar en equipo, porque lo conforman, generalmente, personas con distintas historias de vida y experiencias, diversas culturas, distintas actitudes, diversos grados de compromisos para con la organización y distinta ética para realizar su trabajo”, situaciones o vivencias que pueden dificultar el logro del objetivo en común.

Para Flores (2021), en su artículo Reflexiones en torno a los desafíos éticos en el trabajo en equipo interdisciplinario es de gran relevancia poder entender la forma de cómo lograr compatibilizar los distintos saberes y miradas para trabajar en equipos en aras de los propósitos en común, ya que en este emergen distintas personas y disciplinas, las cuales en ocasiones son de difícil vinculación y articulación, asimismo el logro a la aceptación, adaptación, recepción de nuevos conocimientos, opiniones distintas que se dan entorno a un mismo contexto, todo esto debido al ego y celos profesionales que se evidencian, los cuales hacen que se dificulte la consecución de los objetivos en común y fallas en los procesos organizativos.

Fernández (2022), en su libro titulado “comunicación efectiva y trabajo en equipo” refiere que, para lograr una tarea interpersonal de manera más efectiva, existe unas habilidades sociales que son un conjunto de capacidades y destrezas que facilitan la interacción con las demás personas, las cuales son conductas socialmente aprendidas y aceptadas, es por ello que da como resultado que las organizaciones comprendieran las ventajas del trabajo en equipo que la suma de contribuciones individuales. Del mismo modo manifiesta que la comunicación es relevante porque es la relación entre los colaboradores, donde se facilita un intercambio de funciones, delegaciones, hay compromisos, se hace la planificación de las estrategias hacia el futuro en beneficio común, por lo tanto, si en una organización falla la comunicación la lleva a la disminución de la motivación y el clima laboral, se

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

minimiza el rendimiento y no se podrá trabajar coordinadamente por ende, no se podrá alcanzar los objetivos de la empresa ni los de los clientes.

Hay que mencionar, además, que hay conceptos los cuales son de mucha relevancia para la investigación como:

Complementariedad: Relaciona dos o más elementos que integren entre sí. Para la revista APD (2023), la complementariedad hacer referencia a que dentro de los equipos de trabajo deben estar compuestos por personas que diferentes habilidades y conocimientos para dar respuestas a todas las necesidades.

Comunicación efectiva: Entendiéndose como el proceso de compartir ideas, información, conocimientos pensamientos con claridad permitiendo que quien recibe el mensaje lo comprenda. Robotham (2022), en su artículo Comunicación Efectiva en el Lugar de Trabajo, atribuye la comunicación efectiva como “la cualidad de mantener la calidad de las relaciones laborales”.

Conducta aprendida: Son las que se desarrollan a partir de una experiencia, es individual y adquirida y se asocia al aprendizaje como una conducta nueva. Fernández (2022), estas conductas pueden ser aprendidas o enseñadas desde “la observación, la práctica y la repetición”.

Eventos adversos: Paravic Klijn, T y Lagos garrido, M.E. (2021). Se entiende como un incidente que le produce un daño leve o moderado al paciente, los cuales pueden ser infecciones intrahospitalarias, errores en el diagnostico, error en la administración y entrega de medicamentos, equivocación de historias clínicas o documentos, entre otros.

Habilidades sociales: Fernández (2022), hace referencia a las conductas, hábitos, capacidades que posee una persona al presidir una reunión, conversación, conflictos en el equipo de trabajo, dichas habilidades son la empatía, resolución de conflictos, asertividad, tolerancia, respeto, liderazgo. Es decir, a todas las habilidades profesionales también.

2.3. Marco normativo

Para la investigación es importante adherirse a la legislación para dar soporte, es por ello, que hay un decreto en el cual se crea para establecer sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos, en el que se manifiesten condiciones propicias al desarrollo de las labores y así el desempeño laboral logre sus objetivos. Tal como, El Decreto 1567 (1998), expresa los programas de bienestar que los empleadores deben procurar con sus colaboradores en materia de procesos permanentes para crear, mantener y mejorar las condiciones laborales, mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y de su familia, en consonancia con, “deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora”.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

La resolución 652 (2012), en su artículo 1 establece las disposiciones para conformar el Comité de Convivencia Laboral tanto en entidades públicas como en empresas privadas, encargados de escuchar y tramitar las distintas situaciones que se presenten, además, en su artículo 6 menciona las funciones que deben aplicar en sus organizaciones, es una resolución fundamental para la empresa debido a que contribuye a la resolución de conflictos.

En la resolución 2646 (2008), Se hace referencia a la definición de responsabilidades en la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente para la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para comprobar el origen de las patologías que son originadas por el estrés laboral, situaciones que conllevan a los colaboradores a no tener motivación en la realización de sus actividades, relaciones interpersonales deficientes y demás.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

Para esta investigación se realizó un análisis de tipo cuantitativa, que por medio de este podemos estudiar las causalidades de esta problemática y medir y/o valorar el nivel de funcionamiento de los equipos de trabajo, el cual se ha basado en la recopilación y análisis de información de encuesta de medición de la calidad de vida laboral aplicada por la misma organización de salud, así mismo, se toma de referencias de fuentes secundarias como técnicas de recolección de datos: artículos de revistas indexadas, tesis o trabajos de grado y legislación vigentes, que se encuentran detalladas en el marco referencial de esta investigación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Definición de la población

La aplicación del instrumento metodológico se hará en uno de los equipos de trabajo de atención primaria en salud (APS) de la organización, debido a que son de relevancia pues realizan la intermediación entre la comunidad y la organización para captar a los usuarios, por ende, se le efectuará a 11 colaboradores de dicha área.

3.3. Instrumento

Se ejecutará un cuestionario cerrado a través de un formulario digital de Google para recolección de la información y que permite medir o evaluar el desempeño de los equipos de trabajo. A continuación, se muestra el tipo de cuestionario y el link virtual del mismo que se le aplicó a los 11 integrantes del equipo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd30-0sg296KS4NVLgEq2-5wmmPbZ5WwZ5dcPgKiVXT48OLdQ/viewform?usp=sf_link

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO

TRABAJO EN EQUIPO

Cordial saludo,

Le invito a contestar el siguiente cuestionario en el cual sus respuestas serán anónimas y confidenciales, tiene por objeto recopilar información con fines académicos por ende es muy importante su opinión.

Marque la respuesta que usted considere correcta

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

DATOS BÁSICOS

Edad *

Tu respuesta

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Sexo *

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo
- Otro: _____

Escolaridad *

- Bachiller
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional
- Posgrado
- Ninguno

Área *

- Administrativa
- Asistencial
- Operativo

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

TRABAJO EN EQUIPO

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

CATEGORÍAS

A continuación, encontrara seis (6) diferentes categorías, por favor elija la respuesta que crea correcta

PARTICIPACIÓN

1. ¿Participa usted en las actividades de bienestar que organiza la organización? *

SI

No

2. ¿Considera usted que su participación contribuye al mejoramiento del ambiente laboral? *

SI

NO

3. ¿Usted Considera importante que se involucre su núcleo familiar en las actividades de la organización? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

GESTIÓN Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

1. ¿Qué tipo de conflictos se presentan en su sitio de trabajo? *

- Relaciones interpersonales
 - Falta de liderazgo
 - Exceso de liderazgo
 - Malos canales de comunicación
 - Todos los anteriores
 - Ninguno de los anteriores
-

2. ¿De qué manera se resuelven los conflictos en su sitio de trabajo? *

- Dialogo entre las partes
- Llamados de atención
- Terminación de la relación laboral
- Trato de evitarlas

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cuáles son los factores que usted considera afectan el rendimiento laboral? *

- Psicosociales
- Salud ocupacional
- Recreativos
- Relacionales
- Ninguno de los anteriores
- Todos los anteriores

COMUNICACIÓN

1. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene su organización? *

- SI
- NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Usted como colaborador conoce claramente cuáles son sus funciones? *

SI

NO

3. ¿En el momento que usted ingreso a la organización recibió la adecuada inducción? *

SI

NO

4. ¿Tiene usted una persona que le realice acompañamiento y seguimiento a las funciones que usted desempeña en la organización? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

COLABORACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

1. ¿Considera usted que hay sincronía con su equipo de trabajo? *

SI

NO

2. ¿Considera usted que las funciones dentro de su equipo de trabajo están bien distribuidas? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

LIDERAZGO

1. ¿Su equipo de trabajo cuenta con un líder? *

- SI
- NO

2. ¿Cree usted que su opinión es importante en la toma de decisiones de su organización o su equipo de trabajo? *

- SI
- NO

3. ¿Cómo cree que lo perciben sus compañeros? *

- Ente motivador
- Solucionador de problemas
- Conflictivo
- No me perciben

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

MOTIVACIÓN

1. En la toma de decisiones de su equipo de trabajo: *

- Motiva a sus compañeros para el cumplimiento de las metas
- Prefiero mantenerse al margen
- Prefiere trabajar individualmente

2. ¿Cómo se siente en la organización? *

- Triste
- Desanimado
- Motivado
- Cansado
- Estresado

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Qué tipo de incentivos utiliza la empresa motivarlo en el cumplimiento de las metas? *


- Reconocimiento
- Bonificaciones
- Días libres
- Obsequios
- Ninguno de los anteriores


4. ¿La organización le incentiva al crecimiento personal y laboral? *

- SI
- NO

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

TRABAJO EN EQUIPO

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

AUTORIZACIÓN

Autorizo la aplicación del cuestionario para fines académicos *

- SI

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Tabla 2. Cuestionario sobre trabajo en equipo

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3.4. Descripción de procedimientos

Se ejecutará un cuestionario cerrado a través de un formulario digital de Google para recolección de la información y que permite medir o evaluar el desempeño de los equipos de trabajo, cuyo resultado se analizara por medio de Excel y sus resultados se representarán a través de gráficos circulares. Tendrá como contenido seis (6) categorías de los cuales cada uno de ellos poseerá una escala de valoración:

- Participación
- Gestión y resolución de conflictos
- Comunicación
- Colaboración y relaciones interpersonales
- Liderazgo
- Motivación

Cada una de estas categorías tendrá una serie de preguntas con una escala de calificación cerrada.

3.5 Consideraciones éticas

En consideración, es necesario saber abordar la metodología de la investigación, ya que al no desarrollarla de manera adecuada puede traer una serie de problemáticas al entorno laboral, pues la intención de la investigación es poder aportar pautas o medidas para el mejoramiento de los procesos organizativos y más que ello el abordaje individual de los colaboradores, entrar a analizar cuáles son aquellas faltas o causas que hacen que no se lleve a cabo lograr un objetivo de manera coordinada y articulada entre el equipo de trabajo.

Dentro del contenido del trabajo se pudo evidenciar que en muchas ocasiones prima el ego entre especialidades, concepciones que entorpecen el buen funcionamiento de las labores, es necesario poder intervenir estas acciones en pro de la organización y en mayor medida en la salud mental, escucha, la comunicación y el liderazgo de los colaboradores, todo esto también podría trabajarse mediante talleres que promuevan el trabajo en equipo, en el que todos se sientan tenidos en cuenta y aporten valor tanto a sus vidas como a la organización.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3.5.1 Instrumentos de aceptación y autorización

Al finalizar el cuestionario se encuentra la opción en la que la persona autoriza la aplicación del mismo.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

4. HIPÓTESIS

4.1 Las variables

4.1.1 Variable(s) independiente(s)

Incorporación de propuestas innovadoras para la mejora de la gestión de los equipos de trabajo de proyectos desde el ámbito de las variables:

- Motivación: Diaz (2019), refiere que la motivación es el "Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona" es decir, que se le puedan satisfacer sus necesidades.
- Comunicación: Diaz (2019), La comunicación es un proceso de transmisión de información" es decir, la manera de compartir o participar en algo en común.
- Liderazgo: Diaz (2019), "Es la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente", conociéndose como un conjunto de habilidades que posee una persona para influir en otras.
- Gestión y resolución de conflictos: proceso por el cual se resuelven las diferencias entre los integrantes del equipo, la forma y modo de solucionarlos, medida en la cual debe haber una buena comunicación y mediación para llegar a acuerdos positivos.
- Participación: es el compromiso que se adquiere por cada uno de los integrantes del equipo con el objetivo de llegar a un mismo acuerdo, en la ejecución de sus funciones como equipo para lograr los objetivos.
- Colaboración y relaciones interpersonales: vínculos sentimentales, laborales, emocionales, sociales, entre otros, es decir, la interacción que debe existir entre dos o mas personas para lograr con los objetivos de la organización.

4.1.2 Variable(s) dependiente(s)

Buenas prácticas en la gestión de proyectos en los equipos de trabajo de la organización publica de salud del municipio de Santander de Quilichao, cauca.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

4.2 Planteamiento de hipótesis

Existe un impacto positivo para las organizaciones con la implementación de propuestas innovadoras que permiten el fortalecimiento del trabajo en equipo de proyectos, ya que, conllevan a que la organización pueda brindar servicios de calidad, aumento en la productividad y una excelente atención al público.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

5. RESULTADOS

Se tendrá un método analítico, ya que por medio de él podremos analizar de manera detallada cada dato generado por los participantes para así poder obtener conclusiones del por qué la falla en el trabajo en equipo y así mismo poder desarrollar oportunidades de mejora. Por ende, permitirá al equipo analizar las diferentes debilidades y fortalezas. Dicha información será analizada por medio de la herramienta de Excel. En la cual se tendrá en cuenta como puntuación final el cálculo del promedio de cada una de las respuestas.

5.1 Resultados y análisis del instrumento

5.1.1 Datos recolectados

En la variable Edad se puede evidenciar que 2 de los integrantes del equipo, es decir el 18.2% tienen 29 años, con 32 años el 9.1%, con 33 años el 18.2%, las edades de 36, 44 y 48 también representan cada una el 9.1%, con 53 años el 18.2% y finalmente con 64 el 9.1% para un total del 100% de la población evaluada.

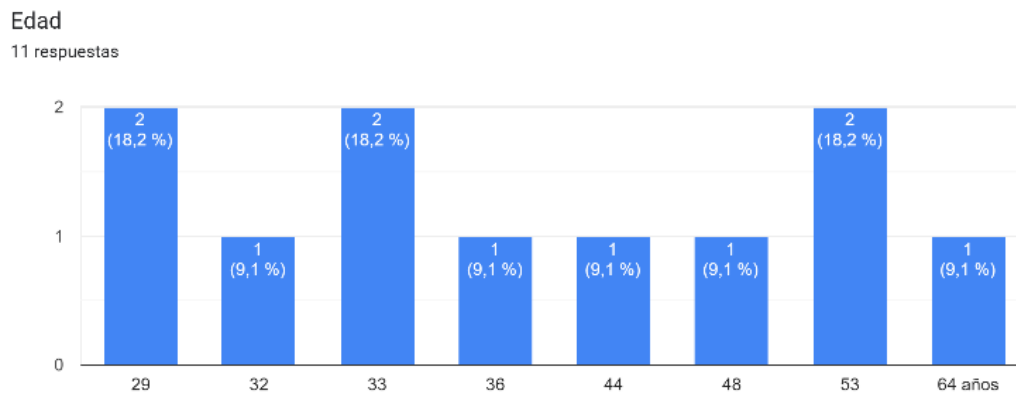


Figura 1. Edad

Para la siguiente grafica de la variable sexo, el 63.6% corresponde al género femenino, mientras que el 36.4% es masculino.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Sexo
11 respuestas

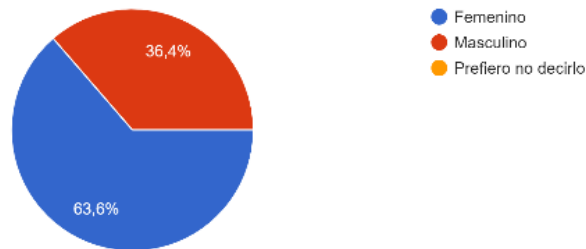


Figura 2. Sexo

La variable escolaridad se ve representado en un 45.5% es decir, 5 personas con escolaridad tecnológico, el 18.2% (2 personas) es técnico, el 18.2% (2 personas) es bachiller, el 9.1% tiene un posgrado (1 persona) y el 9.1% (1 persona) es profesional.

Escolaridad
11 respuestas

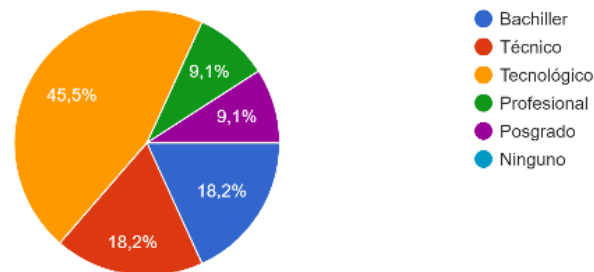


Figura 3. Escolaridad

Para la variable área de trabajo, se tiene el 36.4% del área asistencial, es decir, 4 personas, otro 36.4% operativo y el 27.3% pertenecen al área administrativo.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

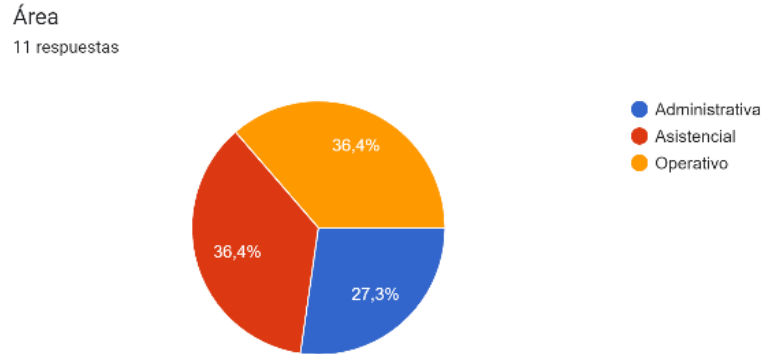


Figura 4. Área de trabajo

En las siguientes graficas podremos determinar las diferentes categorías a analizar como lo son la participación, gestión y resolución de conflictos, comunicación, colaboración y relaciones interpersonales, liderazgo y motivación, aspectos que nos parecen importantes para poder saber cuáles pueden ser las posibles causas de la falta del trabajo en equipo:

- **Participación:**

1. En la siguiente grafica podemos verificar que el 100% de los participantes indica que si participan de las actividades de bienestar que la empresa les provee.

1. ¿Participa usted en las actividades de bienestar que organiza la organización?
11 respuestas

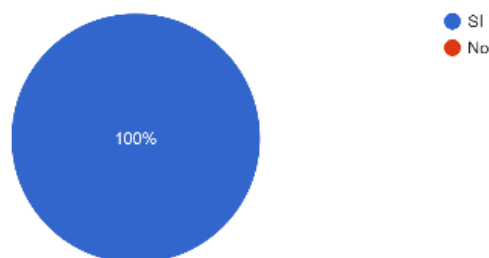


Figura 5. Participación en actividades de bienestar

2. Así mismo, en la siguiente gráfica, el 100% de los participantes ven positivo las actividades de bienestar que la organización les proporciona.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Considera usted que su participación contribuye al mejoramiento del ambiente laboral?
11 respuestas

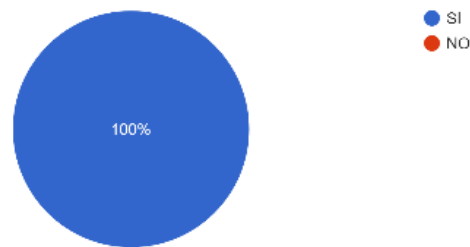


Figura 6. Participación como mejoramiento del ambiente laboral

3. En la siguiente gráfica sobre la involucrar a los familiares de los colaboradores, se puede observar que el 81.1% refiere que, si es importante tener en cuenta a sus familiares, mientras que el 18.2% indica que no es importante.

3. ¿Usted Considera importante que se involucre su núcleo familiar en las actividades de la organización?
11 respuestas

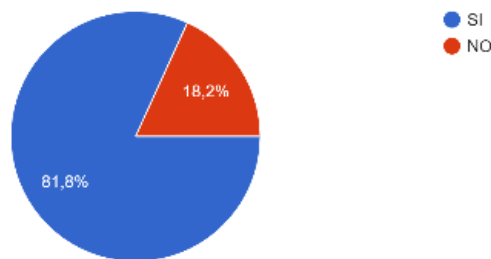


Figura 7. Importancia del núcleo familiar

- **Gestión y resolución de conflictos:**

1. En la siguiente grafica sobre los tipos de conflictos que se desarrollan dentro de la organización, se puede evidenciar que el 54.5% refieren que los conflictos se presentan por los malos canales

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

de comunicación, el 18.2% por relaciones interpersonales, el 18.2% refiere que por todos los anteriores, es decir, malos canales de comunicación, falta de liderazgo, exceso de liderazgo, y el 9.1% ninguno de los anteriores.

1. ¿Qué tipo de conflictos se presentan en su sitio de trabajo?

11 respuestas

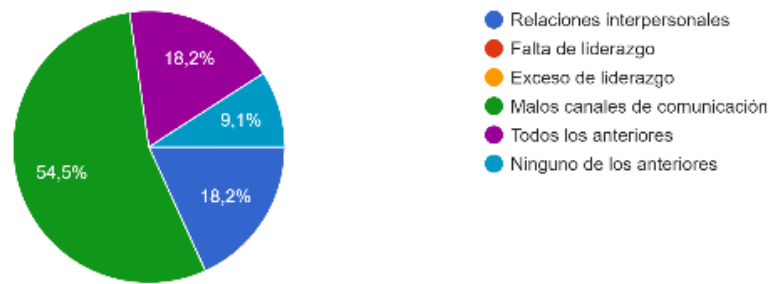


Figura 8. Tipo de conflictos

2. En la siguiente grafica sobre cómo se resuelven los conflictos en su sitio de trabajo el 72.7% indica que se resuelve mediante el dialogo entre las partes, mientras que el 18.2% con llamados de atención y el 9.1% trata de evitarlas.

2. ¿De qué manera se resuelven los conflictos en su sitio de trabajo?

11 respuestas

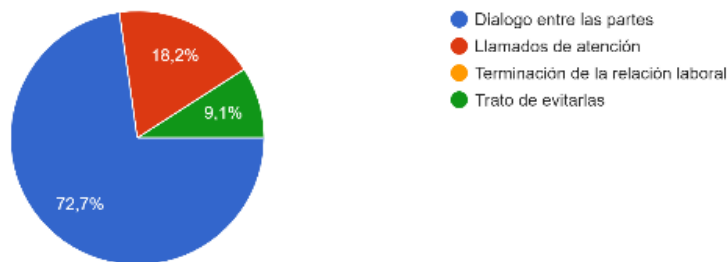


Figura 9. Resolución de conflictos

3. Para la siguiente grafica sobre los factores que afectan el rendimiento laboral, el 45,5% refieren que el principal factor es el relacional, es decir la falta de relacionamiento entre los colaboradores, el 27.3% todos los anteriores donde se encuentran psicosociales, salud ocupacional, recreativos y relacionales y finalmente el 27.3% indica que ninguna de las anteriores.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cuáles son los factores que usted considera afectan el rendimiento laboral?
11 respuestas

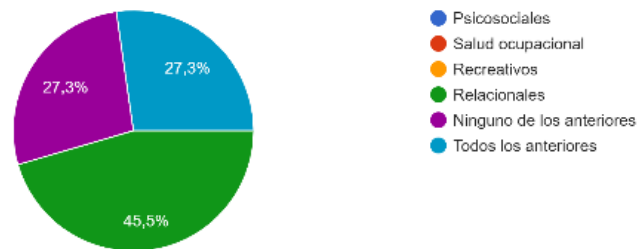


Figura 10. Factores que afectan el rendimiento laboral

- **Comunicación:**

1. En la próxima grafica sobre si conocen los diferentes canales de comunicación de la organización, el 100% refiere que si los conoce.

1. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene su organización?
11 respuestas

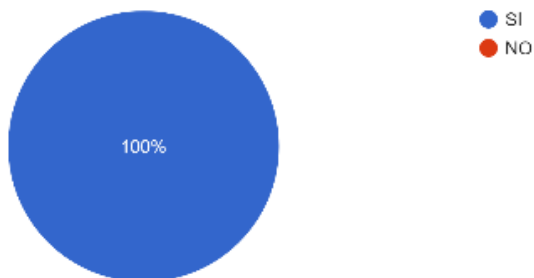


Figura 11. Canales de comunicación

2. En la siguiente grafica sobre si conocen sus funciones el 100% indicó que si las conocen.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Usted como colaborador conoce claramente cuáles son sus funciones?
11 respuestas

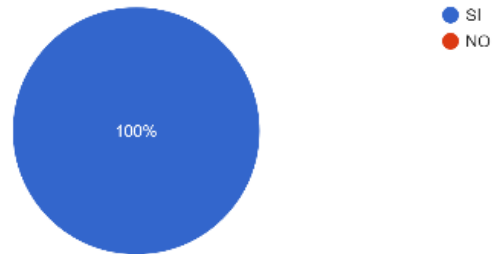


Figura 12. Reconocimiento de funciones

3. En la siguiente grafica sobre si recibieron la debida inducción al ingreso a la organización el 72.7% indicaron que sí, mientras que el 27.3% indicó que no.

3. ¿En el momento que usted ingreso a la organización recibió la adecuada inducción?
11 respuestas

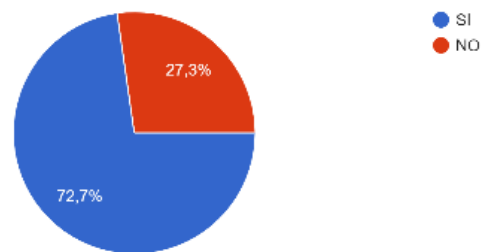


Figura 13. Inducción

4. En la gráfica sobre el acompañamiento y seguimiento en las actividades que desempeña el 90.9% respondió que si tiene mientras que el 9.1% indico que no tienen.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

4. ¿Tiene usted una persona que le realice acompañamiento y seguimiento a las funciones que usted desempeña en la organización?

11 respuestas

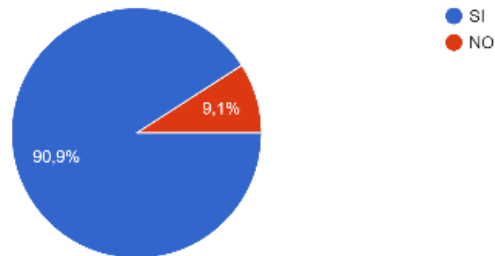


Figura 14. Acompañamiento y seguimiento en funciones

➤ Colaboración y relaciones interpersonales:

1. Para la gráfica sobre la existencia de sincronía en el equipo de trabajo el 81,8% indicó que si hay mientras que el 18,2% respondió que no la hay.

1. ¿Considera usted que hay sincronía con su equipo de trabajo?

11 respuestas

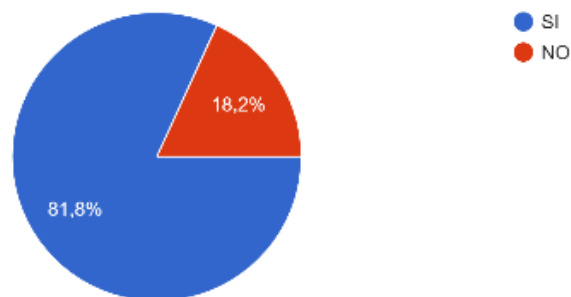


Figura 15. Sincronía en equipo de trabajo

2. En la siguiente grafica sobre la distribución de las funciones, el 100% indicó que si se encuentran bien distribuidas.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Considera usted que las funciones dentro de su equipo de trabajo están bien distribuidas?
11 respuestas

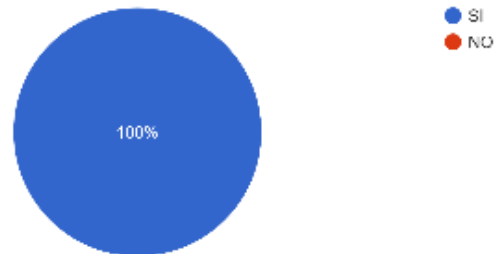


Figura 16. Distribución de funciones

3. En la siguiente grafica de entre las opciones de cómo es la relación con sus compañeros de trabajo el 100% refiero que buena.

3. ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo?
11 respuestas

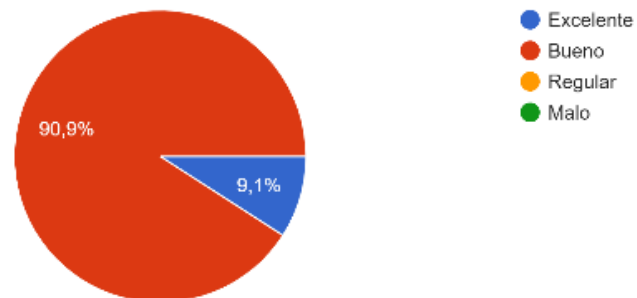


Figura 17. Relación entre compañeros

➤ Liderazgo:

1. En la próxima grafica sobre la presencia de un líder en el equipo de trabajo, 81.8% refiere que, si hay un líder, mientras que el 18.2% indicó que no lo hay.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

1. ¿Su equipo de trabajo cuenta con un líder?

11 respuestas

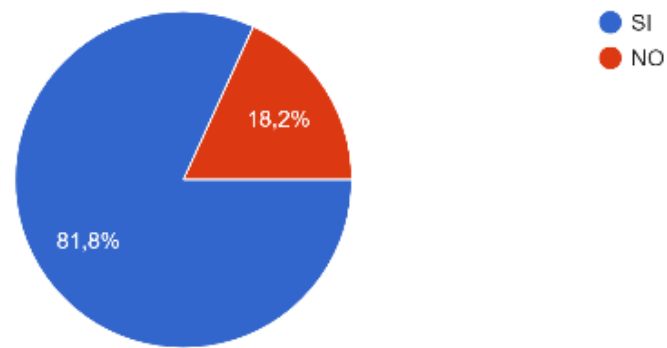


Figura 18. Liderazgo

2. En la siguiente grafica sobre la importancia de su opinión en la toma de decisiones dentro del equipo de trabajo el 100% indico que si es importante su opinión.

2. ¿Cree usted que su opinión es importante en la toma de decisiones de su organización o su equipo de trabajo?

11 respuestas

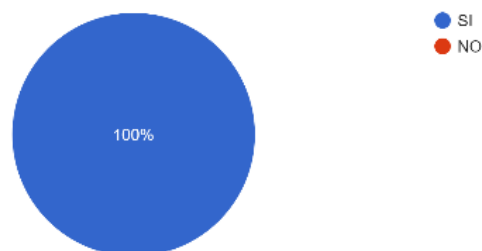


Figura 19. Toma de decisiones

3. En la siguiente grafica sobre como lo perciben sus compañeros, el 54.5% se perciben como ente motivador, mientras que el 36.4% como solucionador de problemas y el 9.1% no lo perciben.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cómo cree que lo perciben sus compañeros?
11 respuestas

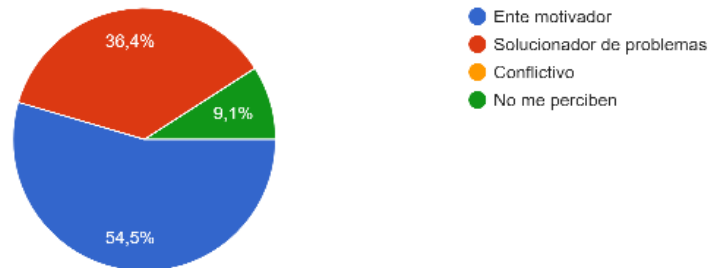


Figura 20. Percepción de mis compañeros

➤ Motivación:

1. En la próxima grafica sobre la toma de decisiones dentro de su equipo de trabajo el 90.9% motiva a sus compañeros para el cumplimiento de las metas y el 9.1% prefiere mantenerse al margen.

1. En la toma de decisiones de su equipo de trabajo:
11 respuestas

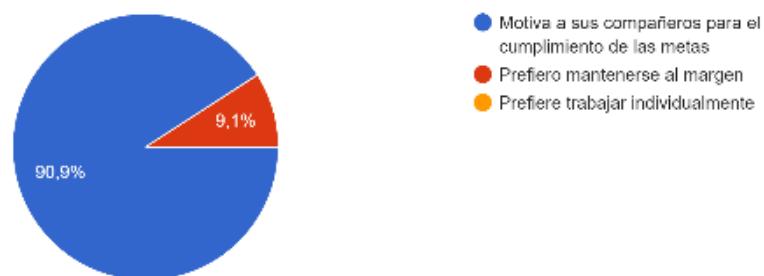


Figura 21. Motivación

2. En la gráfica sobre cómo se siente en la organización, el 90.9% indicó que se siente motivado, mientras que el 9.1% se siente cansado.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Cómo se siente en la organización?

11 respuestas

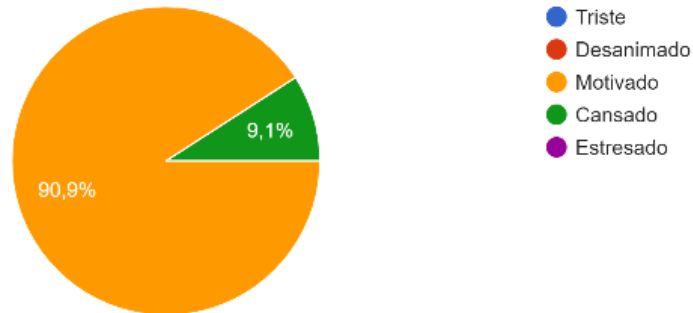


Figura 22. Como se siente dentro de la organización

3. En la próxima grafica hace mención sobre cuales son incentivos que tiene la organización con la colaboración, el 27.3% indica que reconocimientos, el 9.1% bonificaciones y el 63.6% indico que ninguno de los anteriores (reconocimiento, días libres, bonificaciones y obsequios).

3. ¿Qué tipo de incentivos utiliza la empresa motivarlo en el cumplimiento de las metas?

11 respuestas

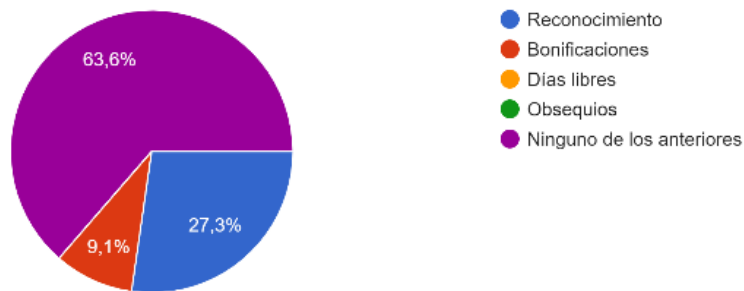


Figura 23. Incentivos

4. Y en la última grafica sobre si la organización incentiva a los colaboradores en el crecimiento tanto personal como laboral, el 81.8% indicó que si mientras el 18.2% indicó que la organización no lo hace.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

4. ¿La organización le incentiva al crecimiento personal y laboral?

11 respuestas

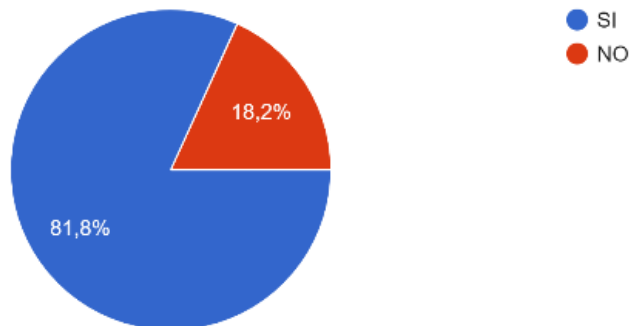


Figura 24. Crecimiento personal y laboral

5.1.2 Análisis de resultados

Los resultados obtenidos de una investigación son relevantes para la contribuir a la construcción de estrategias, iniciativas, generación de aportes significativos que conlleven a la mejora de procesos organizativos, por ello, es necesario que haya un engranaje entre los objetivos y los resultados, teniendo en cuenta los seis (6) categorías a evaluados.

- Diagnosticar cuáles son los factores dentro del trabajo en equipo que afectan negativamente la productividad, servicios de calidad y que se brinde una excelente atención al cliente mediante la información suministrada por los colaboradores.

Para el desarrollo de este objetivo se tiene en cuenta los resultados por cada uno de las seis categorías:

- **Participación:** en este aspecto se tiene en cuenta el interés de la organización por el empleado y su familia.

Para el 100% de los colaboradores les parece importante que la organización fomente espacios de bienestar, ya que esto contribuye al mejoramiento del ambiente laboral, a la satisfacción y motivación del colaborador, aporta al mejoramiento significativo de la productividad. Así mismo, la mayoría de los colaboradores que diligenciaron el cuestionario en un 81.1% indicaron que además era necesario que también fueran incluidas sus familias en dichas actividades de bienestar.

- **Resolución y gestión de conflictos:** en este aspecto se determina la forma en que los colaboradores disipan sus conflictos dentro de la organización.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

En un 54.5% se evidencia que los conflictos que se generan en la organización son por malos canales de comunicación, lo cual conlleva a la deficiencia del trabajo colaborativo y también manifiesta un gran porcentaje de 18.2% de conflictos por relaciones interpersonales, en el momento de la aplicación los colaboradores refirieron que hay demasiado ego dentro de la organización en general. De igual manera, hay métodos para resolver estas dificultades, hay un 72.7% indican que por medio del dialogo entre las partes.

En otra de las gráficas se observa que la mayoría de los colaboradores indican que los factores que afecta el rendimiento laboral es la falta de relacionamiento entre los colaboradores, como se había mencionado anteriormente este es factor que no permite que haya una buena participación y engranaje para el trabajo colaborativo.

- **Comunicación:** aquí determinamos que tan efectiva y asertiva es la comunicación entre colaboradores y la organización, sus funcionalidades y acompañamiento de las mismas.

En este aspecto se puede evidenciar que, aunque todos los colaboradores que se sometieron al cuestionario indicaron que conocen todos los canales de comunicación de la organización, anteriormente la gran mayoría respondieron que los conflictos se daban por los malos canales de comunicación, a lo que se puede interpretar que hay canales de comunicación pero que no son utilizados de manera adecuada, también, conocen cuáles son sus funciones pero en menor porcentaje no han tenido una inducción adecuada para el desarrollo efectivo y eficiente de las mismas.

- **Colaboración y relaciones interpersonales:** relación entre cada uno de los individuos que conforman el equipo y que tanta colaboración hay.

En un pequeño porcentaje del 18.2% refieren que no hay sincronía en el trabajo en equipo, teniendo en cuenta que la sincronía se da cuando se tiene claro cuál es el propósito al que se quiere llegar, la aplicación de la sinergia es parte fundamental para ofrecer servicios de calidad y que además se preste una excelente atención al cliente.

- **Liderazgo:** la importancia de tener dentro el equipo de trabajo una persona que oriente a los demás integrantes hacia el logro en común de la organización.

El 18.2%, una pequeña porción de la población intervenida indica que no hay un líder dentro del equipo de trabajo y aunque la gran mayoría respondió que, si lo hay, esto nos lleva a pensar que hay una necesidad de fortalecimiento en esta área porque tal vez no haya una claridad con el concepto. Por otro lado, en la pregunta de cómo cree que lo perciben sus compañeros dentro el equipo, llama la atención que hay un pequeño porcentaje que indica que no es percibido por sus compañeros, a lo que indica que hay integrantes del equipo que sienten que no son tomados en cuenta ni sus opiniones sintiéndose anulados dentro del mismo.

- **Motivación:** la necesidad de que la organización genere estrategias para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, orientados hacia el aumento de la productividad mediante incentivos.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Aunque la gran mayoría refieren que se sienten motivados dentro de la organización hay un mínimo porcentaje que indican que se sienten cansados y que el momento de tomar decisiones dentro del equipo prefieren mantenerse al margen y no realizar aportes, quizás por lo que se evidencio anteriormente que no se siente percibido, haciendo que se fomente una factura o desequilibrio en el trabajo colaborativo.

Pero algo que llama la atención, es que se presenta una pregunta en la que el 62.6% refiere que la organización no propone incentivos para motivarlos por el alcance de las metas como por ejemplo bonificaciones, días libres, reconocimiento y obsequios, lo cual lleva a preguntarse que los motiva si no tienen una retribución por el logro de sus metas.

6. Diseñar una propuesta de fortalecimiento del trabajo en equipo que contribuya al aumento de la productividad, servicios de calidad y una excelente atención al cliente para ser presentada a la organización.

Con base al cuestionario aplicado, se observa una dualidad en las respuestas, ya que, unas estaban amarradas a otras en las cuales no había una coherencia, tal vez, sea por un tema de no responder con lo realmente están sintiendo por miedo a represarías y perdida de su empleo.

Dicho esto, se refleja la importancia de instaurar medidas que aporten al mejoramiento de los lazos dentro la organización no solo con los trabajadores operativos, asistenciales, sino también los directivos y administrativos para que sean tomadas en cuenta todas las opiniones que son las que aportan a la toma de decisiones adecuadas, al crecimiento de la organización.

Jiménez (2009), en su artículo propuesta metodológica y estratégica para la gestión en el trabajo colaborativo, refiere que uno de los objetivos del trabajo colaborativo es promover una formación adecuada para el desempeño laboral desde del intercambio de opiniones, ideas, acciones de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo para el aporte a los procesos organizativos, y “lo que incluye la promoción de ideas, actividades formativas y propuestas de acción” todo esto permite que la organización de como resultado la oferta de servicios de calidad y genere una satisfacción mediante una excelente atención al cliente.

7. Presentar a la organización la propuesta de fortalecimiento de los equipos de trabajo para su implementación, en la que indique los pasos a seguir y facilite el logro de los objetivos propuestos.

Teniendo en cuenta el análisis anterior se pasará a la formulación de la estrategia para que sea presentada a la organización, con el objetivo de fortalecer los vínculos entre los integrantes del equipo de trabajo, fomente el trabajo colaborativo en el que sea vea representado cada uno y sienta que es tomado en cuenta, por ende, esto aportara a la transformación no solo en los procesos organizativos, sino también en mayor relevancia en los colaboradores.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

5.2 Propuesta

Los procesos de cambios siempre enfrentan desafíos e incertidumbre, es por ello, que la implementación de nuevas metodologías para la gestión de proyectos enmarca un gran trabajo en conjunto entre los objetivos propuestos por la organización y los de los colaboradores, es necesario que haya un engranaje para su fortalecimiento, de allí parte que la organización se posicione, genere valor y sus colaboradores se sientan cómodos, motivados y alineados con dichos objetivos y se puedan lograr. Dicho la anterior, se procede a presentar a la organización una propuesta en la que se brindan una serie de recomendaciones a partir de los resultados obtenidos para mejorar la gestión del trabajo en equipo de proyectos y lograr el éxito y de la misma.

Para ello, se relacionan las categorías ya antes mencionadas, como lo son la participación, gestión y resolución de conflictos, comunicación, colaboración y relaciones interpersonales, liderazgo y motivación.

1. Análisis de la organización:

- Desde la parte gerencial analizar las expectativas y objetivos definidos por la organización para realizar un análisis de que es lo que se requiere para lograr el éxito.
- Analizar tanto el macro entorno y micro entorno para determinar cuáles son las fallas que se están teniendo y que impiden lograr los objetivos.
- Luego del análisis, se procede a realizar una planeación en la que se determine como se van a implementar los recursos para la incorporación de la propuesta.
- Determinar con que cuenta la organización en cuanto a la estructura, capacidad instalada, sistemas, tecnologías y talento humano.

2. Creación de equipo de alto nivel:

- Crear un equipo de alto nivel, cuyo propósito es el de planificar, implementar, realizar seguimiento, control y evaluación de las responsabilidades y/o actividades, es importante que este equipo tenga el pleno conocimiento de la planeación estratégica de la organización, tales como la misión, visión, valores corporativos y objetivos estratégicos para que sepan hacia donde se dirige el ejercicio.
- También, este equipo será el encargado de realizar una auditoría interna por cada uno de los procesos organizativos para verificar el comportamiento de la cultura y valores, de dicho análisis se obtendrá cuáles son las fortalezas y debilidades, resultados que también ayudaran para fortalecer o reorganizar las estrategias para lograr con éxito dichos objetivos.
- Importante la asignación de roles y responsabilidades claras y precisas para el desarrollo de la estrategia, teniendo en cuenta que son seis categorías evaluadas es necesario la instauración de liderazgos para cada una, lo que facilitara la gestión e implementación.
- Luego de la asignación de líderes por categorías, estos serán los encargados de la creación de nuevos equipos para la implementación y ejecución de la estrategia.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. Implementación de la estrategia (actividades de fortalecimiento):

- Los líderes serán los encargados de realizar las distintas convocatorias por los diferentes medios de comunicación que tiene estipulada la organización (correos electrónicos, página web, WhatsApp, voz a voz, carteleras, etc.) para la creación de los equipos y la planificación de sus actividades.
- Mesas de trabajo en las que se identifiquen diferentes situaciones, estudios de caso, opiniones y recomendaciones por parte de los miembros del equipo. De la jornada obtendrá análisis interno y también externo, recomendaciones, tareas y/o compromisos, los cuales serán responsabilidad de todos.
- Realización de foros en donde los miembros de los equipos puedan expresar libremente sus opiniones, es relevante tener conocimiento de estas, ya que, en muchas ocasiones los colaboradores son quienes tienen una amplia relación con los clientes descubren panoramas más amplios y generar ideas de mejora, que deben ser tomadas en cuenta, a partir crear una cultura del buen servicio interno donde se les haga reconocimiento por aportar a la mejora de los procesos organizativos sin dejar de lado que este pueda liderar la idea, lo cual, contribuye a un mejor clima laboral y a la motivación de los colaboradores.
- Planes de aprendizaje, en el que se incorporen formación, capacitaciones, talleres y entrenamientos acordes a los temas o ideas planteadas durante las mesas de trabajo, foros; lo cual contribuirá al fortalecimiento de dichas ideas y a la concientización de los colaboradores.
- Incorporación de dinámicas deportivas, recreativas y familiares para mejorar las relaciones interpersonales.
- Reuniones mensuales donde se den informe, seguimiento y retroalimentación de los compromisos pactados que se oriente hacia la visión de la organización.
- Crear un espacio cuatrimestral, semestral o según necesidad de la organización en donde se realice ceremonias de reconocimiento para los colaboradores que participan y generan ideas que contribuyen a la mejora de la gestión de los equipos de trabajo.

Estas actividades nos permiten establecer indicadores de gestión, rendimiento, desempeño, entre otros, donde se determina el nivel de funcionamiento y eficiencia de la estrategia, además, la necesidad de incluir o mejorar software para la ejecución de proyectos, herramientas de comunicación que conlleven a la concientización, sensibilización de los colaboradores y esto permita la comprensión del usuario.

4. Informe a gerencia

- Finalmente se realiza a gerencia los resultados obtenidos de la implementación de la propuesta en la que se determinara si es necesario crear nuevos programas bienestar o reforzar los existentes en pro de sus colaboradores.

Cuando el cliente interno, en este caso los colaboradores son tenidos en cuenta para la mejora de los procesos, son personas que se sienten motivados y, por ende, contribuyen a una cultura

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

organizacional sana permitiendo la gestión y resolución de conflictos de manera adecuada, hay una mejor comunicación y participación, aspectos que se encuentran entrelazados que bien aplicados favorecen al cambio del clima laboral. A su vez, aporta a brindar servicios de calidad y humanizados, aumento a la productividad y a una excelente atención al cliente.

5.3 Discusión

El mejorar el entorno laboral es una gran apuesta para las organizaciones, es así, que para García (2016):

Las organizaciones con cultura de servicio brindan a su personal un excelente servicio interno, igual al ofrecido al público, partiendo de la premisa que todos los que integran la empresa merecen el mismo nivel de servicio. Esta labor, debe surgir de adentro hacia fuera. (p. 14)

Se considera que, para que una organización llegue a excelencia en la prestación de servicios debe comenzar a generar cambios estructurales y estos deben comenzar desde cada uno de sus colaboradores y no solo por parte de los encargados de prestar dichos servicios, si no también desde la parte gerencial, esta debe estar a cargo de personas receptivas, abiertas al cambio en pro de la organización, partiendo desde allí una comunicación asertiva y efectiva. Esto aporta a la generación de nuevas ideas que fortalecen los procesos organizativos, es así, que para ello fue de gran utilidad la aplicación del cuestionario, ya que, apporto ideas y recomendaciones para trabajar dentro de la organización.

Habría que decir que, la incorporación de nuevas propuestas que apunten al fortalecimiento de los equipos de trabajo para la gestión de proyectos genera un impacto positivo para las organizaciones, ya que, conllevan a que la organización pueda brindar servicios de calidad, aumento en la productividad y una excelente atención al público.

Tal como lo referenciaba Cervantes et al. (2020) comparto su pensamiento en que es necesario realizar una identificación de los equipos de trabajo y luego caracterizarlos debido a que estas actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos, asimismo, indicaban que con el trabajo en equipo se contribuía al logro de los objetivos de manera más rápida y productiva. Al mismo tiempo, se enfocaban en el cliente como un principio básico que aporta a la gestión de la calidad, mediante la identificación de las necesidades del cliente, estilos de vida, creencias y valores, generando estrategias en la que resulten la satisfacción de las mismas generando confianza y por ende mayores ventas, ya que a partir de ellos y sus percepciones o sus PQRSF se aportaba a los cambios para la mejora de los procesos organizativos.

Otro de los autores como Torres et al. (2020), mencionan algo interesante en donde referían que en las organizaciones se evidenciaban distintos tipos de equipos de trabajo, los que resuelven los

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

problemas en el cual se comparten ideas dentro del mismo y aportaban soluciones para la mejora de los procesos organizativos, clima laboral, siendo este un equipo que contribuye a la creación o adopción de estrategias, recomendaciones en aras del posicionamiento de la organización, también existían equipos que eran más autónomos donde no se tenía presencia de un líder en la cual recayera la responsabilidad, todos los integrantes son los encargados de planificar y ejecutar el trabajo, toman sus propias decisiones y por lo general evalúan sus propios desempeños, esto en cierto modo no creo que sea un equipo fundado debido a que no hay doliente y todos querrán entrar a dirigir y por ultimo estaban los equipos transfuncionales que se conforman de colaboradores del mismo nivel jerárquico de diferente áreas de trabajo en donde se reúnen para intercambiar conocimiento, identificar problemáticas y proponer soluciones, siendo un equipo más complejo de direccionar debido a sus profesiones, pero que con el tiempo se van amoldando, este tipo de equipo tiende a tener relaciones interpersonales un poco complicadas porque por lo general florece el ego entre profesiones y a querer tener la razón, aspectos que hacen que la gestión y resolución de conflictos sea más difícil de manejar, afectando la integridad de los integrantes y por ende la atención al público.

Y finalmente, otra de las teorías que me resultó relevante fue la de Giraldo et al. (2019), en donde mencionaban que era necesario incorporar dentro de los equipos de trabajo metodologías en las que se incluya formación, capacitaciones a los colaboradores ya que, aportan a una adecuada ejecución de las tareas para propiciar el aumento de la productividad y al rendimiento de los colaboradores, formando colaboradores resolutivos con bases suficientes y sólidas para buscar soluciones de manera autónoma, lo cual coopera para la participación en la toma de decisiones, mejora en la comunicación y motivación para la realización de sus deberes.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

6. CONCLUSIONES

A partir de la revisión de la literatura se pudo concluir que, el trabajo en equipo es uno de los factores más relevantes en cualquier organización, ya que por medio de este podemos lograr los objetivos propuestos de forma rápida y gratificante, por ello era de gran necesidad evaluar cuales eran las distintas causales de la falta de trabajo en equipo de las organizaciones, este trabajo se realizó con el propósito de poder generar una propuesta innovadora que conllevará a poder resolver dicha problemática que aqueja a muchas organizaciones. Propuesta que permitió evaluar las relaciones entre los colaboradores. Dicho lo anterior, la información revisada se encontró que eran varios los factores que afectan la gran apuesta del trabajo en equipo y que son de importancia para la ejecución de las labores diarias, el logro de visión, de los objetivos propuestos, por lo que son necesarios ser intervenidos.

Los anteriores aspectos permitieron a la contribución del fortalecimiento de los equipos de trabajo para la gestión de proyectos que conlleven a obtener servicios de calidad, aumento de la productividad y proporcionar una excelente atención al cliente. Así mismo el estudio arroja oportunidades de mejora continua para los diferentes procesos y la organización en sí. Y también realizar la retroalimentación en el equipo de trabajo.

A su vez, el desarrollo de esta investigación se puede denotar que son muchas la teorías que concuerdan que con la incorporación de propuestas innovadoras para el fortalecimiento del trabajo en equipo se contribuye a la mitigación de esta falta, debido a que es una de las problemáticas que más se evidencia en las organizaciones de salud afectando el normal funcionamiento de los procesos organizativos y por ende la atención a los clientes, se analizó que a manera tanto internacional como nacional son muchas las organizaciones que a esta problemática le suman el agotamiento laboral, ansiedad, estrés, a las relaciones interpersonales, la falta de motivación y participación, la imposibilidad de gestionar y resolver conflictos a partir de la comunicación asertiva, entre otros. Lo cual conlleva a que no se presten servicios de calidad, dicha afectación conlleva a no brindar una excelente atención al cliente.

Como resultado a la realización de este trabajo, me aportó un amplio conocimiento tanto teórico como metodológicos para realizar y presentar la propuesta innovadora para la intervención de los equipos de trabajo en la que se estableció categorías la comunicación, participación, gestión y resolución de conflictos, colaboración y relaciones interpersonales, liderazgo y motivación, elementos necesarios para el logro de los objetivos.

Finalmente, fue muy grato para mi poder culminar con la investigación de este trabajo, ya que, pude ampliar mis conocimientos a pesar de las diferentes limitaciones en cuanto a la adquisición de la información adecuada para el caso, asimismo, a las múltiples fallas en la electricidad y el internet factores que aunque se presentaron no permití que me desmotivara, por el contrario contribuyo a seguir buscando las mejores alternativas para llevar a cabo la culminación de mi especialización, es por

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

ello, que recomiendo para futuros trabajos tener una planificación de lo que se requiere, adquirir toda la información necesaria pertinente, guardarla y en casos de que haya fallas ya sea en el fluido eléctrico o internet no limite la continuación de la investigación, ya que aporta a la administración del tiempo.

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Referencias

- Ayoví, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(10), 58-76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Catalán, I. (2013). Teoría de Belbin: roles en los equipos de trabajo. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/184333/Catala%20-%20Los%20Roles%20de%20Belbin.pdf?sequence=1>
- Cervantes, G. India, A y Muñoz, G. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. Revista espacios. <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cevallos, L. Merlo, D, y Pastrán, F.R. (2019). Gestión del personal directivo en la aplicación de estrategias gerenciales para el fortalecimiento del trabajo en equipo. Revista electrónica formación y calidad educativa. <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/2980/1796>
- Dasí, A y Iborra, M. (2012). Mejorar el trabajo en equipo: ambidiestría, comportamiento integrador y aprendizaje cooperativo. Revista Innovar Journal. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v22n45/v22n45a10.pdf>
- Daza, M. E, Daza, M. I, y Pérez, A. B. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería, 5(1), 20–26. <https://doi.org/10.15649/2346030X.425>
- Díaz, K. López, J. Esquivel, J. (2019). *Trabajo en equipo*. [Trabajo de grado, Universidad Nacional San Martín]. <https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/803/TFPPEEYN-2019-DKD-LJCEJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20nace,y%20constantes%20con%20otras%20personas.>
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning s.l. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4_4v0SJLBS&sig=ubxlz4qNcrP7oy8QymKXJmqpSm4#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial tutor formación. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qLZoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA16&dq=teor%C3%ADas+del+trabajo+en+equipo&ots=vop-yhA7Vj&sig=CldIVEigPbPfWNLWJTtDSQmFRg#v=onepage&q=teor%C3%ADas%20del%20trabajo%20en%20equipo&f=false>

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

- Flores, P. (2021). Reflexiones en torno a los desafíos éticos en el trabajo en equipo interdisciplinario. *Revista perspectivas*, 38 (1), 140-146. [file:///C:/Users/Fabiana/Downloads/DialnetReflexionesEnTornoALosDesafiosEticosDelTrabajoEnEq-8229554%20\(2\)](file:///C:/Users/Fabiana/Downloads/DialnetReflexionesEnTornoALosDesafiosEticosDelTrabajoEnEq-8229554%20(2))
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de estudios interdisciplinares en ciencias sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Giraldo, P.A. Monrroy, F.J y Santamaria, L.X. (2019). Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. [Trabajo de grado, universidad católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/adbe529d-df6c-4f81-a38a-89fe927a64fe/content>
- Hernández, R. Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443>
- Jaca, C., Viles, E. y Zárraga, M. (2013). Herramienta para evaluar el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos docentes. *Intangible Capital*. 9 (1). 286-300
- Jiménez, K. (2009). Propuesta estratégica y metodológica para la gestión en el trabajo colaborativo. *Revista educación*. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058007.pdf>
- Lucero, S.E. (2017). Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de estadística e Informática. [trabajo de grado, universidad Cesar Vallejo de Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de protección social. (2008). *Resolución 2646 de 2008. Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minproteccion_2646_2008.htm
- Ministerio de Trabajo. (2012). *Resolución 652 de 2012. Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones*. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20
- Paravic Klijn, T y Lagos garrido, M.E. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud, *Ciencia y enfermería* <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v27/0717-9553-cienf-27-41.pdf>
- Plan de bienestar 2023. https://quilisalud.gov.co/home/wp-content/uploads/2023/01/plan_de_bienestar_2023.pdf

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Presidencia de la Republica. (1998). *Decreto 1567 de 1998. Por lo cual crea el sistema de Estímulos, los programas de Bienestar y los programas de Incentivos.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>

Rangel, B.P. (2019). *El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud.*
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21513/RangelAlvarezBenildaPatricia2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Revista APD. (2023). Las 5 C del trabajo en equipo: Las claves para tener éxito en tu negocio.
<https://www.apd.es/las-5-c-del-trabajo-en-equipo/#:~:text=Complementariedad,-En%20el%20punto&text=Bien%2C%20pues%20la%20complementariedad%20es,los%20clientes%20de%20manera%20global.>

Robotham, D. (2022). Comunicación Efectiva en el Lugar de Trabajo. Revista pennstate extensión.
<https://extension.psu.edu/comunicacion-efectiva-en-el-lugar-de-trabajo>

Solano, E. (2017). ¿Cuánta razón tiene el cliente?: Manual práctico de servicio al cliente.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WZU6DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=trabajo+en+equipo+servicio+al+cliente&ots=voB8eFlMO&sig=6gADMsf0oZX729JfmW2YCsHnNdQ#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20servicio%20al%20cliente&f=false>

Torres, M. Quevedo, M y Quezada, M. (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Anexos


CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO


TRABAJO EN EQUIPO

Cordial saludo,

Le invito a contestar el siguiente cuestionario en el cual sus respuestas serán anónimas y confidenciales, tiene por objeto recopilar información con fines académicos por ende es muy importante su opinión.

Marque la respuesta que usted considere correcta

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

DATOS BÁSICOS

Edad *

Tu respuesta _____

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

Sexo *

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo
- Otro: _____

Escolaridad *

- Bachiller
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional
- Posgrado
- Ninguno

Área *

- Administrativa
- Asistencial
- Operativo

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

TRABAJO EN EQUIPO

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

CATEGORÍAS

A continuación, encontrara seis (6) diferentes categorías, por favor elija la respuesta que crea correcta

PARTICIPACIÓN

1. ¿Participa usted en las actividades de bienestar que organiza la organización? *

SI

No

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Considera usted que su participación contribuye al mejoramiento del ambiente laboral? *

SI

NO

3. ¿Usted Considera importante que se involucre su núcleo familiar en las actividades de la organización? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

GESTIÓN Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

1. ¿Qué tipo de conflictos se presentan en su sitio de trabajo? *

- Relaciones interpersonales
 - Falta de liderazgo
 - Exceso de liderazgo
 - Malos canales de comunicación
 - Todos los anteriores
 - Ninguno de los anteriores
-

2. ¿De qué manera se resuelven los conflictos en su sitio de trabajo? *

- Dialogo entre las partes
- Llamados de atención
- Terminación de la relación laboral
- Trato de evitarlas

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cuáles son los factores que usted considera afectan el rendimiento laboral? *

- Psicosociales
- Salud ocupacional
- Recreativos
- Relacionales
- Ninguno de los anteriores
- Todos los anteriores

COMUNICACIÓN

1. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene su organización? *

- SI
- NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Usted como colaborador conoce claramente cuáles son sus funciones? *

SI

NO

3. ¿En el momento que usted ingreso a la organización recibió la adecuada inducción? *

SI

NO

4. ¿Tiene usted una persona que le realice acompañamiento y seguimiento a las funciones que usted desempeña en la organización? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

COLABORACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES

1. ¿Considera usted que hay sincronía con su equipo de trabajo? *

SI

NO

2. ¿Considera usted que las funciones dentro de su equipo de trabajo están bien distribuidas? *

SI

NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

LIDERAZGO

1. ¿Su equipo de trabajo cuenta con un líder? *

- SI
- NO

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

2. ¿Cree usted que su opinión es importante en la toma de decisiones de su organización o su equipo de trabajo? *

SI

NO

3. ¿Cómo cree que lo perciben sus compañeros? *

Ente motivador

Solucionador de problemas

Conflictivo

No me perciben

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

MOTIVACIÓN

1. En la toma de decisiones de su equipo de trabajo: *

- Motiva a sus compañeros para el cumplimiento de las metas
 - Prefiero mantenerse al margen
 - Prefiere trabajar individualmente
-

2. ¿Cómo se siente en la organización? *

- Triste
- Desanimado
- Motivado
- Cansado
- Estresado

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

3. ¿Qué tipo de incentivos utiliza la empresa motivarlo en el cumplimiento de las metas? *

- Reconocimiento
- Bonificaciones
- Días libres
- Obsequios
- Ninguno de los anteriores

4. ¿La organización le incentiva al crecimiento personal y laboral? *

- SI
- NO


[Atrás](#)


[Siguiete](#)

[Borrar formulario](#)

Propuesta Innovadora para el Fortalecimiento del Trabajo en Equipo de proyectos en una Organización Pública de Salud del Municipio de Santander de Quilichao, Cauca.

TRABAJO EN EQUIPO

fabianalasso@gmail.com [Cambiar de cuenta](#) 

 No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

AUTORIZACIÓN

Autorizo la aplicación del cuestionario para fines académicos *

SI

[Atrás](#) [Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Anexo 1. Formulario de Google