



Efectos del clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech

Colombia durante el año 2021

Elaborado por:

Laura Jimena Gómez Zamudio – Esp. Gerencia de Proyectos

Sary Gabriela Mejía Ortiz – Esp. Gerencia de Proyectos

Eduardo Enrique Varón Sánchez – Esp. Gerencia de Tecnología

Universidad Ean

Facultad de Ingeniería

Seminario de Investigación de Especialización

Marzo, 2022

Bogotá, D.C.

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
1. Problema de Investigación	5
2. Objetivos.....	6
2.1. Objetivo General	6
2.2. Objetivos Específicos	6
3. Justificación	7
4. Marco Teórico	8
4.1. Marco Institucional	16
5. Diseño metodológico.....	18
5.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación.....	18
5.1.1. Enfoque cuantitativo	19
5.1.2. Tipo de diseño No Experimental y Transversal.....	19
5.1.3. Estudio Descriptivo	19
5.2. Definición de variables.....	20
5.3. Población y muestra.....	22
5.4. Técnica e instrumento de recolección de datos: La Encuesta – Cuestionario	23
5.4.1. Cuestionario diagnostico clima organizacional grupo de comunicaciones (CCOM):	24

6. Análisis y discusión de resultados	27
6. 1. Resultados:	28
6.2. Análisis de resultados	49
6.2.1. Análisis por variable:.....	50
6.2.2. Análisis general:	55
7. Conclusiones	59

Resumen

En los últimos dos años el sector empresarial se ha enfrentado a diversos cambios debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID - 19, lo que ha llevado a los trabajadores a un proceso de adaptación con el fin de responder a las nuevas dinámicas, afectando su experiencia y bienestar en el entorno laboral. Por eso, en este documento se busca identificar los efectos del COVID - 19 en el clima organizacional (CO), específicamente, del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021.

Palabras clave: COVID-19, clima organizacional, Belltech Colombia, teletrabajo, sector empresarial.

1. Problema de Investigación

En los últimos dos años el sector empresarial se ha enfrentado a diversos cambios debido a la emergencia sanitaria provocada por el COVID - 19, lo que llevó a los trabajadores a un proceso de adaptación radical con el fin de responder a las nuevas dinámicas, afectando su experiencia y bienestar en el entorno laboral. Esto trae consecuencias negativas para las instituciones, debido a que impacta directamente a la motivación y productividad del equipo de trabajo y por ende de la organización.

Por otro lado, autores como Forneron (2021) mencionan que en la situación actual del COVID-19, se podría predecir que las organizaciones que no logran adaptarse corren el riesgo de dejar de existir, o seguir funcionando bajo patrones de retroceso organizacional. Es por ello que Belltech Colombia, una empresa dedicada a la Implementación de soluciones tecnológicas de Contact Centers, Telefonía IP, Comunicaciones Unificadas, Sistemas de Autoservicio y Puntos de Ventas electrónicas, adoptó en el año 2020 un trabajo remoto que permitió garantizar la continuidad operacional de la compañía. No obstante, Alfaro (2008) menciona que el avance tecnológico al que se ve expuesto el teletrabajador puede generar entre otras cosas enfermedades laborales, razón por la que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los efectos del COVID-19 en el clima organizacional del grupo de comunicaciones GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia durante el año 2021?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

- Identificar los efectos del COVID - 19 en el clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021, con el fin de conocer la percepción de los colaboradores.

2.2. Objetivos Específicos

- Compilar las percepciones de los integrantes del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia en clima organizacional durante el año 2021.
- Analizar el clima organizacional del grupo de GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia durante el año 2021.
- Proponer 3 recomendaciones enfocadas al mejoramiento de clima laboral en modalidad de trabajo remoto.
- Validar las recomendaciones propuestas con Belltech Colombia a fin de recibir su retroalimentación.

3. Justificación

Analizar el clima organizacional (de ahora en adelante CO) de una empresa, en este caso de un grupo específico, nos permite hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente a su entorno laboral. Según Canales Farah (2021), evaluar el clima organizacional se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal, los cuales afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que estos tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. Por otro lado, sin duda alguna, todos han tenido que vivir un cambio abrupto en la vida desde la llegada del COVID - 19 y esto no deja a un lado a las empresas. El brote del coronavirus instó a los gobiernos de todo el mundo a enfrentar este problema con seriedad y a preparar la emergencia de salud pública con varias medidas drásticas como el confinamiento (Organización Internacional del Trabajo, 2020). A pesar de que muchos ya se encontraban inmersos en la era digital, la pandemia aceleró la adopción del teletrabajo, cuando la mayoría de la población estaba totalmente acostumbrada a la presencialidad.

Por esto, con esta investigación se busca expandir la visión de cómo esta nueva forma de trabajar ha venido afectando a la sociedad en sus comportamientos y percepciones, basados en este caso específico; el grupo de GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia. De esta manera, se logrará hacer una comparativa en los principales cambios presentados en el clima organizacional justificados en los efectos del COVID - 19 y así finalmente

proponer una pequeña estrategia que estará guiada hacia una mejora continua del clima laboral en modalidad de teletrabajo.

4. Marco Teórico

La actual pandemia del COVID-19, que nació de una cepa mutante de coronavirus: SARS-CoV-2 apareció en la ciudad china de Wuhan y se extendió rápidamente alrededor del mundo, generando una gran crisis económica, social y de salud. Este virus resultó ser muy contagioso y de rápida transmisión de persona a persona causando miles de muertes especialmente en adultos mayores con morbilidades, lo cual llevo a un confinamiento obligatorio con el fin de frenar su masiva propagación.

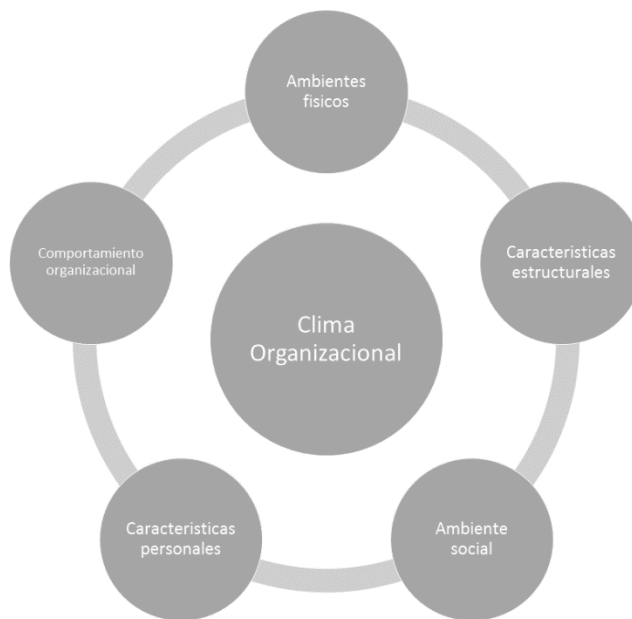
En los últimos años, el COVID - 19 ha tenido una fuerte incidencia en la población mundial a nivel social, psicológico y económico, repercutiendo en grandes cambios en la calidad de vida tanto en el entorno personal y laboral. Por ejemplo, según Robles Acosta, C., Alviter Rojas, L. E., & Martínez Rodríguez, E. (2020), quienes realizaron un estudio basado en el Síndrome de Burnout (síndrome resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo), determinaron que, en circunstancias de pandemia, el clima organizacional y las cargas de trabajo tienen comportamientos interrelacionados. Sin embargo, estas variables se relacionan negativamente con el burnout, esto quiere decir que las variaciones que puedan sufrir como consecuencia de la pandemia tienen efectos significativos en el burnout de los trabajadores.

Por otro lado, es preciso mencionar la relevancia que ha tomado el mantener un buen clima organizacional en la cultura de las empresas, por ello para los investigadores se hace conveniente comprender este concepto a través de diferentes autores. Para iniciar, según Iglesias (2020) el clima organizacional se define como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos y ambiente laboral en general.

De igual manera, Mosquera (2015) menciona que es “el conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por los empleados y asumidas como un factor principal de influencia en su comportamiento” información que plantea la importancia de la noción sobre el ambiente laboral que tiene cada uno de los miembros pertenecientes a la organización, la cual se convierte en el Clima Organizacional, relacionándose directamente con el comportamiento (emociones, sensaciones, reacciones, entre otros). Como lo afirman estudios de clima organizacional, los cuales analizan las percepciones de empleados y han llegado a demostrar que “el clima laboral repercute en las motivaciones y el comportamiento que tienen los miembros de una organización” (Iglesias, 2020). Esto afectando de manera directa o indirecta la productividad de los colaboradores en sus funciones.

Así mismo, autores como Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009) hacen mención de algunos aspectos que son necesarios comprender a la hora de hablar sobre clima organizacional, los cuales podemos observar en la figura 1 y se detallaran más adelante del documento.

Figura 1: Aspectos del clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia basado en Salazar et al (2009).

En la figura 1, Salazar et al (2009) plantea 5 aspectos relevantes para el estudio y la comprensión del clima organizacional en una institución, explicados de la siguiente manera:

- **Ambiente físico:** El observatorio de riesgos psicosociales (2012) menciona que: “Al hablar de medio ambiente físico de trabajo, se refiere a todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el trabajador realiza sus tareas, y que puede provocar efectos negativos en su salud” incluyendo el espacio, instalaciones, equipos, color de las paredes, contaminación, temperatura, exposiciones al ruido, entre otros.

Figura 2: *Clasificación factores del medio ambiente físico.*

Factores físicos	Ruido, iluminación, condiciones de temperatura y humedad, espacio físico de trabajo, vibraciones, radiaciones...
Factores biológicos	Porciones de materia viva presentes en el ámbito laboral como virus, bacterias, hongos...
Factores químicos	Sustancias y mezclas presentes en el ambiente de trabajo como gases, polvo en suspensión, vapores...

Fuente: Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012).

En la figura 2, el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012) nos presenta una clasificación de los factores físicos que inciden en el ambiente y explica que:

- **Factores físicos:** Es importante tener en cuenta el diseño de los espacios, no solo como un tema estético o de imagen de la corporación, sino también debe ser pensado como un factor de satisfacción de las personas que conviven en este. Pues la disposición del mismo puede estar vinculado a situaciones de aglomeración y aislamiento causando estrés, irritabilidad y menor rendimiento.
 - **Ruido:** La exposición a altos niveles de ruido influye de manera negativa en la satisfacción de los trabajadores, así como en su productividad, probabilidad de accidentes y aumento de errores.

Según la Superintendencia del Riesgo de Trabajo Argentina (s.f), el ruido es uno de los contaminantes laborales más comunes. Gran cantidad de trabajadores se ven expuestos diariamente a niveles sonoros potencialmente peligrosos para su audición, además de sufrir otros efectos perjudiciales en su salud”, ya que este interfiere en la actividad mental

provocando incluso irritabilidad, dificultad de concentración y fatiga, generando estrés y frustración en el equipo de trabajo.

- **Iluminación:** Esta es importante tanto para el rendimiento como para el bienestar psicológico, pues al ser inadecuada puede provocar consecuencias negativas en la visión, fatiga, dolores de cabeza, tensión y frustración. Generando mayor número de errores, tiempo de ejecución de las tareas e insatisfacción.
- **Temperatura:** Una temperatura inadecuada exige un desgaste adicional del trabajador, afectando el bienestar del mismo, además de causar accidentes.
- **Factores biológicos:** Son capaces de producir riesgo psicosocial por la percepción que tiene el trabajador del efecto nocivo que ejercen sobre su salud.
- **Factores químicos:** Así mismo, la exposición a agentes químicos también es un factor de riesgo psicosocial que provoca efectos nocivos en la salud; ya que genera alteraciones en la percepción sensorial y motriz, en las funciones cognitivas, alteraciones afectivas y de comportamiento, fatiga, irritabilidad y ansiedad, tal como lo afirma el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012).
- **Características estructurales:** Hace referencia al tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, organigrama, entre otros, pues para una calidad de vida laboral, se hace necesario que los altos cargos empresariales y líderes dispongan del tiempo para construir lazos basados en el respeto y la confianza, robusteciendo el tejido

organizacional, tal como lo afirma Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo (2009). De esta manera, se motiva al equipo de trabajo incentivándolos a desempeñarse con mayor esfuerzo y a cumplir con los objetivos trazados por la empresa, pues como lo menciona García & Vanga (2021) "La motivación laboral es lo que impulsa por voluntad propia al trabajador a querer alcanzar objetivos y metas; impulsos enfocados en satisfacer sus necesidades mediante el mantenimiento de conductas durante el ejercicio de labores; aspectos estos internos del trabajador" lo que hace que las empresas deban estar al tanto de el relacionamiento de sus trabajadores con las demás áreas, lo que aportará a su productividad.

- **Ambiente social:** "Abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros" Gómez (2010). El ambiente social fue uno de los aspectos que más se vio afectado a causa de la contingencia, ya que el principal contacto que se tenía entre los individuos se realizaba de manera virtual.
- **Características personales:** En este factor se tienen en cuenta las aptitudes, actitudes, expectativas y motivaciones. Salazar et al. (2009), menciona que "la falta de crear valores conjuntos que potencien las relaciones positivas entre los miembros de las organizaciones, como el sentido de pertenencia de los trabajadores puede representar un problema para las empresas", por ello se hace importante realizar un seguimiento sobre la cultura organizacional la cual se construye día a día.
- **Comportamiento organizacional:** Algunos de los aspectos que componen este factor son: la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral y el nivel de tensión.

La cultura organizacional es vital para el clima de la misma, pues es necesario tener un manejo abierto de la información, la participación y el dialogo.

Los aspectos anteriormente descritos, son de total relevancia para los investigadores a la hora de analizar los impactos causados por el COVID - 19, pues al haber una alteración del entorno de trabajo en las organizaciones tal como sucedió a raíz de la coyuntura mundial, se afecta el sector empresarial y por ende su clima organizacional. Debido al enfrentamiento de las empresas a grandes cambios estructurales como las restricciones de movilidad estipuladas por el gobierno nacional, los paradigmas propios de las organizaciones también han adoptado cambios que se derivan del uso de la modalidad del teletrabajo (Culma, Londoño, García & Tabares, 2020).

Un ejemplo de ello. Era el control total que la empresa tenía sobre las actividades del trabajador la cuales eran supervisadas todo el tiempo, debido a la coyuntura y la adquisición de otras dinámicas de trabajo como el teletrabajo, se desarrolla una mayor confianza de la empresa hacia el colaborador y un incremento de la autorresponsabilidad de este último, según lo afirman Mendoza & Mendoza (2008).

El COVID-19 como pandemia global tuvo diferentes repercusiones, entre ellas a nivel de salud, pero también a nivel social. Para evitar su propagación, los gobiernos tomaron medidas que afectaron al trabajo, adoptándose el teletrabajo como una alternativa para poder continuar con las actividades laborales desde el hogar (Ramos, Ramos, & Tejera, 2020). Razón por la cual, para las empresas fue todo un reto mantener un buen clima organizacional y la satisfacción de sus empleados.

Según Crawford (2011) el teletrabajo se define como una de las modalidades de trabajo flexible. También incluyen términos como trabajo remoto, trabajo móvil o *e-work* y se argumenta que el éxito de las personas en este depende de características específicas como la automotivación, la organización, la autonomía y la extroversión, esta última con una relación inversamente proporcional a la productividad en situación de teletrabajo. Según Martí Noguera (2020) la situación de confinamiento por la pandemia ha acelerado el uso inmersivo de tecnologías ya existentes, pero que aún generan resistencias en las empresas para la adopción del proceso por parte sus trabajadores. Sin embargo, en Colombia se ha visto la tendencia del aumento en estos métodos de trabajo en el sector empresarial. (Centro Nacional de consultoría, 2021).

Finalmente, también se evidencia que el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 fue mucho más difícil ya que fue obligatorio, no voluntario, y a tiempo completo, en lugar de parcial u ocasional. Dentro de las prácticas del teletrabajo se alertan varios factores que afectan al trabajador como: alteración de sueño, alteración del peso, trastornos digestivos, dolores musculares, fatiga visual, apatía social, entre otros. Los cuales, pueden llegar a afectar el ambiente laboral y el desempeño personal o grupal en el trabajo. Adicionalmente, Ramos, Ramos, & Tejera, (2020) exponen otros elementos críticos para la productividad, hablando netamente desde el teletrabajo los cuales son: factores individuales como el género y el estatus social, factores sociales como las relaciones con los clientes, los supervisores, los colegas y la familia; y factores situacionales como los recursos y las distracciones.

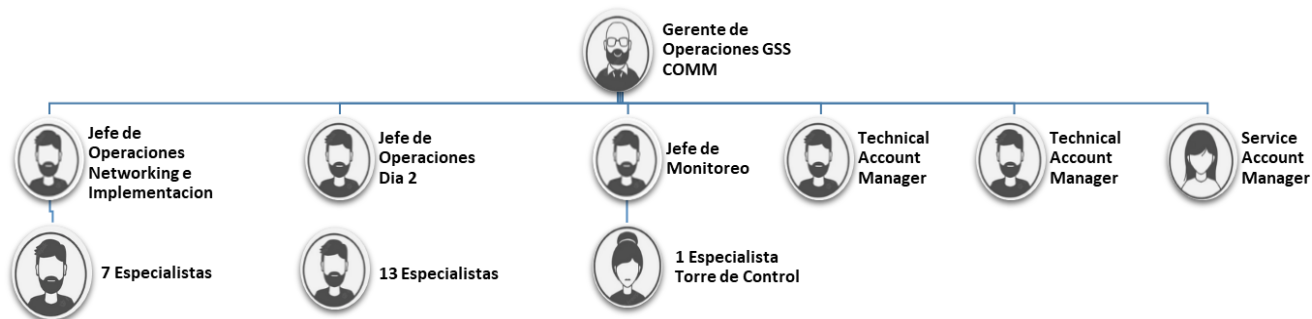
4.1. Marco Institucional

Como objeto de estudio se tiene a Belltech, empresa del área de Telecomunicaciones, fundada en 1998 en Chile, la cual tiene como objetivo principal; ser el mejor aliado estratégico para transformar las oportunidades del mercado, generando un entorno más colaborativo, ágil y de alta productividad al interior de las organizaciones. Hoy en día, esta empresa cuenta con presencia en 7 países de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay).

Esta investigación se enfocará en Belltech Colombia, ubicada en la dirección Cra. 7 N° 155C-30 Piso 25, en la ciudad de Bogotá, la cual inicio sus operaciones en el país en 2007. Sus principales productos de mercado están en soluciones bancarias y de *retail*, experiencia al cliente, servicios, comunicación y colaboración unificada, *networking* y seguridad. En el ámbito organizacional, Belltech Colombia se distribuye en 5 grandes áreas: administrativas, comerciales, gestión de proyectos, comunicaciones y canales electrónicos.

Debido a que la presente investigación se desarrollara en el área de comunicaciones, también llamada internamente GSS COMM (Global Service and Support Communications), se hace importante comprender la distribución jerárquica de sus integrantes, tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3: *Distribución Jerárquica Área GSS COMM*



Fuente: Propia

Como se evidencia en la distribución presentada en la figura 3, el área conto con un total de 30 empleados durante el año 2021, los cuales se enfocan en entregar un mayor valor a los clientes, a través de servicios como:

- **Mesa de ayuda 7X24:** servicio por el cual, con apoyo del recurso humano y tecnológico, se gestiona la atención de incidentes y requerimientos dentro del alcance de las plataformas a soportar.
- **Soporte On Site/ 1er y 2do Nivel:** servicio personalizado (en sitio del cliente) el cual el primer nivel está orientado a la atención telefónica y el segundo orientado a la resolución de problemas, análisis de causa raíz y escalamiento a fabrica, teniendo como objetivo el restablecimiento de la operación en el menor tiempo.
- **Monitoreo Proactivo 7X24:** Monitoreo y atención en redes computacionales y de telecomunicaciones. verificación a los posibles fallos y problemas esperables, minimizando impactos negativos y dando mayor importancia a la continuidad del servicio.
- **Data, Analytics & BI:** Herramienta cloud que recolecta información de todas las plataformas para procesarla y disponibilizarla, a través de una única herramienta,

brindando información útil para el negocio, mediante el modelamiento descriptivo y construcción de reportes e informes.

- **Automatización de procesos:** Mejorar la atención con un Asistente Virtual personalizado, generando una conversación fluida y soportes en interacciones complejas a través de la Inteligencia Artificial.

Por último, vale la pena mencionar los valores de la organización teniendo en cuenta que estos pueden impactar directamente en su clima organizacional, ya que se espera que sus empleados se adapten o acojan a ellos. Los valores de Belltech son: respeto mutuo, altas normas de integridad, compromiso con la calidad, responsabilidad con el éxito y vocación de servicio al cliente.

5. Diseño metodológico

5.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se tiene en cuenta la definición dada por Maranto & Gonzalez (2015) respecto a las fuentes de información existentes, especialmente las primarias, las cuales define como aquellas que “contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones.” materializadas para este caso; en las respuestas recolectadas de la población encuestada a través del instrumento escogido por los autores.

5.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque que será utilizado en este caso para dar respuesta a la pregunta planteada es cuantitativo, ya que este tiende a ser parcial, lo que permite recurrir a la medición de ciertas variables. Por otro lado, métodos como las encuestas permiten indagar y medir de manera organizada la perspectiva del grupo de comunicaciones GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia, frente a los efectos del COVID-19 en el clima organizacional durante el año 2021.

5.1.2. Tipo de diseño No Experimental y Transversal

Para esta investigación es importante resaltar que se busca observar los fenómenos, comportamientos y percepciones de los integrantes del grupo de comunicaciones (GSS COCOM Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia desde un ámbito externo; permitiendo así que se logre identificar cómo se desenvuelven y conviven normalmente, sin intervenir en sus ideas o comportamientos. Adicionalmente, a través de esa observación, se busca recolectar información y datos relevantes que permitan solucionar la pregunta problema por medio de las percepciones del público objetivo. Definiendo de esta manera, que el tipo de diseño de la investigación es no experimental y transversal.

5.1.3. Estudio Descriptivo

El estudio descriptivo permitirá identificar y finalmente describir los efectos y características que han impactado al clima laboral del grupo de comunicaciones (GSS COCOM Global Service and

Support Communications) de Belltech Colombia durante el COVID-19, específicamente desde el momento en el que se implementó esta nueva forma de trabajar; el teletrabajo; Según (Hernández Sampieri, 2014) los estudios transversales recolectan datos en un momento único y al ser descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de una o más variables dentro de una organización.

5.2. Definición de variables

Con base al enfoque de la investigación descrita, se establecieron una serie de variables que nos proporcionarían los datos requeridos para concluir la perspectiva con la cual se planteó esta investigación. Se contemplan 6 variables estas son: Objetivo empresarial, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones intrapersonales y motivación.

Definición Conceptual:

- **Objetivo empresarial:** “Los objetivos, en general, son los valores y los propósitos o finalidades de una organización expresado en las expectativas futuras. Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa y determinan el tipo de estrategia, procesos y estructura que esta adoptará. Por lo general, se presentan claramente para el conocimiento de los empleados y clientes.” Significados.com. (2022)
- **Cooperación:** Se entiende como el hábito de la relación humana en búsqueda de ejecutar diferentes tareas para el trabajo en función de objetivos comunes o afines. Coelho, F. (2019).

- **Liderazgo:** se define como la influencia de la personal líder de un grupo para permitir incentivar al grupo de trabajo para lograr un objetivo o meta común.
- **Toma de decisiones:** es el proceso por el cual pasan todos los individuos al elegir una opción o elección en diversos ámbitos de la vida. Concepto. (2021).
- **Relaciones Intrapersonales:** es una relación entre una o más personas en al cual tiene la capacidad de comunicarse con el fin de obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. Pérez, J y Gardey, A. (2021).
- **Motivación:** es la actitud expresada en el tiempo con la que un individuo se enfrenta a satisfacer una necesidad u objetivo. Peiró, R. (2020).

Definición Operacional:

- **Objetivo empresarial:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 3 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.
- **Cooperación:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 3 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.
- **Liderazgo:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 3 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.

- **Toma de decisiones:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 3 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.
- **Relaciones Intrapersonales:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 3 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.
- **Motivación:** Será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 5 preguntas cerradas a los colaboradores del área GSS COCOM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia.

5.3. Población y muestra

La población y toma de muestra para este estudio son los 25 colaboradores del área de GSS COMM (Global Service and Support Communications) de la empresa Belltech Colombia, donde en tiempo de pandemia por políticas de la empresa sus labores fueron en la modalidad de trabajo remoto.

Por otro lado, teniendo en cuenta que para el estudio se está tomando el 20% del total de la población de la empresa Belltech Colombia con el área de GSS COMM (Global Service and Support Communications), se concluye que la elección del tipo de muestreo seleccionado es no probabilística; el cual consiste en tomar solo un subconjunto de la población donde la elección no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

5.4. Técnica e instrumento de recolección de datos: La Encuesta – Cuestionario

Para este caso específicamente, se buscará un instrumento de medición de clima organizacional que permita analizar las seis variables anteriormente mencionadas: Objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, y motivación; ya que todas ellas son transversales para el modelo de trabajo remoto, tema el cual estamos analizando.

La técnica e instrumento seleccionado para llevar a cabo la medición de clima organizacional en el grupo de comunicaciones (GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia durante el año 2021 es una encuesta, la cual será aplicada a través de un cuestionario.

Adicionalmente, este instrumento estará basado en uno ya existente diseñado por la Universidad del Rosario, llamado IMCOC (Instrumento de Medición de Clima Organizacional para Empresas Colombianas) el cual cuenta con 45 preguntas basadas en un modelo teórico de relaciones humanas. El instrumento IMCOC está diseñado para obtener respuestas de opción múltiple, utilizando diferentes categorías de acuerdo con la información que se quiere obtener en cada una de ellas. Según Casas (2020) la escala de calificación va de 1 a 5 y los tipos de pregunta se dividen en: de comportamiento, de calidad, de actitudes y creencias, de satisfacción y de información.

Se tomó la decisión de este instrumento ya que contempla las variables definidas anteriormente para la investigación, las cuales se acogen a la modalidad de trabajo remoto y según Casas (2020) el IMCOC cuenta con altos niveles de confiabilidad y afirma que el

instrumento ha sido aplicado en empresas colombianas de todos los sectores y tamaños de la economía, y se ha adaptado y extendido a empresas en otros países.

Por otro lado, cabe aclarar que este instrumento (IMCOC) será la base del cuestionario, más no será aplicado en su totalidad a la población elegida, ya que las preguntas serán seleccionadas en función de adaptabilidad para el caso de esta investigación.

5.4.1. Cuestionario diagnóstico clima organizacional grupo de comunicaciones (CCOM):

La finalidad de esta encuesta es de fin pedagógica, la cual pretende determinar los efectos del COVID – 19 en el clima organizacional del grupo de comunicaciones (CCOM) de Belltech Colombia durante el año 2021.

Los estudiantes investigadores de la Universidad Ean, realizarán el tratamiento de datos de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en materia de Habeas Data, y de manera particular, en lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como las normas que las modifiquen, adicionen o complementen y su Política de Privacidad y Tratamiento de Datos personales. Al contestar esta encuesta, usted autoriza el manejo de sus datos personales con los fines informados.

1. ¿Es usted colaborador del área GSS COCOM?

- Sí
- No

2. Edad

Pregunta abierta

3. Seleccione el género con el que se identifica

- Femenino
- Masculino
- Otro
- Prefiero no decirlo

4. Antigüedad que tiene en la empresa

- Menos de un año
- De 1 a 2 años
- De 3 a 4 años
- De 5 a 6 años
- De 7 a 8 años
- Más de 9 años

5. Durante la pandemia COVID – 19 en el 2021 usted trabajó bajo modalidad de:

- Trabajo Remoto
- Trabajo en sitio (Ofic. Belltech / sitio cliente)
- Trabajo Mixto (Remoto, Ofic. Belltech / sitio cliente)

6. De acuerdo a su percepción califique los siguientes aspectos vividos durante la pandemia 2021 (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto)

- A. ¿Considera que la información que recibió sobre las novedades o acontecimientos que sucedieron en su área de trabajo fue?

- B. ¿Considera usted que la información que recibió periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de Belltech fue?
- C. ¿Considera usted que, durante el periodo mencionado, usted tuvo claridad o conocimiento acerca de los valores de la empresa?
- D. ¿Con qué frecuencia usted ayudó y colaboró con sus compañeros en el trabajo?
- E. ¿Solicitó apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo?
- F. ¿Participó con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja?
- G. ¿Comentó con su jefe inmediato problemas personales que afectaban su rendimiento en el trabajo?
- H. ¿Su jefe inmediato lo apoyó para que desarrollara de una manera óptima su trabajo?
- I. ¿Aumentó la confianza que tiene usted y sus compañeros de área con el jefe inmediato?
- J. ¿Sus compañeros y usted pudieron tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas?
- K. ¿Participó de las decisiones que se tomaron en el área, especialmente las que afectaban su trabajo?
- L. ¿Su jefe inmediato le brindó la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle?

- M. ¿Participó en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, que la compañía organizó?
- N. ¿Participó u organizó actividades fuera del horario laboral en las cuales involucro compañeros de la misma o diferente área?
- O. ¿Fue importante que la empresa ejecutara eventos deportivos, sociales o culturales, virtuales en horas de trabajo?
- P. ¿Contó con el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo de los trabajos o proyectos asignados?
- Q. ¿Su jefe inmediato u otros jefes le comunicaron su concepto sobre los resultados?
- R. Durante la pandemia Año 2021 ¿Cómo se sintió al trabajar para esta empresa?
- S. ¿Sus trabajos o proyectos asignados los pudo hacer bien porque contó con el tiempo y los recursos necesarios?
- T. Cómo colaborador de Belltech Colombia apporto ideas o soluciones para ayudar a mejorar su entorno o el de sus compañeros durante la pandemia año 2021.
- 7. ¿Qué observaciones y/o comentarios respecto al clima organizacional en Belltech percibió en la pandemia durante el 2021?**

Pregunta abierta.

6. Análisis y discusión de resultados

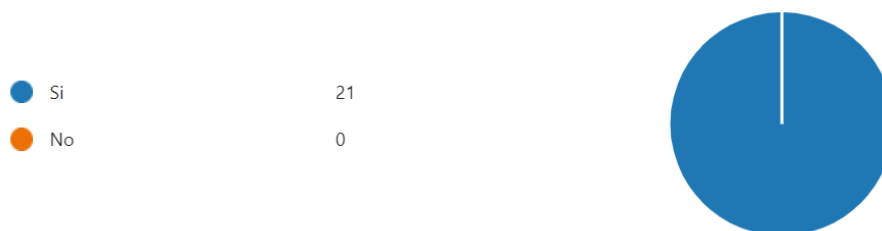
A continuación, se presentarán los resultados del instrumento de recolección de datos seleccionado: la encuesta.

En primer lugar, es importante mencionar que la encuesta aplicada se envió al área de GSS COMM el cual representa el 20% de los colaboradores de la empresa Belltech; así mismo se contó con un total de 21 respuestas de 25 personas seleccionadas para la muestra, las cuales corresponden a un 84% del área de GSS COMM. Adicionalmente, la encuesta tuvo un 16% de abstención durante el tiempo de aplicación.

6. 1. Resultados:

1. ¿Es usted colaborador del área GSS COMM?

Figura 4: Total de Participantes de la encuesta

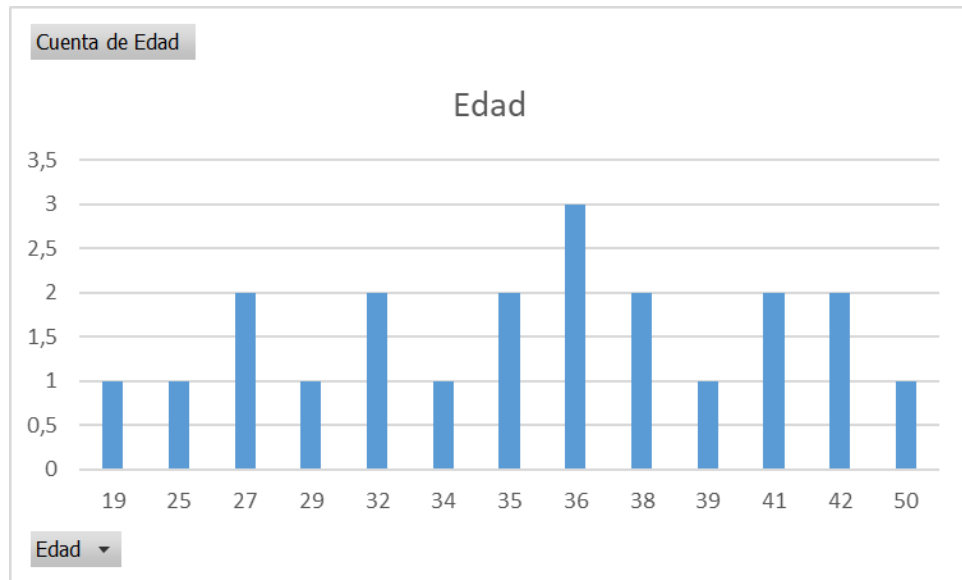


Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados recogidos por medio de la encuesta.

Con el fin de tener el apoyo de los encuestados esta pregunta se enfocó en tener la confiabilidad de que la persona encuestada perteneciera al área de GSS COMM y no influenciar la encuesta por parte de terceros u otras áreas de la empresa; Como se evidencia en la figura 4, la encuesta fue diligenciada por 21 colaboradores de los 25 posibles del área de GSS COMM.

2. Pregunta Abierta de la Edad de los colaboradores del área de GSS COMM

Figura 5: Edad de los encuestados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados recogidos por medio de la encuesta.

Como podemos ver en la figura 5, la edad de población del área de GSS COMM no se evidencia un grupo generacional dominante, si no que se tiene una distribución casi homogénea de edad, la cual aporta a la empresa dinamismo y experiencia.

Con los datos recolectados se puede analizar que el promedio de edad del área GSS COMM es de 24,95 años.

3. Seleccione el género con el que se identifica:

Figura 6: Genero de los encuestados.

Femenino	4
Masculino	17
Otro	0
Prefiero no decirlo	0

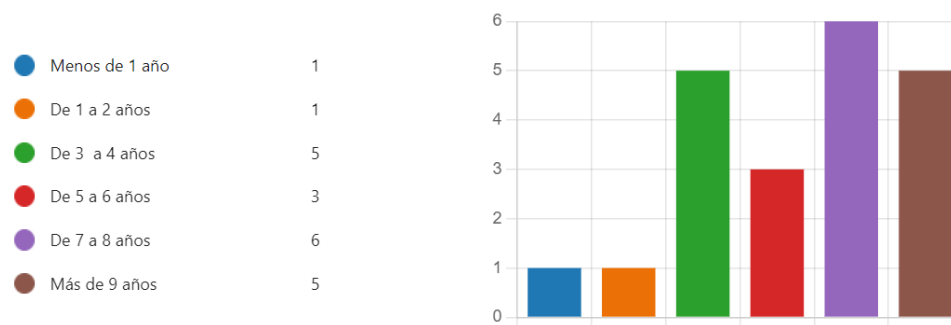


Fuente: Propia – Encuesta.

Como se puede evidenciar en la figura 6 el grupo poblacional de muestra son predominan los hombres con un 81% de participación en comparación del 19% que representan las mujeres en el grupo de GSS COMM.

4. Antigüedad que tiene en la empresa

Figura 7: Tiempo de trabajo en la empresa.

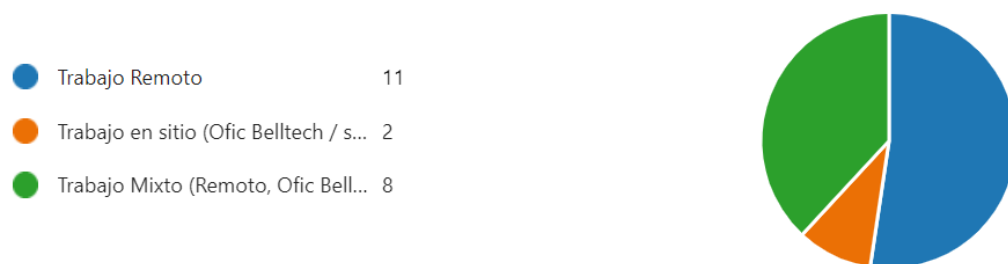


Fuente: Propia – Encuesta

Como podemos evidenciar en la gráfica 7, los colaboradores del área GSS COMM tienden a tener una continuidad prolongada en la empresa.

5. Durante la pandemia COVID – 19 en el 2021 usted trabajó bajo modalidad de:

Figura 8: Modalidad de trabajo durante la pandemia.



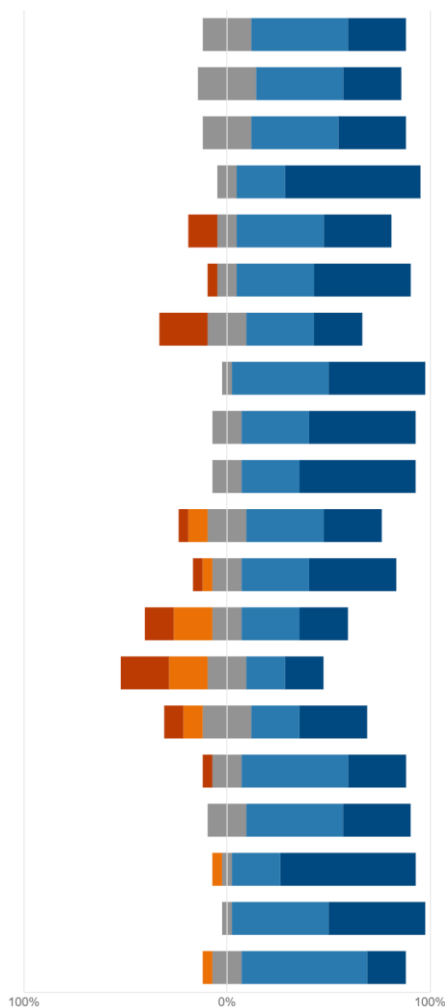
Fuente: Propia – Encuesta.

Durante el año 2021 como se observa en la gráfica 8 la gran mayoría de los colaboradores del área de GSS COMM estuvo realizando su operación en una modalidad de trabajo remoto con el 44% de los colaboradores, en segunda instancia se evidencia el trabajo mixto con un 32%, lo cual demuestra que la mayoría de los colaboradores sintieron los cambios disruptivos que toda la sociedad se enfrentó por causa a la pandemia.

6. De acuerdo a su percepción califique los siguientes aspectos vividos durante la pandemia 2021 (siendo 1 el más bajo y 5 el más alto) Cada uno de los valores corresponden a un color de esta manera:

Figura 9: Consolidado preguntas ítem 6.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

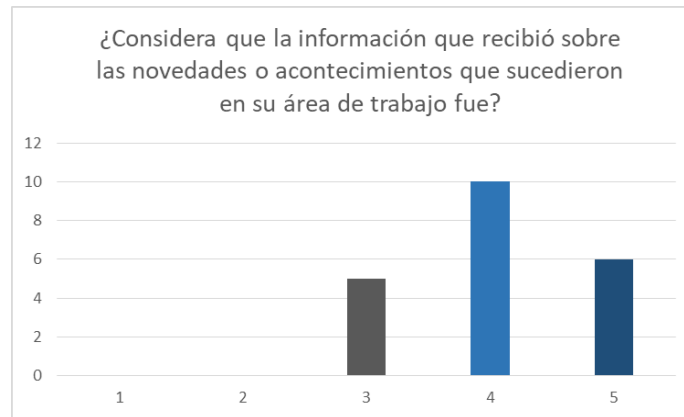


Fuente: Propia – Encuesta.

En la figura 9 podemos ver el consolidado de las respuestas de los colaboradores dimensionada y típicas según su valor de respuesta por las personas encuestadas.

- A. ¿Considera que la información que recibió sobre las novedades o acontecimientos que sucedieron en su área de trabajo fue?

Figura 10: información recibida sobre sucesos del área de trabajo.



Fuente: Personal – Encuesta

3: 23,8% (5 personas)

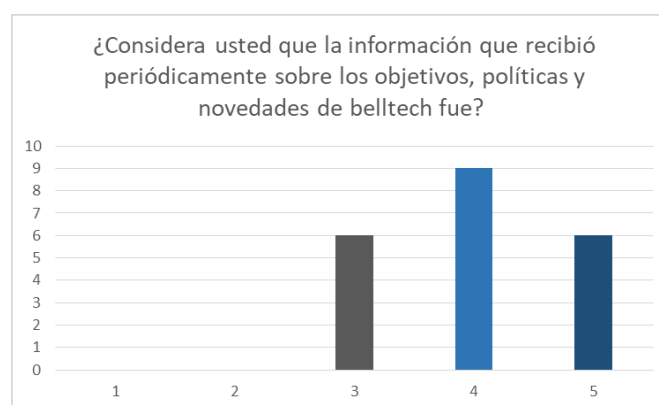
4: 47,6% (10 personas)

5: 28,6% (6 personas)

Como se evidencia en la figura 10 la cantidad de información que los colaboradores recibieron sobre las novedades o acontecimientos que suceden en el área de trabajo fue **buena**.

B. ¿Considera usted que la información que recibió periódicamente sobre los objetivos, políticas y novedades de Belltech fue?

Figura 11: Información recibida sobre objetivos y políticas.



Fuente: propia – encuesta.

3: 28,6% (6 personas)

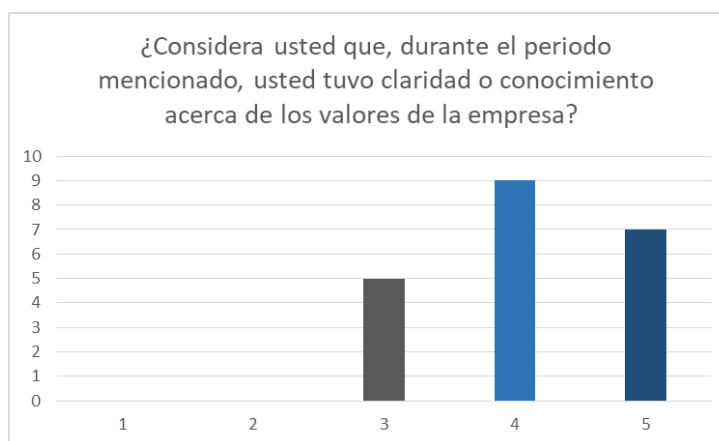
4: 42,9% (9 personas)

5: 28,6% (6 personas)

Se observa que en la figura 11 los colaboradores califican como **buena** la cantidad de información que recibieron sobre los objetivos y políticas.

C. ¿Considera usted que, durante el periodo mencionado, usted tuvo claridad o conocimiento acerca de los valores de la empresa?

Figura 12: Conocimiento acerca de los valores de la empresa



Fuente: propia – encuesta.

3: 23,8% (5 personas)

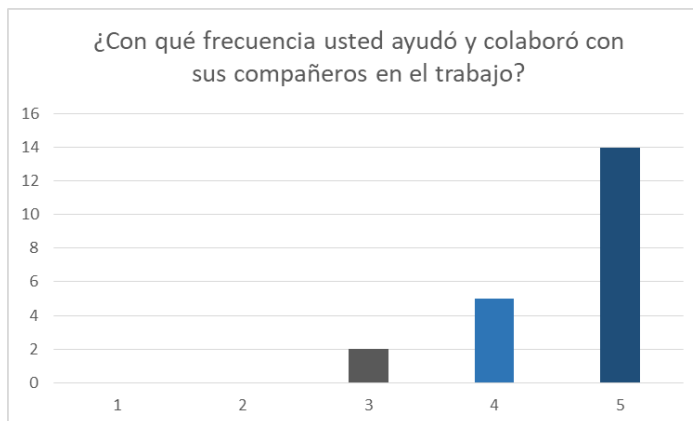
4: 42,9% (9 personas)

5: 33,3% (7 personas)

Según la escala observada en la figura 12 los colaboradores califican como **buenos** los conocimientos acerca de los valores de la empresa durante el periodo mencionado.

D. ¿Con qué frecuencia usted ayudó y colaboró con sus compañeros en el trabajo?

Figura 13: Frecuencia colaboración entre compañeros.



Fuente: propia – encuesta.

3: 9,5% (2 personas)

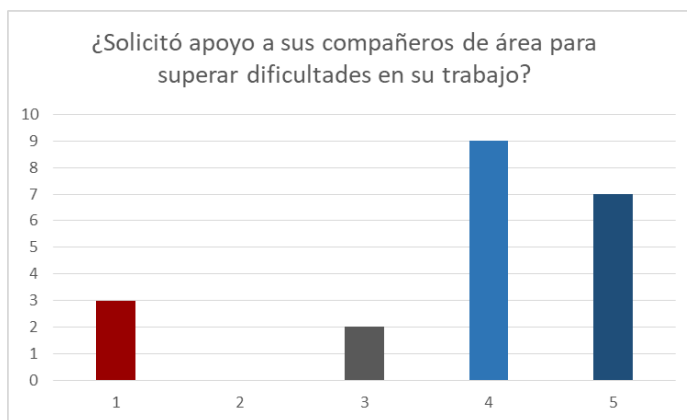
4: 23,8% (5 personas)

5: 66,7% (14 personas)

En la figura 13 apreciamos que los encuestados ayudaron y colaboraron a sus compañeros **con mucha frecuencia** en el trabajo.

E. ¿Solicitó apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo?

Figura 14: Solicitud de apoyo a los compañeros



Fuente: Propia – encuesta.

1: 14,3% (3 personas)

3: 9,5% (2 personas)

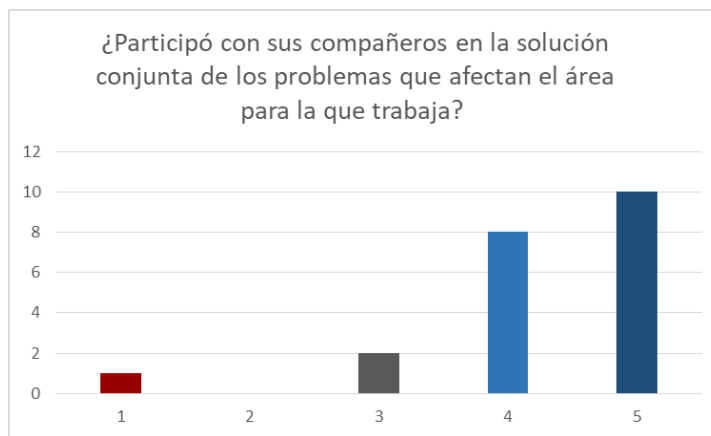
4: 42,9% (9 personas)

5: 33,3% (7 personas)

En la figura 14 se percibió que los colaboradores solicitaron apoyo a sus compañeros de área para superar dificultades en su trabajo con **frecuencia**.

F. ¿Participó con sus compañeros en la solución conjunta de los problemas que afectan el área para la que trabaja?

Figura 15: Solución conjunta de problemas.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 4,8% (1 persona)

3: 9,5% (2 personas)

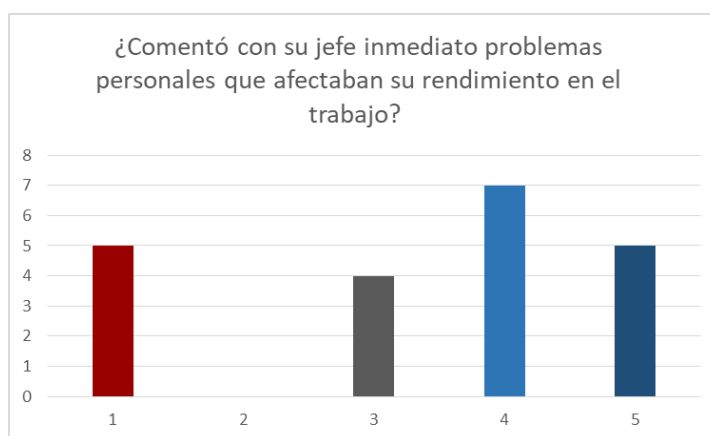
4: 38,1% (8 personas)

5: 47,6% (10 personas)

En la figura 15 podemos observar que los colaboradores participaron **frecuentemente** en la solución conjunta de los problemas que afectaron el área para la que trabajan.

G. ¿Comentó con su jefe inmediato problemas personales que afectaban su rendimiento en el trabajo?

Figura 16: Rendimiento de Trabajo por problemas de trabajo.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 23.8% (5 personas)

3: 19% (4 personas)

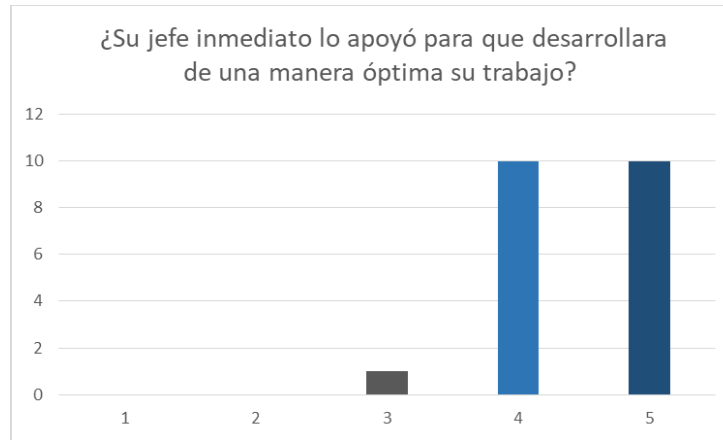
4: 33.3% (7 personas)

5: 23.8% (5 personas)

Según la figura 16 observamos que **algunas veces** los colaboradores comentaron con su jefe inmediato problemas personales que afectan su rendimiento en el trabajo.

H. ¿Su jefe inmediato lo apoyó para que desarrollara de una manera óptima su trabajo?

Figura 17: Apoyo de la jefatura para óptimo desempeño.



Fuente: Propia – encuesta.

3: 4,8% (1 persona)

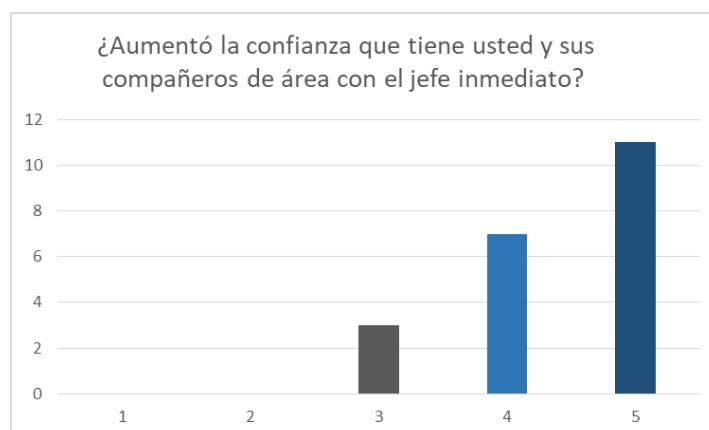
4: 47,6% (10 personas)

5: 47,6% (10 personas)

En la figura 17 se detalla la paridad en los resultados de los colaboradores en la escala 4 y 5 sin embargo se percibió que su jefe inmediato los apoyó para que desarrollaran su trabajo de manera óptima **con mucha frecuencia**.

- I. ¿Aumentó la confianza que tiene usted y sus compañeros de área con el jefe inmediato?

Figura 18: Aumento de confianza con el jefe



Fuente: Propia – encuesta.

3: 14,3% (3 persona)

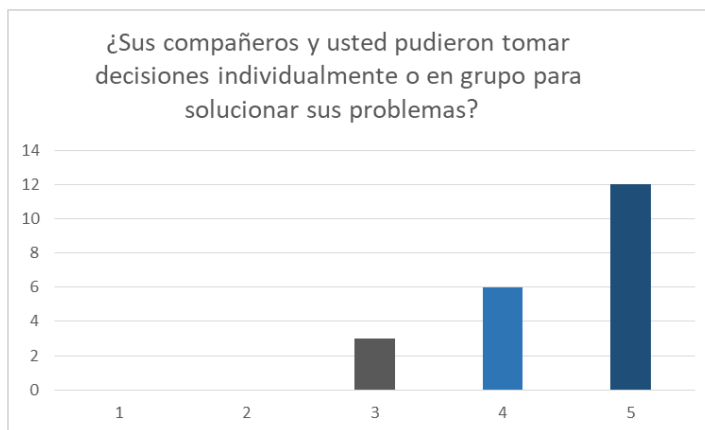
4: 33,3% (7 personas)

5: 52,4% (11 personas)

En la figura 18 podemos ver que el mayor porcentaje se relacionó con la confianza que tienen los colaboradores entre sus compañeros de sección con el jefe inmediato es **buena**, ya que se evidencia que aumentó.

- J. ¿Sus compañeros y usted pudieron tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas?

Figura 19: Toma de decisiones grupales.



Fuente: Propia – encuesta.

3: 14,3% (3 personas)

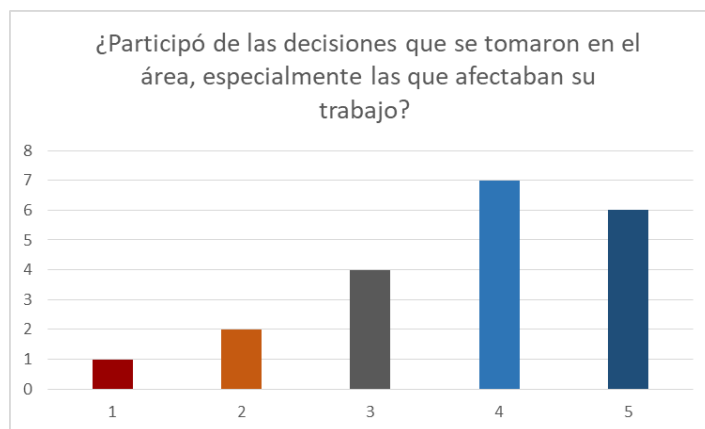
4: 28,6% (6 personas)

5: 57,1% (12 personas)

En la figura 19 los colaboradores pudieron tomar decisiones individualmente o en grupo para solucionar sus problemas **frecuentemente**.

- K. ¿Participó de las decisiones que se tomaron en el área, especialmente las que afectaban su trabajo?

Figura 20: Participación en decisiones.

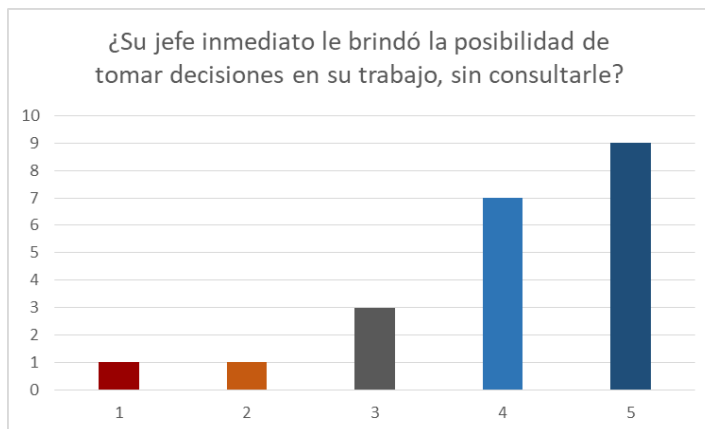


Fuente: Propia – encuesta.

- 1: 4,8% (1 personas)
- 2: 9,5% (2 personas)
- 3: 19% (4 personas)
- 4: 38,1% (7 personas)
- 5: 28,6% (6 personas)

Según los datos expuesto en el a figura 20 los encuestados participan de las decisiones que se toman en el área, especialmente las que afectan su trabajo **algunas veces**.

- L. ¿Su jefe inmediato le brindó la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo, sin consultarle?

Figura 21: Toma de decisiones individual.

Fuente: Propia – encuesta.

1: 4,8% (1 personas)

2: 4,8% (1 personas)

3: 14,3% (3 personas)

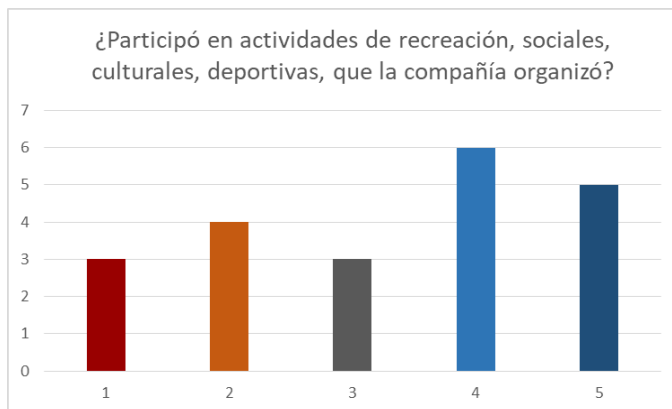
4: 33,3% (7 personas)

5: 42,9% (9 personas)

En los datos presentados en la figura 21 se puede ver que los colaboradores tienen la percepción que el jefe inmediato le brindó la posibilidad de tomar decisiones en su trabajo a los colaboradores, sin consultarle **frecuentemente**.

M. ¿Participó en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, que la compañía organizó?

Figura 22: Participación actividades de la compañía.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 14,3% (3 personas)

2: 19% (4 personas)

3: 14,3% (3 personas)

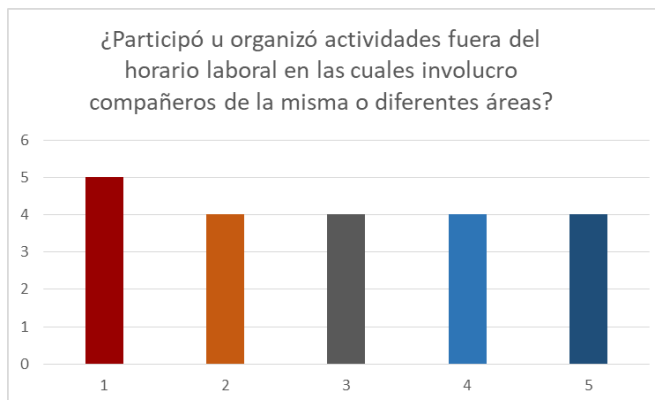
4: 28,6% (6 personas)

5: 23,8% (5 personas)

En la figura 22 podemos ver que **algunas veces** los colaboradores participaron en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, organizadas por la compañía.

N. ¿Participó u organizó actividades fuera del horario laboral en las cuales involucro compañeros de la misma o diferente área?

Figura 23: Participó u organizó actividades.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 23,8% (5 personas)

2: 19% (4 personas)

3: 19% (4 personas)

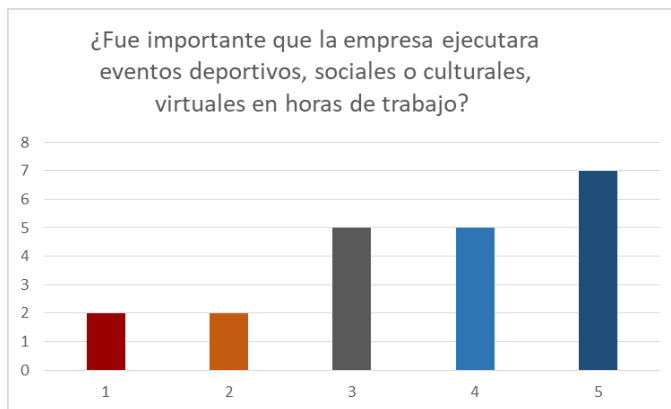
4: 19% (4 personas)

5: 19% (4 personas)

En la figura 23 los datos recolectados se evidencian que la percepción de los colaboradores es que **Pocas veces** los colaboradores participaron en actividades de recreación, sociales, culturales, deportivas, por fuera del horario laboral, con amigos de su sección o de otras áreas.

O. ¿Fue importante que la empresa ejecutara eventos deportivos, sociales o culturales, virtuales en horas de trabajo?

Figura 24: Importancia de actividad lideradas por la compañía.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 9,5% (2 personas)

2: 9,5% (2 personas)

3: 23,8% (5 personas)

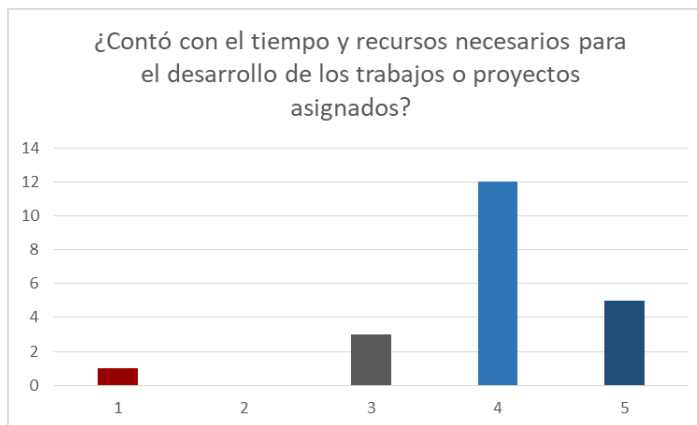
4: 23,8% (5 personas)

5: 33,3% (7 personas)

Los colaboradores consideran **importante** que la empresa organice eventos deportivos, sociales o culturales afuera o en horas de trabajo como se puede apreciar en la figura 24.

P. ¿Contó con el tiempo y recursos necesarios para el desarrollo de los trabajos o proyectos asignados?

Figura 25: Disponibilidad de tiempo.



Fuente: Propia – encuesta.

1: 4,8% (1 personas)

3: 14,3% (3 personas)

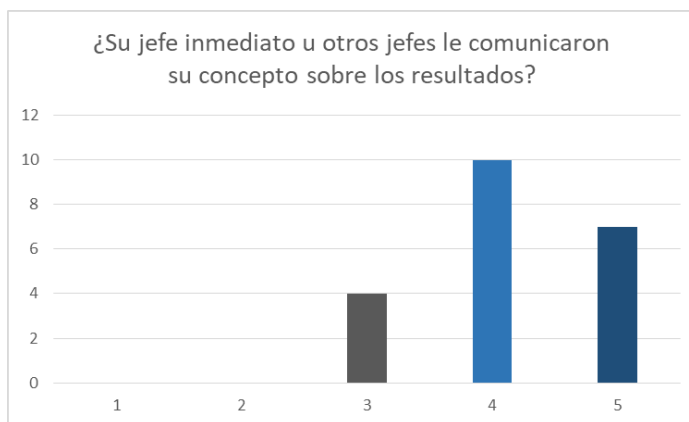
4: 52,4% (12 personas)

5: 28,6% (5 personas)

En la figura 25 observamos que el grupo manifiesta que es **frecuente** contar con los recursos necesarios para completar sus tareas o asignaciones.

Q. ¿Su jefe inmediato u otros jefes le comunicaron su concepto sobre los resultados?

Figura 26: Comunicación de resultados.



Fuente: Propia – encuesta.

3: 19% (4 personas)

4: 47,6% (10 personas)

5: 33,3% (7 personas)

En la figura 26 la respuesta que más se repite es 4 por lo cual **frecuentemente** cuando revisan y evalúan el trabajo de los colaboradores, el jefe inmediato u otros jefes les comunican a los colaboradores su concepto sobre los resultados.

R. Durante la pandemia Año 2021 ¿Cómo se sintió al trabajar para esta empresa?

Figura 27: Trabajo durante la pandemia.



Fuente: Propia – encuesta.

2: 4,8% (1 personas)

3: 4,8% (1 personas)

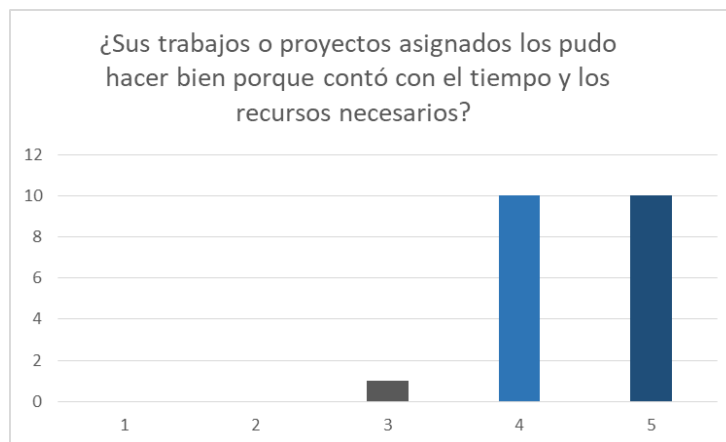
4: 23,8% (5 personas)

5: 66,7% (14 personas)

En la figura 27 se evidencia que la opción más repetición es el valor 5 por lo cual los colaboradores consideran **muy bueno** trabajar para la empresa.

- S. ¿Sus trabajos o proyectos asignados los pudo hacer bien porque contó con el tiempo y los recursos necesarios?

Figura 28: Organización de tiempo y recursos.



Fuente: Propia – encuesta.

3: 4,8% (1 personas)

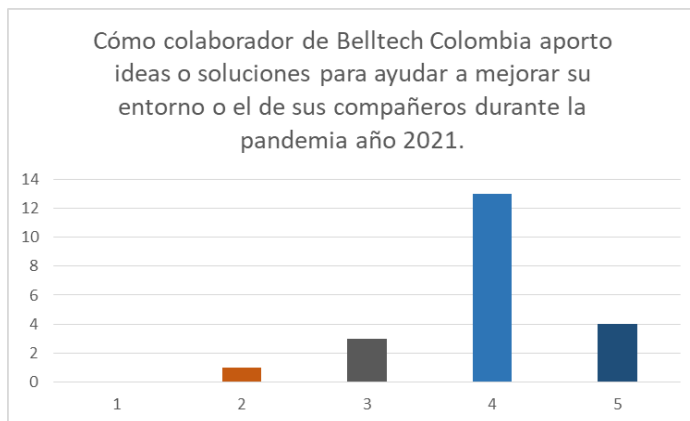
4: 47,6% (10 personas)

5: 47,6% (10 personas)

Los colaboradores manifiestan que es **frecuente** contar con los recursos necesarios para completar sus tareas o asignaciones de manera óptima como se evidencia en la recolección de datos plasmada en la figura 28.

- T. Como colaborador de Belltech Colombia aportó ideas o soluciones para ayudar a mejorar su entorno o el de sus compañeros durante la pandemia año 2021.

Figura 29: Aporto ideas o soluciones para ayudar a mejorar su entorno.



Fuente: Propia – encuesta.

2: 4,8% (1 personas)

3: 14,3% (3 personas)

4: 61,9% (13 personas)

5: 19% (4 personas)

En la figura 29 se evidencia que el nivel de compromiso de los colaboradores aportó frecuentemente ideas o soluciones para ayudar a mejorar su entorno o el de sus compañeros durante la pandemia año 2021.

- **Opinión Encuestado:**

Para la pregunta número 7 de la encuesta la cual fue una pregunta con respuesta abierta se buscó determinar la posición del encuestado sobre el clima organizacional en Belltech percibió en la pandemia durante el 2021, en el cual se evidenciaron respuestas positivas y negativas como:

‘Se usó de una gran forma los medios virtuales para seguir con las actividades de la empresa’.

'Agradezco a la compañía todo el esfuerzo que dio para mantener los trabajos de muchos, la preocupación por sus colaboradores y familia me gusta trabajar en Belltech y espero seguir creciendo profesionalmente con las nuevas tecnologías, gracias.'

'Toda nuestra área estuvo unida para confrontar todos los retos técnicos.'

'La virtualidad generó distanciamiento, pero gracias a la empresa se logró romper en algunos momentos la distancia. Se pudo generar más espacio para sentir una mayor unidad en esa época tan complicada para todo el mundo'

'Debido a situaciones presentadas, en una época del año existió zozobra sobre el destino de cada uno de los colaboradores, lo cual genera malestares e inconvenientes entre los integrantes del grupo de trabajo'

'Mucha incertidumbre por los constantes cambios en el área y en la organización.'

'Estuvimos demasiado solos en la mayoría de los procesos que transcurrieron durante la temporada.'

'considero que se manejó mucho estrés, al no estar presencial participábamos en 2 y 3 reuniones al mismo tiempo.'

6.2. Análisis de resultados

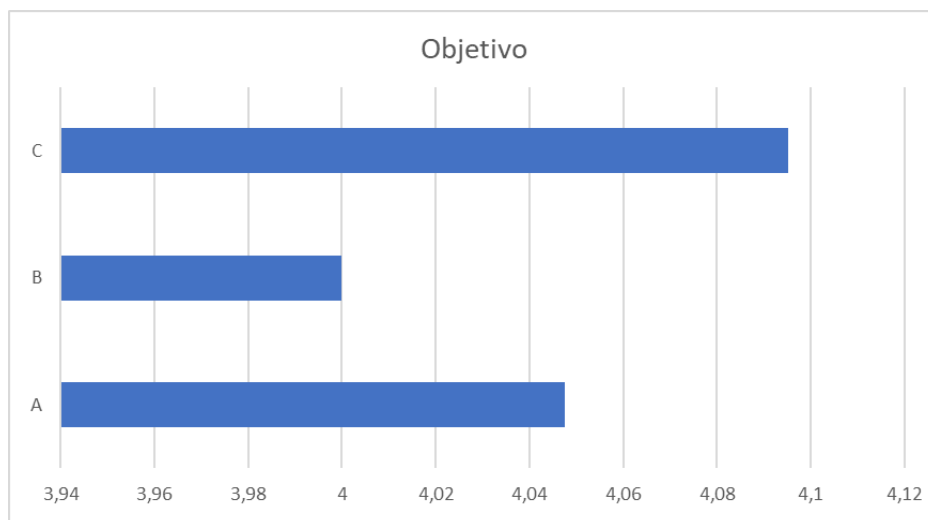
Las respuestas, específicamente las del ítem N°6 que corresponden a la evaluación del clima laboral, fueron cuantificadas en una escala de 5 niveles. Las respuestas 5 y 4 describen un clima organizacional favorable. La opción 3 es considerada neutro. Por otro lado, las respuestas 1 y 2 describen un clima organizacional desfavorable.

De igual manera, como se mencionó anteriormente, el cuestionario planteado contempla 6 variables las cuales se evaluaron de la siguiente manera:

6.2.1. Análisis por variable:

- **Objetivo empresarial:**

Figura 30: Respuestas objetivo empresarial

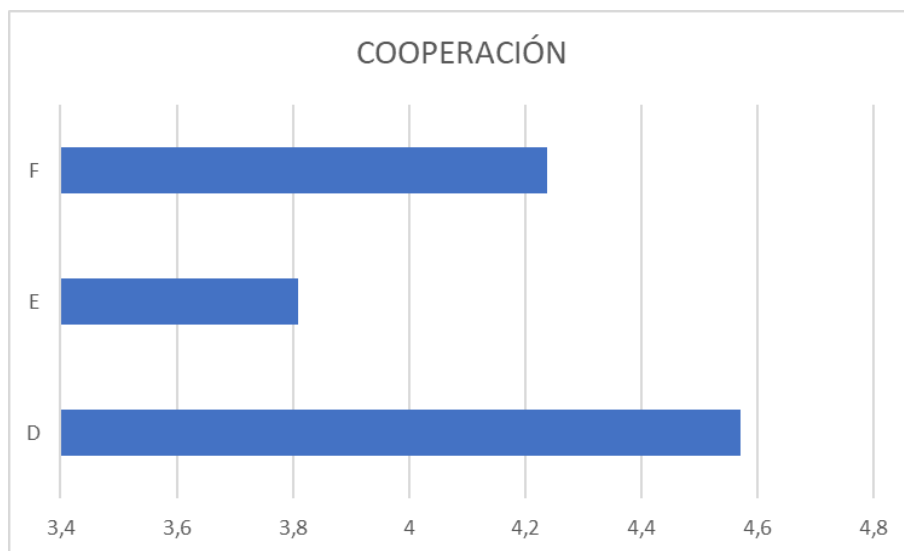


Fuente: Propia – encuesta.

En la figura 30 se evidencia el modelamiento promedio para la variable de objetivo empresarial donde las preguntas del literal **A al C** demuestran que el reconocimiento que tienen los trabajadores sobre la razón de ser de la empresa, es **bueno y favorable ante la evaluación del clima organizacional**, con un promedio de 4,047619048, siendo 4 el dato más repetido por los encuestados dentro la de escala planteada, demostrando que hay una identificación por la visión, misión y valores organizacionales, así como las acciones encaminadas al propósito superior de la misma, lo que permite reconocer los resultados que se quieren alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

- **Cooperación**

Figura 31: Respuestas cooperación

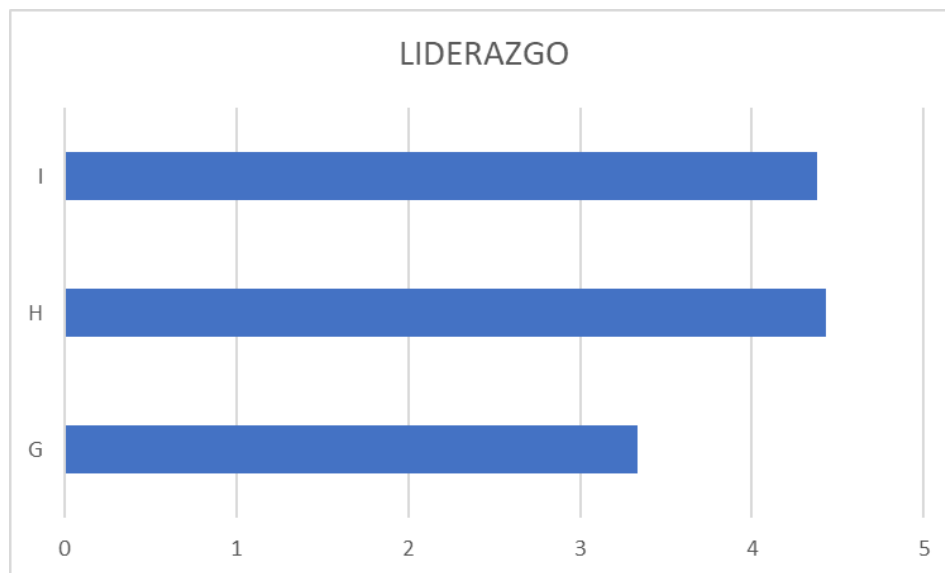


Fuente: Propia – encuesta.

El diagnóstico de esta variable, fue a partir de las preguntas del literal **D al F**, las cuales plantean procesos de cooperación formal en las relaciones laborales, tal como se muestra en la **figura 31**, se obtuvo como resultado una **buena** relación respecto a la colaboración entre colegas, con un promedio de 4,206349206, siendo 4 la moda, dentro de la escala planteada, lo que facilita la obtención de los logros trazados por el equipo de trabajo, indicando un nivel favorecedor para el clima organizacional, puesto que el compartir y generar conocimiento colectivo, permiten la construcción de redes solidas ante la resolución de conflictos, teniendo como resultado un impacto positivo.

- **Liderazgo:**

Figura 32: Respuestas liderazgo

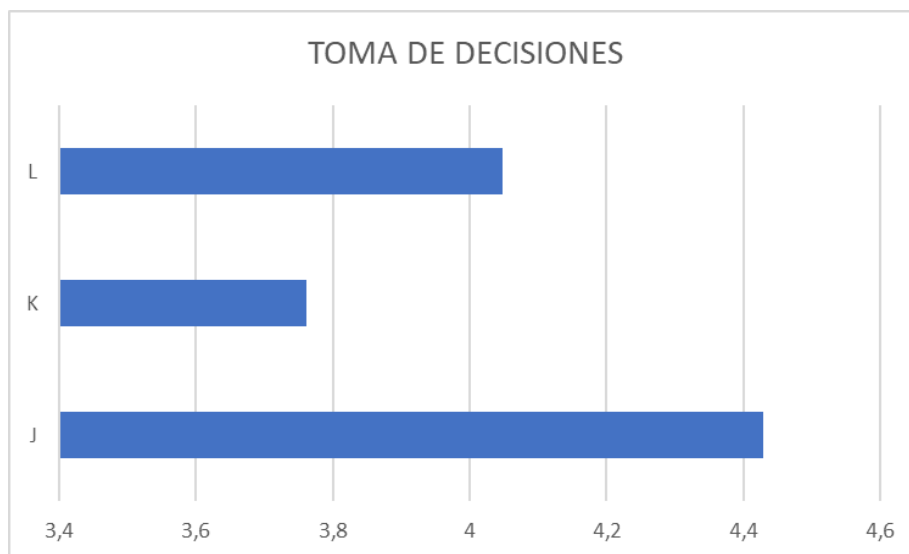


Fuente: Propia – encuesta.

La variable de liderazgo se diagnosticó a partir de las preguntas del literal **G al I**, en la cual tal como se muestra en la **figura 32** se midió la percepción que tiene el trabajador de sus superiores, tomando importantes dimensiones como la confianza, el respeto y los comportamientos jerárquicos. En el caso de la población de estudio, se evidencia que hay un nivel **bueno** del mismo, con un promedio de 4,047619048, indicando que la interacción de los actores mencionados es óptima y propicia para el desarrollo de un ambiente laboral adecuado en el grupo, favoreciendo espacios para la resolución de dudas, retroalimentación de los resultados y el rendimiento laboral.

- **Toma de decisiones:**

Figura 33: Respuestas toma de decisiones



Fuente: Propia – encuesta.

En esta variable se diagnosticó a partir de las preguntas del literal J al L, esta se refiere al empoderamiento de las capacidades con los colaboradores dentro de su cargo y así permitir dar opinión y participación en determinados contextos; con estas preguntas se busca validar el nivel de autonomía de los colaboradores y el tipo de supervisión y control independientemente su cargo, teniendo en cuenta la situación pandémica que se tuvo. Se puede percibir que la población de estudio frecuentemente fue tomada en cuenta para las decisiones que pudieron llegar a afectar su entorno. Sin embargo, como se puede ver en la figura 33 la tendencia puede llegar a tener una neutralidad la cual puede favorecer o desfavorecer el clima organizacional del grupo por el tipo de participación e incertidumbre que se vivió durante el confinamiento por COVID-19.

- **Relaciones Intrapersonales:**

Figura 34: Respuestas relaciones interpersonales

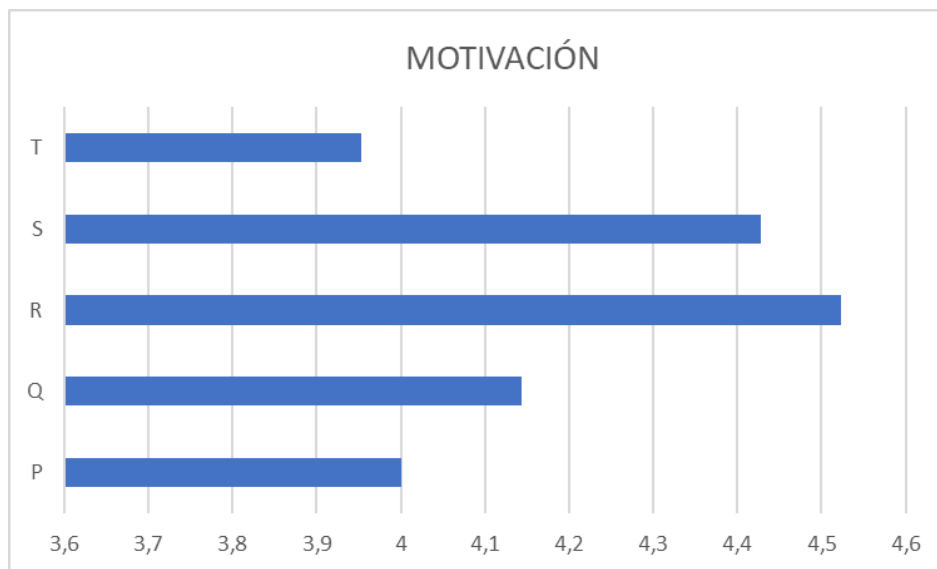


Fuente: Propia – encuesta.

Esta variable se diagnosticó a partir de las preguntas del literal M a la O, donde influye el nivel de satisfacción dentro de una organización, la cual puede ser muy positiva o negativa. Las preguntas aplicadas están orientadas a actividades de carácter informal; las respuestas de estas preguntas dan un indicativo de la confianza e integración de los colaboradores dentro de la organización, la cual puede impactar positiva o negativamente el clima organizacional. Las respuestas obtenidas de esta variable como se evidencia en la figura 34 expresan neutralidad por parte de los colaboradores teniendo en cuenta las regulaciones por pandemia y el cambio drástico en el compartimento de la población humana por el aislamiento y la socialización personal, se esperaba que esta variable fuera una de las más afectadas,

- **Motivación:**

Figura 35: Respuestas motivación

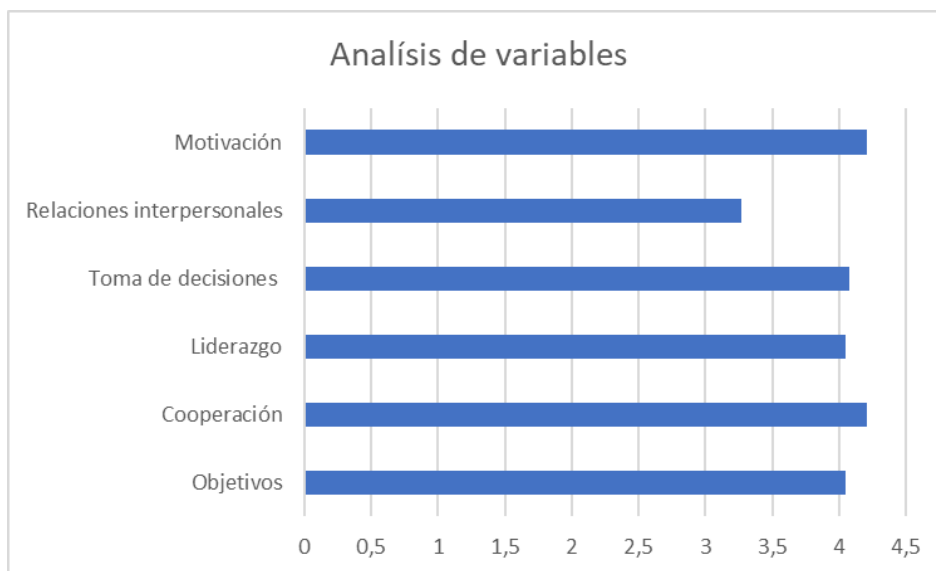


Fuente: Propia – encuesta.

Esta variable se diagnosticó a partir de las preguntas del literal P a la S, donde el comportamiento y actitud en el trabajo llevan a cumplir con los objetivos personales y organizacionales dentro de la organización a la que pertenece. Méndez C, (2006)

Las preguntas enfocadas en esta variable evidenciaron que el grupo de estudio tiene una percepción muy favorable ya que durante la coyuntura de la pandemia se logró tener el comportamiento y actitudes de cada colaborador como prioridad donde se destaca la influencia de los recursos asignados y el liderazgo en el grupo para el compromiso y satisfacción de las labores que realizan los colaboradores según lo muestra la figura 35, adicional a esto se evidencia que los colaboradores se sienten contentos y participes de estar en una mejora continua de su ambiente motivacional y organización elevando el factor del clima organizacional del área.

6.2.2. Análisis general:

Figura 36: Resultados, comparación de variables

Fuente: Propia

Tabla 1: Resultados, comparación de variables

Objetivos	Cooperación	Liderazgo
4,047619048	4,206349206	4,047619048
Toma de decisiones	Relaciones interpersonales	Motivación
4,079365079	3,26984127	4,20952381
Promedio total		
3,976719577		

Fuente: Propia

Después de realizar el anterior análisis por variable podemos pasar a hacer un análisis comparativo general de las mismas que evidencie el comportamiento y la percepción de los colaboradores frente al clima organizacional durante el año 2021, efecto del COVID - 19.

En primer lugar, tanto en la figura 36 como en la tabla 1 podemos evidenciar que la mayoría de las variables están por encima del nivel 4, donde la Motivación es la más alta y las Relaciones Interpersonales es la excepción, ya que el promedio de respuestas en esta variable es de 3,2. Por ende, basado en la escala de niveles de evaluación, el grupo de GSS COMM (Global Service and Support Communications) de Belltech Colombia llevaron un clima organizacional favorable durante época de pandemia, en donde se puede resaltar que los estímulos que ofrecía la compañía a los colaboradores fueron suficientes para que ellos llegaran a sentirse muy satisfechos y motivados para desarrollar sus tareas, al tiempo que se puede interpretar que hay aspectos por mejorar respecto a las Relaciones Interpersonales entre colaboradores y sus líderes, ya que a raíz del modelo de trabajo remoto existe la necesidad de construir mejores niveles de confianza entre compañeros para compartir información personal o con los jefes para hablar de problemas personales, así como la necesidad de interacción por medio de actividades sociales tanto dentro de la compañía como por fuera de la misma.

Por otro lado, es preciso mencionar que, existen ciertas diferencias en la percepción que tienen los colaboradores que tienen más tiempo en la empresa, respecto a los colaboradores que llevan menos de 4 años en la misma. Tal como se evidencia a continuación.

Tabla 2: Análisis clima organizacional, según la antigüedad de los colaboradores.

Colaboradores que llevan 4 o menos años en la empresa	Colaboradores que llevan más de 4 años en la empresa
--	---

OBJETIVOS	OBJETIVOS
4,122807018	4,05
COOPERACIÓN	COOPERACIÓN
4,157894737	4,166666667
LIDERAZGO	LIDERAZGO
4,105263158	4
TOMA DE DECISIONES	TOMA DE DECISIONES
4,157894737	4,033333333
RELACIONES INTERPERSONALES	RELACIONES INTERPERSONALES
3,350877193	3,233333333
MOTIVACIÓN	MOTIVACIÓN
4,315789474	4,2

Fuente: Propia

En la tabla 2, se observa un cuadro comparativo de la percepción del clima organizacional teniendo en cuenta el tiempo de trabajo en años de los colaboradores en la empresa. Respecto a los objetivos, los colaboradores más recientes dicen conocer más sobre los lineamientos de la empresa, lo mismo sucede con las variables de liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales y la motivación, no obstante, se evidencia una mayor cooperación en los colaboradores más antiguos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante precisar que, aunque la diferencia no es grande, si demuestra que los colaboradores más recientes perciben un mejor clima

organizacional, representado en un porcentaje del 81,26%, mientras que quienes llevan más tiempo de vinculación laboral manifiestan una satisfacción 78,94%, marcando una disminución porcentual de este en un 2,31%.

7. Conclusiones

El capital humano en cualquier empresa o asociación es necesario y fundamental, siendo este uno de los recursos más valiosos, por esto se hace importante la realización de un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente a su entorno laboral, puesto que a nivel mundial se ha tenido que vivir un cambio abrupto en la vida desde la llegada del COVID - 19 y surge la necesidad de comprender las nuevas formas de trabajo que han venido afectando a la sociedad en sus comportamientos y percepciones.

Por otro lado, es preciso mencionar que gracias al análisis realizado en la presente investigación es posible concluir que la percepción de los colaboradores frente al clima organizacional del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia durante el año 2021, es favorable, destacándose elementos como la motivación, la cooperación, los objetivos, la toma de decisiones y el liderazgo, potenciando vínculos que a mediano y largo plazo contribuyen de manera efectiva y sostenible a la organización.

Lo anterior está directamente relacionado en prácticas como la identificación de los valores y metas organizacionales, así como el dinamismo de las interrelaciones de la construcción del conocimiento colectivo, la cooperación y la colaboración, robusteciendo la riqueza del capital humano del equipo.

De igual manera, es preciso mencionar que, según los resultados del instrumento donde se compilaron las percepciones de los integrantes del grupo de comunicaciones (GSS COMM) de Belltech Colombia en relación al clima organizacional durante el año 2021, el liderazgo, se ve reflejado en el grupo a través de acciones como, el proporcionamiento de herramientas que permitan alcanzar las metas trazadas, pero también en la motivación hacia el equipo, la comunicación asertiva, el desarrollo de habilidades y la potencialización de capacidades diversas del mismo.

Adicionalmente, después de analizar el clima organizacional del grupo de GSS COMM se plantearon las siguientes recomendaciones:

1. Como se evidencio en las respuestas dadas por los colaboradores, se debe seguir impartiendo las buenas prácticas en los factores de liderazgo, cooperación, toma de decisiones, objetivos y motivación.

2. Se sugiere implantar actividades desde el área de GSS COMM donde se trabaje en la integración, espacios de conversación y socialización, ya que al realizar actividades ajenas al lugar de trabajo se fomenta la comunicación e inspira a los colaboradores a disfrutar de su trabajo. Esto con el fin de aumentar el indicador de relaciones intrapersonales.

3. Ya que se evidenció un desempeño laboral favorable por el área GSS COMM durante la pandemia y que el panorama laboral ha cambiado permitiendo implementar modalidades de trabajo mixtas (trabajó presencial y trabajo remoto). Se puede afirmar que bajo una buena organización, es posible dar continuidad a la flexibilidad del lugar de

trabajo con el fin de permitir a los colaboradores seguir teniendo equilibrio en su vida laboral y personal.

Finalmente, se hizo una presentación de resultados y recomendaciones a través de un informe (Anexo1) a la empresa y basado en ello, se recibió una retroalimentación favorable por parte Carlos Andrés Maldonado, jefe de networking y encargado del área de GSS COMM en la actualidad. En ella, hubo coincidencia en la posibilidad de mejora de las relaciones interpersonales de los colaboradores a través de la implementación de actividades recreativas tanto en el lugar de trabajo como en ambientes ajenos al mismo.

8. Referencias

Alfaro S., (2021). Estrés tecnológico: Medidas preventivas para potenciar la calidad de vida laboral [Ebook]. Universidad de la Rioja. Recuperado el 18 de febrero de 2022, de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3096343>

Belltech (2022). Información organizacional de Belltech Recuperado de: <https://www.belltech.la/>

Canales A., López J., Napán A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, Vol.6, (Nº. Extra 1, 2021), 124-142. Recuperado el 15, de febrero, de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>

Casas, L., (2020). *Diagnóstico y propuesta de intervención de clima organizacional en modalidad de teletrabajo para empresa de servicios y contenidos educativos*. Recuperado de:

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10017/CasasLenny2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Centro Nacional de consultoría, (2021). *Quinto estudio de percepción y penetración en empresas Colombianas 2020*. Recuperado de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-179224.html>

Significados.com. (2022). Significado de Control. Recuperado de:

<https://www.significados.com/control/> Consultado: 20 de abril de 2022, 02:23 pm.

Crawford, J., MacCalman, L., & Jackson, C. (2011). The health and well-being of remote and mobile workers. *Occupational Medicine*, 61(6), 385-394. Recuperado de <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr071>

Coelho, F. (2019). "Cooperación". Recuperado de:

<https://www.significados.com/cooperacion/>

Corporación Universitaria Asturias (s.f), El proceso del control. Colombia. Recuperado de: https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad_3_pdf5.pdf

Culma B., Duvan E., Londoño Q., Mejía Y. & Tabares D. (2020) La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19. Revista digital, Conocimiento, Educación e Investigación -19. CIE. Vol. 1. (9), 45-56. Universidad de Pamplona, Colombia. Recuperado de: <file:///C:/Users/ACER/Downloads/4085-15871-1-PB.pdf>

Concepto. (2021). "Toma de decisiones". Recuperado de: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>.

Forneron Velazco, R. (2021). *Gestión del cambio organizacional por covid-19 en las cooperativas de la ciudad de Pilar*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 4914–4936. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.667

García & Vanga (2021). *Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional*. Revista Venezolana de Gerência, 26 (94), pp. 548–567. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35757/38057doi:10.52080/rvgluzv26n94.6>

García, M. (2009). Clima Organizacional Y Su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración / Universidad del Valle, 43–62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gómez, M. (2010). *Calidad de vida laboral en empleados temporales del Valle de Aburrá - Colombia*. Revista Ciencias Estratégicas, 14 (24), 225–236. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151316944005.pdf>

Iglesias, A. L. (2015). Generalidades del clima organizacional. Recuperado el 18, de marzo, de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf>

Pérez, J y Gardey, A. (2021). Definiciones: Definición de relaciones interpersonales Recuperado de: <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>

Maranto & Gonzalez (2015). Fuentes de información. Universidad autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Martí Noguera, J. J. (2020). *Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19*.

Revista Venezolana De Gerencia, 394–401. Recuperado de:
<https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32383>

Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional En Colombia. El Imcoc: Un Metodo De Analisis Para Su Intervención*. Bogotá: Universidad Del Rosario

Mendoza & Mendoza (2008). *El cambio de paradigma en las organizaciones como fundamento del estilo de liderazgo ético*. Universidad Nacional de la Plata. Argentina. Recuperado de: <https://bit.ly/3e2ic6g>

Mosquera, J. (2015). *La cultura y el clima organizacionales, vitales en las empresas – Negocios en tu mundo* [Archivo de video]. Recuperado en: <https://bit.ly/2OdpFoF>

Significados.com. (2022). *Objetivo*. Recuperado de:
<https://www.significados.com/objetivo/>

Observatorio de Riesgos Psicosociales (s.f). *Factores psicosociales – Ficha de prevención*. *Fundación para la prevención de riesgos laborales*. España. Recuperado de:
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Recuperado el 15, de febrero, de 2021, de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). *Teleworking in times of COVID-19*. Revista Interamericana De Psicología/Interamerican Journal of Psychology. Recuperado de: <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1450>

Robles Acosta, C., Alviter Rojas, L. E., & Martínez Rodríguez, E. (2020). Burnout, workload, and organizational climate in mexican workers in the context of COVID-19. [Burnout, cargas de trabajo y clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del COVID-19] Revista Venezolana De Gerencia, 25 (Special Issue 4), 115-130. Recuperado de: www.scopus.com

Peiró, R. (2020). Motivación. Economipedia.com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>

Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED, 20(4), 67-75. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

Sandoval Caraveo, M. D. (2004). Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional. Hitos De Ciencias Económico Administrativas, 78-82. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Sampieri, R. H., Mendez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción De Un Instrumento Para Medir El Clima Organizacional En Función Del Modelo De Los Valores En Competencia. Contaduría Y Administración 59 (1), 229-257. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/260060351_Construccion_de_un_instrumento_para_medir_el_clima_organizacional_en_funcion_del_modelo_de_los_valores_en_competencia

Super Intendencia de Riesgo de Trabajo Argentina (s.f). *El ruido en el ambiente, Guía práctica N° 2 "Gerencia de Prevención" Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social. Argentina.*

Recuperado

de

https://www.srt.gob.ar/wpcontent/uploads/2016/08/Guia_practica_2_Ruido_2016.pdf