

COMUNICACIÓN Y AMBIENTE LABORAL ENTRE AREAS DE TRABAJO.



Análisis en el marco de una organización las causas de la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de infraestructura Bogotá D, C. 2024.

Jessica Natalia Prieto Pacanchique

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Noviembre de 2024

COMUNICACIÓN Y AMBIENTE LABORAL ENTRE AREAS DE TRABAJO.

Análisis en el marco de una organización las causas de la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de infraestructura Bogotá D, C. 2024.

Jessica Natalia Prieto Pacanchique

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

Asesor(a)

Edwar David Ramírez Castellanos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Noviembre de 2024

Contenido

Lista de tablas	5
Lista de figuras	6
Lista de anexos.....	7
Resumen.....	8
Introducción.....	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 La pregunta de investigación	11
1.3 Los objetivos de investigación.....	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación de la investigación	12
2. MARCO DE REFERENCIA.....	13
2.1. Marco Teórico.....	14
- Comunicación Organizacional	14
2.2. Marco normativo	16
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Enfoque y alcance de la investigación	17
3.2. Población y muestra.....	18
3.2.1. Definición de la población	18
3.3. Instrumento(s)	18
3.4. Descripción de procedimientos	18
3.5. Análisis de información.....	20
3.6. Consideraciones éticas.....	21
3.6.1. Análisis de consideraciones éticas.....	21
3.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización	21
4. HIPÓTESIS.....	23
4.1. Las variables	23
5. RESULTADOS.....	25

COMUNICACIÓN Y AMBIENTE LABORAL ENTRE AREAS DE TRABAJO

6. CONCLUSIONES.....	34
Referencias.....	36
Anexos.....	38

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	23
---	----

Lista de ilustraciones

Ilustración 2.....	26
Ilustración 3.....	26
Ilustración 4.....	27
Ilustración 5.....	28
Ilustración 6.....	29
Ilustración 7.....	29
Ilustración 8.....	30
Ilustración 9.....	31

Lista de anexos

ANEXO 1. Formato de encuesta.....	18
ANEXO 2. Formato de consentimiento informado	22

Resumen

En la presente monografía, la investigación se centra en identificar y examinar los factores organizacionales, tecnológicos y humanos que obstaculizan una comunicación efectiva entre las diferentes áreas de trabajo.

El estudio adopta un enfoque metodológico cuantitativo, para examinar las dinámicas comunicacionales en proyectos de infraestructura. Se recolectaron datos a través de encuestas, involucrando a personal de diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales. Los resultados revelan que las principales barreras de comunicación incluyen la estructura jerárquica rígida, la falta de protocolos estandarizados y la resistencia al cambio tecnológico. Se identificó que estos factores impactan negativamente en la eficiencia operativa, generando retrasos en la ejecución de proyectos

Palabras clave: Comunicación organizacional, ambiente laboral y cultura organizacional.

Introducción

En el entorno laboral, la comunicación efectiva juega un papel fundamental en el éxito y la eficiencia de cualquier organización. Sin embargo, uno de los desafíos recurrentes que enfrentan muchas empresas es la poca comunicación entre diferentes áreas de trabajo, lo que puede afectar significativamente el ambiente laboral y el desempeño general de la organización. En este anteproyecto, nos centraremos en analizar en profundidad este problema específico, explorando sus causas subyacentes, sus impactos en el ambiente laboral y las posibles soluciones para mejorar la comunicación entre las áreas de trabajo.

La falta de comunicación entre áreas de trabajo puede manifestarse de diversas formas, desde la falta de intercambio de información relevante hasta la ausencia de coordinación en la realización de tareas y proyectos conjuntos. Esta situación puede generar tensiones entre los equipos, redundancias en el trabajo, retrasos en la entrega de productos, en última instancia, afectar negativamente la productividad y la moral de los empleados.

En Bogotá, una ciudad dinámica y diversa en términos de su entorno laboral, es fundamental abordar este desafío para garantizar que las empresas puedan operar de manera eficiente y proporcionar un ambiente de trabajo saludable y colaborativo para sus empleados. Este anteproyecto tiene como objetivo principal analizar en profundidad la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de obra, identificando sus causas raíz, evaluando sus impactos y proponiendo estrategias efectivas para mejorar la comunicación interna y fortalecer el ambiente laboral.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, nos encontramos inmersos en un entorno laboral dinámico y en constante evolución, caracterizado por una serie de tendencias y transformaciones significativas. La poca comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de obra la cual ejerce una influencia directa tanto en el clima organizacional como en los procesos de comunicación, y consecuentemente en las formas de diagnóstico e intervención.

Tomando como referencia a Álvarez & Florez (2012) mencionan que hoy en día, el clima laboral se ha convertido en un órgano de control en las empresas colombianas, a medida que se gestiona con mayor eficacia el comportamiento de los trabajadores, el desempeño de las tareas que les asignan responsabilidades y la actitud para desempeñar eficazmente sus funciones. El contexto organizacional de las pequeñas empresas proporciona datos menos significativos que el de las grandes porque, en la mayoría de los casos, los departamentos de recursos humanos de las pequeñas empresas pueden mantener la motivación de los empleados y una dinámica mutuamente beneficiosa. El ambiente de trabajo es el resultado de una combinación de factores como la dirección, las políticas administrativas, los valores grupales y el apoyo individual.

Los contratos de obra se caracterizan por tener áreas o departamentos de trabajo, donde se evidencia la poca comunicación entre ellos, por lo que se busca realizar un análisis exhaustivo de las causas por lo que acontece este suceso y poder buscar estrategias para que el ambiente laboral y la comunicación se restablezcan.

Tomando como referencia a Ridderstråle y Nordström (2008). Las empresas de vanguardia entienden que el talento de cada miembro es un activo valioso que debe ser desarrollado y aprovechado. Invierten en el conocimiento y la inteligencia de su personal, reconociendo que el capital humano es crucial para su éxito.

Por ejemplo, en General Electric más de dos tercios de los beneficios de la empresa provenían en 1998 de servicios financieros, de información y de producto, es decir, del conocimiento y las capacidades de su fuerza laboral. Esto demuestra cómo las empresas líderes ven al "conocimiento como poder"

1.1 Descripción del problema

La importancia de una comunicación efectiva entre las áreas de trabajo en los contratos de obra radica en la necesidad de garantizar la coordinación adecuada de las actividades, el intercambio oportuno de información relevante y la resolución eficiente de problemas que puedan surgir durante la ejecución de los proyectos. Una comunicación fluida y abierta entre todas las partes involucradas es fundamental para el éxito y la eficacia en la realización de obras de construcción en Bogotá.

Esta problemática afecta directamente el clima laboral en las empresas contratistas y subcontratistas involucradas en proyectos de obra en Bogotá. La falta de comunicación puede generar frustración, confusión y desmotivación entre los trabajadores, lo que a su vez puede afectar su desempeño laboral, su compromiso con la empresa y su satisfacción en el trabajo.

1.2 La pregunta de investigación

¿Cuáles son las causas y/o aspectos de la poca comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de construcción en Bogotá D.C.?

1.3 Los objetivos de investigación.

1.3.1 Objetivo general

Analizar las causas subyacentes de la baja comunicación entre las diferentes áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las barreras y obstáculos que dificultan la comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C.
- Investigar las percepciones y actitudes de los empleados hacia la comunicación.

- Examinar el impacto de la falta de comunicación entre áreas de trabajo en la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos en los proyectos de infraestructura vial.

1.4 Justificación de la investigación

La investigación sobre las causas de la baja comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de infraestructura vial en la ciudad de Bogotá D.C es de vital importancia ya que lograr identificar las barreras en la comunicación puede mejorar la eficiencia operativa y productiva del proyecto. Por otro lado, la comunicación afectiva entre los actores directos es fundamental para el éxito de cualquier proyecto de infraestructura vial.

La falta de comunicación puede llevar a la duplicidad de esfuerzos y malas interpretaciones, lo que resulta en un uso ineficiente de los recursos, generar conflictos entre equipos de áreas de trabajo, lo que puede afectar negativamente el clima laboral y desempeño del proyecto. Al comprender las causas de la poca comunicación es posible prevenir y resolver conflictos de manera más efectiva.

1. MARCO DE REFERENCIA

Dentro del marco de referencia, la comunicación organizacional juega un papel fundamental, teniendo en cuenta que Fernández Collado define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio” (Bayer, 2005 quien cita a Fernández, 2002). Del mismo modo, teniendo en cuenta a Bayer (2005) quien cita a Fernández (2002) también puede ser entendida como un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para facilitar y acelerar el intercambio de información entre los miembros de una organización y entre la organización y su entorno o para influir en las percepciones, habilidades y comportamientos de las audiencias internas y externas dentro de la organización, todo con el objetivo de alcanzar más eficaz y rápidamente sus objetivos.

La comunicación organizacional desempeña múltiples funciones para el funcionamiento efectivo de una organización, como afirma Martín (1995) (citado por Farelo, Angulo & Castillo, s.f.) asignar responsabilidades tales como coordinar y gestionar el plan o estrategia de comunicaciones de la organización; gestionar actividades diseñadas para mejorar la imagen pública; promover, desarrollar y difundir actividades de comunicación; garantizar que la información sea clara, objetiva y transparente; todas las comunicaciones Calidad de los eventos, contenidos informativos y publicitarios.

La falta de comunicación dentro de una empresa puede tener un impacto significativo en el clima laboral y la motivación de los empleados.

“El clima laboral es un elemento significativo para el empleado, es aquí donde inicia sus necesidades internas, para sentir agradable el lugar de trabajo” (Capriotti, 2009 como se citó en Rodríguez, 2016).

1.1.Marco Teórico

- Comunicación Organizacional

Del mismo modo se ha determinado que:

La comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la organización. En consecuencia, cuando se comunican puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. (Goldhaber, 1984 como se citó en Rivera, Rodolfo, Ramirez & Álvarez, 2005, p.4)

- Comunicación

Con base en Rojas y Arape (1999) (como se citó en Rivera, Rodolfo, Ramirez & Álvarez, 2005) este enfoque se fortalece si la comunicación se ve como un intercambio paso a paso de información, emociones o conocimientos, destinado a facilitar el desarrollo mutuo del conocimiento y la transformación entre todos los participantes. En otras palabras, la comunicación es un factor decisivo en el proceso de cambio corporativo más que una herramienta auxiliar en la formulación de estrategias, y las universidades no están excluidas de esta realidad.

- Clima organizacional

Según Koys & Decottis (1991) (como se citó en Pilligua & Ureta, 2019), creen que el ambiente organizacional se puede dividir en ambiente psicológico y ambiente organizacional, el primero se realiza a través de investigaciones especializadas sobre los empleados de la empresa, y el segundo se realiza a nivel organizacional; ambos indicadores miden las percepciones de los empleados sobre su experiencia en el grado de organización; percepción.

- Asertividad

“En el diccionario Real Academia Española la palabra «aserción» es un sinónimo de «afirmación»: Acción y efecto de afirmar o dar por cierto algo, el concepto de la asertividad tiene sus raíces en la terapia de conducta” (Oyola, 2018). Del mismo modo teniendo en cuenta a Alberti

y Emmons (1978) (como se citó en Oyola, 2018) Comportamiento asertivo significa: Comportamiento que permite a una persona actuar en su mejor interés, protegerse sin ansiedad indebida, expresar emociones honestas con facilidad o ejercer sus derechos sin ignorar los derechos de los demás.

- Comunicación asertiva

Con base en María Naranjo (2008) (como se citó en Oyala, 2018) trabaja la comunicación asertiva, convirtiéndola en una habilidad social que se puede desarrollar para mejorar las relaciones contigo mismo y con los demás. El autor lo describe como un reflejo de la autoafirmación personal y de la capacidad de expresar plenamente las emociones.

Clima laboral

Para Chiavenato (2011) se refiere al clima laboral como “el ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes” (p. 50). El clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente de la organización:

1. Perciben o experimentan los miembros de la organización.
2. Influye en su comportamiento.

- Motivación

Dentro del análisis del clima organizacional desde una perspectiva microscópica, la motivación emerge como un elemento central, tal como señala Chiavenato (2009). Este concepto, cuya etimología proviene del latín "moveré" (mover), se entrelaza con una red de elementos interrelacionados que impulsan el comportamiento humano en el entorno laboral.

Como expresa Oyola (2018) Algunos autores se centran en factores específicos que motivan y guían el comportamiento de una persona. Otros especifican una meta a alcanzar, mientras que otros creen que la motivación es un método para alentar, motivar, sostener y dirigir la conducta, así como la respuesta subjetiva que se produce cuando todo esto ocurre.

Chiavenato (2009) destaca cómo las teorías motivacionales proporcionan un marco valioso para optimizar tanto la moral como el clima organizacional. En su análisis, identifica cuatro pilares fundamentales que las organizaciones pueden implementar para fortalecer la motivación

1.2.Marco normativo

Decreto 1499 de 2017. “Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio” (*Decreto 1499 de 2017 - Gestor normativo*, s. f).

“Ley 1010 - 23 de enero de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo” (Leyes, 2024)

“Ley 134 – 31 de mayo de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana” (Gestor normativo, Ley 134 de 1994)

2. METODOLOGÍA

Es crucial identificar las causas y aspectos de la poca comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de construcción en Bogotá D.C. para abordar eficazmente este problema, se llevaron a cabo diferentes herramientas metodológicas que permitieron dar respuesta a esta pregunta. Las cuales son: Revisión bibliográfica, donde se realizó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la comunicación en contratos de construcción, tanto a nivel nacional como internacional. Encuestas: se realizaron encuestas de opción múltiple con diferentes actores clave en la industria de la construcción en Bogotá D.C., incluyendo gerentes de proyectos, ingenieros, arquitectos, contratistas, subcontratistas, etc. Análisis de documentos, se examinaron contratos de construcción previos en Bogotá D.C. para identificar cláusulas relacionadas con la comunicación entre las áreas de trabajo. Observación directa, donde se realizaron visitas a proyectos de construcción en Bogotá D.C.

En respuesta a los desafíos comunicacionales identificados entre las áreas de trabajo, se presenta un plan estratégico de soluciones fundamentado en los hallazgos de la investigación, orientado a optimizar la comunicación en los proyectos de construcción en Bogotá D.C.

2.1. Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de la investigación estuvo centrado en identificar las causas y aspectos de la poca comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de construcción en Bogotá D.C. Esto implica analizar los factores que contribuyen a la falta de comunicación efectiva entre los diferentes equipos y departamentos involucrados en proyectos de construcción en la ciudad.

Los alcances se basaron en la investigación proporcionando un contexto sobre la importancia de la comunicación en los proyectos de construcción y la relevancia específica de este problema en Bogotá D.C., justificando la necesidad de investigar este tema y su impacto en la eficiencia y calidad de los proyectos de construcción en la ciudad. Se analizaron los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y causas subyacentes de la poca comunicación

entre las áreas de trabajo en los contratos de construcción en Bogotá D.C., utilizando técnicas de análisis cuantitativo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Definición de la población

La población del estudio está constituida por empleados de organizaciones del sector infraestructura en Bogotá D.C., que participan directa o indirectamente en la ejecución de contratos de obras, con roles y áreas de trabajo que requieren intercomunicación para la operación eficiente de los proyectos en 2024.

2.3. Instrumento(s)

Para identificar las causas que generan deficiencias en la comunicación entre las distintas áreas de trabajo en los proyectos de infraestructura de Bogotá, resulta esencial establecer una metodología rigurosa de recolección de datos. Tras un análisis detallado, se determinó que la encuesta constituye la herramienta más apropiada para este estudio, ya que permite obtener información cuantitativa valiosa sobre cómo perciben y experimentan los empleados los procesos comunicativos en su entorno laboral.

ANEXO 1. Formato de encuesta

2.4.Descripción de procedimientos

Para aplicar el instrumento de recolección de información mediante encuesta en el proyecto de investigación sobre las causas de la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C. 2024, se consideraron los siguientes aspectos:

Tiempo:

- Duración de cada entrevista: 30-45 minutos
- Período de realización: 2-3 semanas, dependiendo de la disponibilidad de los participantes

Lugar:

- Oficinas de la organización o espacios neutros como salas de reuniones
- Opción de entrevistas virtuales o presenciales para mayor flexibilidad

Autorizaciones:

- Obtener permiso de la dirección de la organización
- Conseguir consentimiento informado de cada participante

Procedimientos:

- Diseñar formato de encuesta, con preguntas cerradas con respuesta de opción múltiple
- Agendar entrevistas con anticipación

Selección de participantes:

- Identificar informantes clave de diferentes áreas y niveles jerárquicos

Análisis de datos:

- Codificar respuestas
- Identificar patrones y temas recurrentes

Logística:

- Coordinar horarios que no interfieran con las actividades laborales críticas

2.5. Análisis de información

Para procesar y analizar la información recolectada de la encuesta en el proyecto de investigación sobre las causas de la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C. 2024, se siguió el siguiente procedimiento:

Preparación de datos:

- Se digitalizo las encuestas físicas en una base de datos.
- Se realizó una limpieza inicial de datos para detectar errores o inconsistencias.

Herramientas informáticas y software:

- Se utilizó Microsoft Excel para la tabulación inicial y análisis de las respuestas obtenidas.

Codificación:

- Se realizó la asignación de códigos numéricos a las respuestas de preguntas cerradas.

Análisis cuantitativo:

- Se calculó frecuencias y porcentajes para cada pregunta.
- Se generaron gráficos (barras, circulares, histogramas) para visualizar distribuciones.
- Se realizó un análisis de cada uno de las respuestas obtenidas
- Se contrastó con hipótesis iniciales.
- Se dispuso a la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

2.6.Consideraciones éticas

2.6.1. Análisis de consideraciones éticas

Este trabajo de investigación se desarrolló bajo un estricto compromiso con la integridad académica y el respeto a la propiedad intelectual, aplicando rigurosamente las normas establecidas APA. Todas las ideas, conceptos, teorías y hallazgos provenientes de otros autores fueron debidamente citados y referenciados, tanto en el cuerpo del texto mediante citas directas e indirectas, como en la lista de referencias bibliográficas, garantizando así el reconocimiento adecuado de las contribuciones originales de cada investigador y evitando cualquier forma de plagio académico. Este proceso meticuloso de documentación no solo cumple con los estándares éticos de la investigación académica, sino que también permite a los lectores verificar y profundizar en las fuentes consultadas.

2.6.2. Instrumentos de aceptación y autorización

En dicha investigación fue esencial presentar un **instrumento de autorización de consentimiento y aceptación de participación**, ya que el estudio involucro la recopilación de datos personales de los participantes o su opinión sobre asuntos relacionados con sus roles laborales.

El instrumento de consentimiento fue clave para:

- Informar a los participantes sobre el propósito del estudio, los objetivos, los procedimientos y la naturaleza de su participación.
- Garantizar la transparencia respecto a cómo se utilizarán los datos recolectados, ya sea mediante entrevistas, encuestas o cualquier otro medio.
- Asegurar la confidencialidad y explicar cómo se protegerán los datos sensibles, en línea con la normativa vigente (por ejemplo, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos en Colombia).

- Proteger los derechos de los participantes, explicando que su participación es voluntaria y que pueden retirarse en cualquier momento sin consecuencias.

ANEXO 2. Formato de consentimiento informado

3. HIPÓTESIS

3.1.Las variables

Como parte fundamental del proceso metodológico, se diseñó una matriz de operacionalización de variables que sirvió como estructura base para el desarrollo del instrumento de investigación. Esta herramienta permitió descomponer sistemáticamente las variables de estudio en indicadores medibles, lo que facilitó la construcción precisa del cuestionario. La elaboración de esta matriz garantizó que la encuesta fuera eficaz en la recolección de datos, asegurando así la obtención de resultados claros, pertinentes y alineados con los objetivos de la investigación.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Ítems de pregunta	Tipo de ítems
Identificar las barreras y obstáculos que dificultan la comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C.	Barreras en la comunicación	Tecnológicas, culturales, jerárquicas, de claridad en los procesos de comunicación	Falta de claridad, retrasos en el envío de información, problemas tecnológicos	Son los factores internos o externos que impiden el flujo efectivo de información entre las áreas de trabajo involucradas.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta
	Obstáculos en la coordinación interna	Jerárquicos, funcionales, organizacionales	Conflictos interdepartamentales, ambigüedad en los roles, falta de liderazgo o toma de decisiones centralizadas	Aspectos que dificultan la coordinación eficaz entre áreas de trabajo, afectando la comunicación y la ejecución de los proyectos.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta

Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Ítems de pregunta	Tipo de ítems
Investigar las percepciones y actitudes de los empleados hacia la comunicación.	Percepción sobre la claridad de la comunicación	Claridad, precisión, concreción de los mensajes.	Claridad de los mensajes, especificidad de la información, ausencia de ambigüedad	Grado en que los empleados consideran que la información que reciben es clara y comprensible.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta
	Satisfacción con los canales de comunicación	Medios utilizados (email, reuniones, plataformas digitales).	Adecuación del canal, accesibilidad, rapidez de respuesta, eficacia del canal.	Evaluación del nivel de satisfacción de los empleados con los canales y medios de comunicación disponibles en su entorno	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta
Examinar el impacto de la falta de comunicación entre áreas de trabajo en la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos en los proyectos de infraestructura vial.	Falta de comunicación entre áreas	Frecuencia de reuniones, uso de medios de comunicación, tiempo de respuesta.	Frecuencia de comunicación, claridad de la información, accesibilidad de los canales de comunicación.	Evaluación de la frecuencia y calidad de la comunicación entre áreas involucradas en el proyecto.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta
	Eficiencia operativa	Cumplimiento de cronogramas, gestión de recursos, tiempos de ejecución.	Cumplimiento de plazos, optimización de recursos, productividad.	Evaluación del rendimiento de los empleados en términos de uso de recursos, tiempos de ejecución y calidad del trabajo.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta
	Cumplimiento de objetivos	Alcance de metas, cumplimiento del presupuesto, estándares de calidad.	Logro de metas, cumplimiento del presupuesto, calidad de la obra, satisfacción de stakeholders.	Grado en que se alcanzan los objetivos propuestos en los proyectos, evaluado según tiempos, costos y calidad del trabajo.	Preguntas cerradas con opciones y única respuesta

Fuente: Propia

4. RESULTADOS

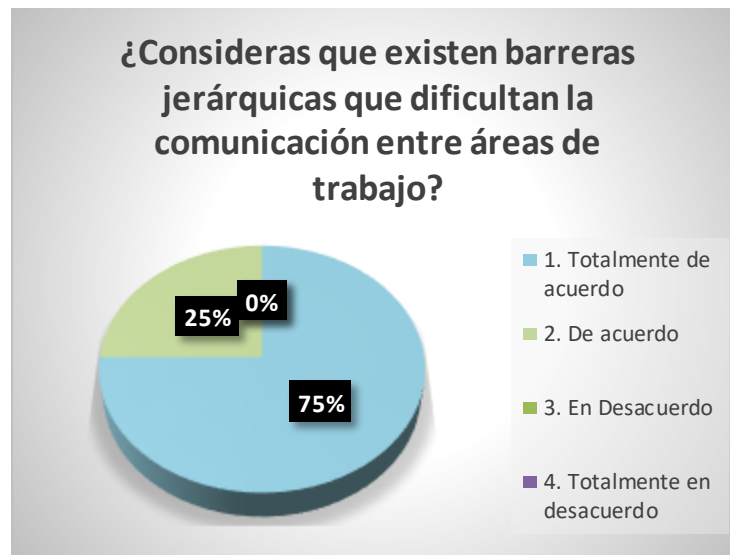
A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento (encuesta):

Ilustración 1



Fuente: Propia

A la pregunta ¿Qué tan efectivo consideras el canal de comunicación principal que utilizas para comunicarte con otras áreas?, se obtuvo el resultado donde 3 personas respondieron la opción de muy efectivo con un 15%, 5 personas respondieron que el canal es efectivo con un 25% y 12 personas respondieron poco efectivo con un 60%, por lo que se lo logro evidenciar que para las personas encuestadas consideran que el canal principal para comunicarse entre áreas de trabajo es poco afectivo. Basándose en los datos presentados, se pudo concluir: Existe un problema significativo en la efectividad de la comunicación entre áreas, por otro lado la gran mayoría de los empleados está experimentando en las dificultades en la comunicación y finalmente se evidencia la clara necesidad de revisar y mejorar los canales de comunicación actuales.

Ilustración 1

Fuente: Propia

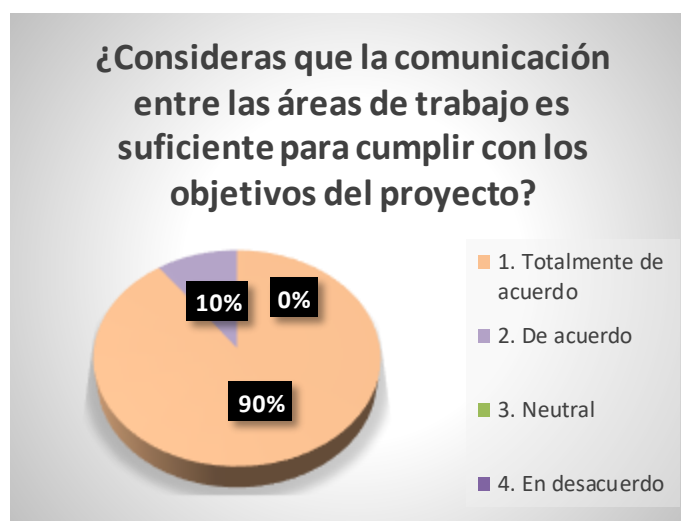
Según los resultados arrojados se encontró que 15 de los encuestados respondieron la respuesta totalmente de acuerdo con un 75 % y 5 personas respondieron de acuerdo con un 25%, lo que significa que las barreras y el orden jerárquico si afecta en el momento de comunicarse entre áreas de trabajo. Basándose en los datos presentados podemos concluir que: La estructura jerárquica actual está creando obstáculos significativos en la comunicación y La intensidad de la percepción es alta, con la mayoría estando "totalmente de acuerdo".

Ilustración 2

Fuente: Propia

Frente a la pregunta No 3, los resultados arrojados fueron; 1 persona respondió la opción de nunca con un 5%, 1 persona respondió rara vez con un 5%, 8 personas respondieron a veces con un 40% y finalmente 10 personas respondieron que frecuentemente se observa que las diferencias de personalidad o estilos de liderazgo entre áreas generan dificultades de comunicación. Con relacion a dichos resultados se puede concluir que existe un problema generalizado donde las diferencias de personalidad y estilos de liderazgo están afectando la comunicación

Ilustración 3



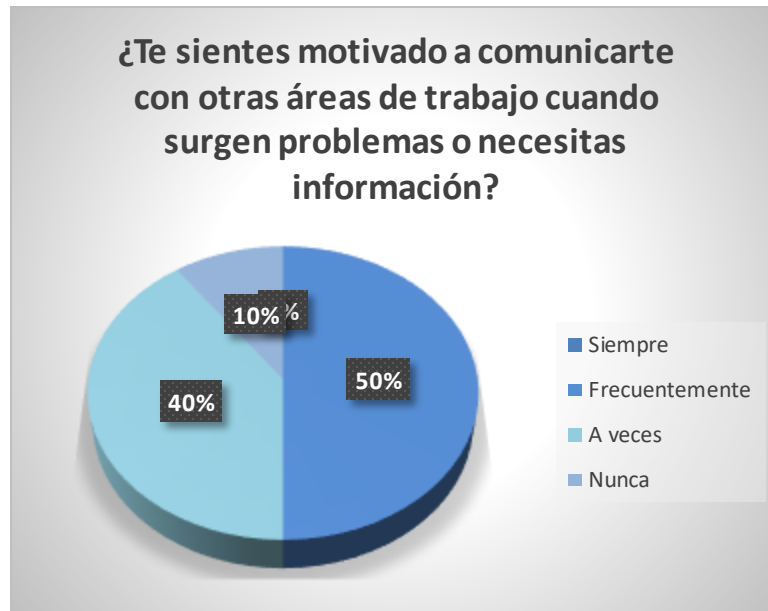
Fuente: Propia

Los resultados de la encuesta revelan un panorama altamente favorable en cuanto a la efectividad de la comunicación interdepartamental en los proyectos. Del total de encuestados, un contundente 90% (18 trabajadores) manifestó estar "totalmente de acuerdo" con que los niveles actuales de comunicación son adecuados para el cumplimiento de los objetivos del proyecto, mientras que el 10% restante (2 trabajadores) expresó estar "de acuerdo".

La contundencia de estos resultados sugiere que las estrategias comunicativas actuales no solo son apropiadas, sino que constituyen una fortaleza organizacional que debe preservarse. No obstante, este escenario favorable también representa una oportunidad para: Documentar las prácticas exitosas actuales, identificar elementos específicos que contribuyen a esta eficacia

comunicacional, establecer estos procedimientos como estándares para futuros proyectos y Desarrollar planes de mejora continua que potencien aún más estos resultados positivos

Ilustración 4



Fuente: Propia

Con relación a la pregunta te sientes motivado a comunicarte con otras áreas de trabajo cuando surgen problemas o necesitas información se logró identificar de que 10 de las personas encuestadas respondieron frecuentemente siendo el 50% de la población, 8 personas respondieron a veces siendo el 40% y 2 personas respondieron nunca con un 10% de los trabajadores encuestados. Se puede concluir que la mitad del personal muestra una alta disposición para la comunicación, Esta situación muestra un panorama mixto, con una base sólida de comunicación, pero con claras oportunidades de mejora. El enfoque debe estar en mantener y reforzar los patrones positivos mientras se trabaja en las áreas de oportunidad identificadas.

Ilustración 5

Fuente: Propia

Con lo que respecta a la pregunta de qué tan adecuados consideras los canales de comunicación que utiliza la organización, se identificó que 15 personas respondieron que son adecuados con un 75% y 5 personas respondieron que neutral con un 25%. Esta situación muestra un escenario principalmente positivo con oportunidades específicas de mejora. La ausencia de percepciones negativas y la alta tasa de aprobación sugieren que los canales actuales son fundamentalmente sólidos, aunque hay espacio para optimizaciones estratégicas.

Ilustración 6

Fuente: Propia

A la pregunta hasta qué punto crees que los problemas de comunicación entre áreas afectan la toma de decisiones operativas en el proyecto, la encuesta arrojó que el 80% de los trabajadores respondieron que mucho a lo que corresponden 16 personas, el 10% de respondió que bastante correspondiente a 2 personas de los encuestados y 10% respondió algo. Se puede concluir que existe un consenso unánime sobre la existencia del problema, el impacto en las operaciones podría estar afectando la eficiencia del proyecto. Esta situación representa una crisis significativa en la comunicación organizacional que está afectando directamente la operatividad del proyecto. La unanimidad en el reconocimiento del problema y la alta proporción de impacto severo (80%) sugieren que se requieren acciones correctivas inmediatas y cambios estructurales en la forma en que se maneja la comunicación entre áreas.

Ilustración 7



Fuente: Propia

De acuerdo a los resultados arrojados en la encuesta realizada a los trabajadores se evidencio que 18 personas respondieron que a veces la falta de comunicación entre áreas ha impactado en la disponibilidad de los recursos para el proyecto con un 90% y 2 personas respondieron que nunca con un 10%. Basada en los resultados se puede concluir que esta situación revela un problema sistemático en la gestión de recursos vinculado a la comunicación entre áreas. Aunque los impactos son ocasionales ("a veces"), la alta proporción de afectados (90%) sugiere que es un problema

recurrente que requiere atención estructurada. La implementación de propuestas o estrategias podría ayudar a minimizar estos impactos y mejorar la eficiencia en la gestión de recursos.

Ilustración 8



Fuente: Propia

Ante la pregunta ¿la falta de comunicación entre áreas de trabajo ha llevado a errores que hayan requerido retrabamos en el proyecto?, se identificó que 11 personas respondieron la opción de frecuentemente con un 55%, en la opción a veces respondieron 7 personas con un 35% y nunca respondieron 2 personas con un 10% de los encuestados. Los resultados revelan un problema significativo de comunicación entre las áreas de trabajo en el proyecto, ya que el 90% de los encuestados (combinando "frecuentemente" y "a veces") reporta haber experimentado errores que requirieron retrabajo debido a fallas en la comunicación. El hecho de que más de la mitad (55%) indique que esto ocurre "frecuentemente" es particularmente preocupante, pues sugiere que no se trata de incidentes aislados sino de un patrón sistemático.

Objetivo No.1 “Identificar las barreras y obstáculos que dificultan la comunicación entre las áreas de trabajo en los contratos de infraestructura en Bogotá D.C.”.

Se identificó que la comunicación deficiente entre áreas de trabajo no solo afecta la coordinación operativa, sino también el logro de los objetivos globales del proyecto. Mejorar la comunicación entre áreas de trabajo no solo aumentaría la eficiencia operativa, sino que también contribuiría a la reducción de errores, optimización de recursos y cumplimiento de plazos en los

contratos de infraestructura. Identificar las barreras específicas permite diseñar estrategias correctivas como la implementación de nuevos canales de comunicación, la capacitación en herramientas tecnológicas y la creación de una cultura organizacional que promueva la colaboración. Esto es crucial para garantizar el éxito en los proyectos de infraestructura en Bogotá D.C.

Las actitudes proactivas de los empleados hacia la mejora de la comunicación son un indicativo positivo que puede ser aprovechado por la dirección para implementar estrategias efectivas.

La falta de comunicación impacta negativamente en la eficiencia operativa y en el cumplimiento de objetivo. Las organizaciones deben priorizar la creación de canales de comunicación claros y eficientes, la capacitación en habilidades de comunicación y la promoción de una cultura colaborativa. Estos cambios no solo contribuirán a mejorar el desempeño de los proyectos, sino que también fomentarán un ambiente de trabajo más cohesionado y productivo, esencial para el desarrollo sostenible de la infraestructura en Bogotá D.C.

Objetivo No.2 “Investigar las percepciones y actitudes de los empleados hacia la comunicación”.

Los empleados pueden percibir que ciertos canales no son adecuados (por ejemplo, sobrecarga de correos electrónicos o reuniones innecesarias) o que no tienen acceso a canales suficientes para obtener información clara y oportuna.

Los empleados valoran la posibilidad de dar su opinión y recibir retroalimentación sobre su trabajo o sobre decisiones organizacionales. Si sienten que su voz es escuchada y tomada en cuenta, su percepción hacia la comunicación será positiva.

Si la comunicación es percibida como unidireccional (de arriba hacia abajo) sin espacio para retroalimentación, los empleados pueden sentirse desmotivados, ignorados o excluidos de los procesos de toma de decisiones.

Una comunicación efectiva y oportuna puede facilitar la aceptación de los cambios dentro de la organización, reduciendo la resistencia al cambio y mejorando la adopción de nuevas estrategias o procesos.

Objetivo No.3. “Examinar el impacto de la falta de comunicación entre áreas de trabajo en la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos en los proyectos de infraestructura vial.”

La falta de comunicación entre áreas también puede impactar los presupuestos, ya que los retrasos, los errores y los retrabajos incrementan los costos. Esto puede comprometer la viabilidad financiera del proyecto y generar conflictos con los contratistas y proveedores.

Los problemas de comunicación pueden generar retrasos en la ejecución del proyecto, ya que las áreas no están sincronizadas y no tienen la información oportuna para realizar sus tareas de manera eficiente. Esto puede poner en riesgo la fecha de entrega y causar incumplimientos contractuales.

La falta de comunicación entre áreas de trabajo en proyectos de infraestructura vial tiene un impacto profundo en la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos. Para mitigar estos efectos, es esencial implementar estrategias de comunicación efectiva, como reuniones regulares de coordinación, herramientas de gestión de proyectos centralizadas y canales claros para la transmisión de información.

5. CONCLUSIONES

Se evidencio un problema crítico de comunicación interdepartamental, respaldado por el 90% de los encuestados que reportan problemas de comunicación que generan retrabajo

Se identificó la necesidad de fortalecer las competencias comunicativas del personal, buscando oportunidades de mejora en la gestión del conocimiento e información.

- Para fortalecer la comunicación entre áreas de trabajo se pueden llegar a generar ejercicios de integración, donde cada uno de los integrantes puedan compartir entre si dando sus puntos de vista e intercambiando perspectivas a nivel laboral y personal.

La comunicación deficiente no es un problema aislado, sino que impacta múltiples aspectos del proyecto (operaciones, objetivos, eficiencia, recursos).

- Los empleados del proyecto deben desarrollar habilidades de comunicación asertiva, para que se les facilite comprender la importancia de tener una mejor comunicación entre las áreas del trabajo ya que de esto también depende la funcionalidad y ejecución de las actividades que se deben desarrollar.

Existe una problemática de comunicación que, aunque es significativa, tiene condiciones favorables para su solución, ya que: se identificaron barreras específicas, hay propuestas concretas de solución existe una actitud positiva del personal encuestado y la dirección tiene la oportunidad de implementar mejoras aprovechando esta disposición

A pesar de los problemas de comunicación existentes, hay un escenario propicio para implementar cambios efectivos que mejoren la situación actual, especialmente debido a la actitud receptiva del personal y el claro entendimiento de las áreas que requieren intervención.

Durante el proceso de Investigación surgieron varios obstáculos para el desarrollo de la misma como lo fue, el acceso limitado a datos internos, resistencia al cambio de algunas de las áreas de trabajo, restricción del tiempo para el personal y poder aplicar el instrumento, problemas de coordinación interdepartamental y posible carencia de conocimientos especializados en el análisis de comunicación organizacional.

A medida de recomendación es importante medir y evaluar el impacto de las intervenciones sobre la comunicación y la coordinación entre áreas, así mismo documentar los hallazgos, lecciones aprendidas y mejores prácticas para compartirlas con la organización o quien lo requiera.

Es importante para futuros estudios de la misma línea del proyecto, analizar los procesos y flujos de información entre áreas, identificando puntos de ruptura o ineficiencias, evaluar con claridad y efectividad de los canales establecidos, examinar la cultura organizacional y como fomenta o no la colaboración interdepartamental, identificar buenas prácticas en organizaciones como comunicación efectiva y adaptarlas al contexto e implementar y medir el impacto de Intervenciones piloto para mejorar la comunicación.

Referencias

Rojas L., Mundet, L. y Arape, E. (1995). "Comunicación y Empresa: Hacia una Teoría del Postmanagement". En *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 1 N° 2. Maracaibo, Venezuela.

Rojas L. y Arape, E. (1999) "La Visión y la Comunicación en la Gerencia". En *Revista Opción* Año 15 No 28. LUZ. Maracaibo. Venezuela.

Koys, D., & Decottis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. En: *Human Relations*. 44(3): 265-385.

Álvarez J & Flórez L (2012). *Clima organizacional en empresas colombianas*. Tomado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1851/131371.pdf;%20jsessionid%20=D5EA389795A0D7BE94687C6BFE11FAC4?%20sequence=1>

Bayer C (2005). *Comunicación eficaz una competencia para lograr el éxito organizacional*. Tomado de: <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>

Farelo C, Angulo E, Castillo T. (S:F). *Propuesta de mejora comunicacional en la atención al cliente de la empresa epp*. Tomado de: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/495aca6d-6813-4625-baed-0f7043a1ee20/content>

Rodríguez (2016). *La comunicación dentro de las organizaciones*. Tomado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/server/api/core/bitstreams/3bc46ed1-d937-411c-b099-7e1bc7dc9d4a/content>

Rivera A, Rodolfo L, Ramírez F & Álvarez T (2005). *La comunicación como herramienta de gestión organizacional*. Tomado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/NegotiumRevistadecienciasgerenciales/2005/no2/2.pdf>

Pilligua C & Ureta F, (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía*. Tomado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

Oyola J (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa*. Tomado de:

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/38433/La%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20positivo%20para%20el%20%C3%A1rea%20de%20operaciones.pdf?sequence=1>

Ley 134 de 1994 - Gestor Normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=330#:~:text=La%20presente%20Ley%20Estatutaria%20de,plebiscito%20y%20el%20cabildo%20abierto>

Leyes. (2024,). RTVC Sistema de Medios Públicos. <https://www.rtv.c.gov.co/quienes-somos/leyes>

Decreto 1499 de 2017 - Gestor normativo. (s. f.). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>

Goldhaber, G (1984). *“Comunicación Organizacional”*. Primera Edición. Editorial Diana. México

Chiavenato, I. (2009). *Administration*. Bogotá: MC Graw Hill. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-administracion-proceso-administrativo-3-ed/9789584101617/798501>

ANEXO 1. Encuesta

[illegible]

ANEXO 2. Consentimiento informado

**Autorización de tratamiento de datos personales y aparición en medios de comunicación
– año 2024**

Yo, _____, mayor de edad, identificado(a) con la cédula de ciudadanía número _____ de _____, autorizo a la empresa para que registre, use y almacene mis datos personales, en particular, los correspondientes al número de mi documento de identidad, mi lugar de nacimiento, mi estado civil, mi edad, mi lugar de residencia, mi trayectoria académica, laboral o profesional, mi(s) imagen(es), mi(s) registros de voz y, en general, cualquier información vinculada o con la que pueda asociarme a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Tal utilización y tratamiento podrá darse mediante el almacenamiento, la reproducción, emisión y divulgación de estos, tanto en medios públicos impresos como electrónicos, con el fin de ser parte de la investigación que se está realizando con relación a: "Análisis en el marco de una organización las causas de la poca comunicación entre áreas de trabajo en los contratos de infraestructura Bogotá D, C. 2024."

Nombre del participante

Firma del participante

CC. _____

Fecha. _____

Teléfono: _____