

Caracterización del Trabajo en Equipo del Área de Servicios Generales de la Pontificia  
Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas

Characterization of Teamwork in the Area of General Services at the Pontifical Catholic  
University of Ecuador, Esmeraldas Campus

Freddy L. Betancourt Aguilar  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Freddy L. Betancourt Aguilar.  
Email:coorservicios@pucese.edu.ec

Fecha de recepción: 2 de mayo de 2016.

Fecha de aceptación: 24 de mayo de 2016.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Betancourt Aguilar, F. L. (2016). Caracterización del Trabajo en Equipo del Área de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos21*, 1 (1), 61- 67. Recuperado de <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

### Resumen

Para caracterizar el estado actual del trabajo en equipo que se desarrolla en el área de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, por parte del talento humano, se realizó un estudio descriptivo - cuantitativo en el área de Servicios Generales. La población estuvo conformada por los 22 trabajadores del departamento de Servicios Generales, autoridades, directores de escuelas, personal administrativo y docentes tutores. Utilizamos como métodos y técnicas para la investigación el análisis y síntesis, el dialéctico, la observación y la entrevista. Fueron entrevistados las seis autoridades de la Universidad y 10 directores de escuela. De igual forma, usamos métodos de recolección de datos estadísticos y numéricos. Los resultados demostraron que el 68,7% de los entrevistados observaron a los miembros del área de Servicios Generales medianamente comprometidos con el trabajo en equipo. Los factores que más influyen en el adecuado trabajo en equipo son la falta de compromiso institucional y la no existencia de una comunicación efectiva. Se concluye que el personal de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas es bueno, pero se evidencia una comunicación poco eficiente y una falta de coordinación en los miembros del equipo, que ayuden a optimar el tiempo y los recursos.

**Palabras Clave:** trabajo en equipo; servicios generales; talento humano.

### Abstract

To characterize the current teamwork that develops in the area of General Services at the Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas Campus, by human talent, a descriptive- quantitative study was done in the area of General Services. The

population consisted of twenty two workers of the Department of General Services, the university authorities and 10 principals. We used as research methods and techniques the analysis and synthesis, the dialectic, the observation, and the interview. The interviews were applied to the authorities and principals. Similarly, we used methods of collecting statistical and numerical data. The results showed that 68,7% of the interviewee noted that the members of the General Services area were only rather committed to teamwork. The factors that most influence on proper teamwork are lack of institutional commitment and that there is not effective communication. It is concluded that the General Service staff at the Pontifical Catholic University of Ecuador, Esmeraldas Campus, is good, but it is evident there is inefficient communication and a lack of coordination between team members, to help optimize time and resources.

**Keywords:** teamwork; general services; human talent.

### Caracterización del Trabajo en Equipo del Área de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas

El ser humano siempre tuvo la necesidad de trabajar en grupos sociales. Tenemos los ejemplos de las tribus, que trabajaban mancomunadamente para el bien común de sus miembros: se dedicaban a la casa, a la pesca, agricultura, entre otras. Esto demuestra que el hombre siempre ha tenido la necesidad de unificarse, integrarse, juntarse para alcanzar los objetivos que sean planteados.

Según Moyano (2011) manifiesta, "las personas tienen necesidades sociales y objetivos que necesitan de la concurrencia de otras personas para ser satisfechos y/o

CARACTERIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS GENERALES

logrados. Esta es la razón de ser de los grupos humanos”(p.18).

Según Aguado, Arranz y Lucía (2008) expresan,

un trabajo en equipo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo: conjunto de personas, organización y objetivo en común (p.37).

Mientras que Winter (2007) manifiesta que “un trabajo en equipo es un conjunto de individuos que trabajan juntos para mejorar un proceso. Gracias al conocimiento y a la experiencia que posee cada miembro del equipo, se pueden lograr verdaderas mejoras trabajando en colaboración, más que individualmente” (p. 21).

Según Pardo y Díaz (2002) expresan que: “Un equipo es un conjunto de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr una meta. De esa manera, un equipo pretende alcanzar unas metas comunes” (p. 12).

Analizando esas conceptualizaciones, se denota que el trabajo en equipo es el conjunto de personas que trabajan con unión, con integración, teniendo claro los objetivos de la empresa y buscan el bien común de todos; claro está que cada miembro del equipo tiene habilidades, destrezas, cualidades y experiencias, que sumadas pueden cumplir con la planificación de cada día.

El hombre como ser humano, teniendo la imperiosa necesidad de llevar a efecto actividades inherentes a su núcleo familiar o a la pequeña empresa, utilizó estrategias de sobrevivencia que permiten analizar que desde muchos años atrás el hombre como tal llevaba una administración de todas sus actividades, si bien es cierto esto era

netamente empírico. Es precisamente a partir de esas estrategias que surge el concepto de talento humano, tal y como lo usamos en el Ecuador.

Antes de que el talento humano realice alguna actividad dentro de la empresa, debe existir una planificación previa de las tareas, luego organizarlas, dirigirlas de la mejor forma, para que luego el personal las efectúe de la mejor manera posible y, por último, se realice el respectivo control de lo desarrollado dentro del trabajo.

Chiavenato (2008) da una definición moderna de la administración del talento humano, expresada en el siguiente concepto:

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas ,capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales (p. 87).

A la hora de desarrollar un trabajo en equipo por parte del personal que labora en el área de servicios generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas (PUCESE), las tareas se realizarán con funcionalidad, cumpliendo con los procesos operativos que se efectúan diariamente. De esa manera la PUCESE, a través de Servicios Generales, podrá brindar un servicio efectivo, es decir, con eficiencia y eficacia a sus clientes internos y externos. Es nuestro objetivo con el presente estudio el caracterizar el estado actual del trabajo en equipo que se desarrolla en el área de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas.

**Método**

Se realizó una investigación descriptiva sobre el área de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. La población de estudio fueron los 22 trabajadores de esa área en la plantilla de la PUCESE. Como métodos investigativos se aplicó el empírico, para que, a través de la observación de los entrevistados, conocer la percepción del trabajo de la población estudiada, y los métodos teóricos dialéctico y análisis y síntesis, para considerar la vinculación de los fenómenos históricos y sociales objeto de estudio y poder relacionar las valoraciones y unificar esos criterios.

Se aplicó una entrevista como instrumento de investigación, a las seis autoridades de la Universidad y a 10 directores de escuela que diariamente reciben servicios de Servicios Generales, básicos para desarrollar la docencia.

Los contenidos de las entrevistas fueron estructurados utilizando tanto la metodología elaborada por la universidad de "Ventas" de San José de Costa Rica, como el instrumento tomado del artículo científico de Montoya (2010) con el tema "Metodología para medir y evaluar individualmente el trabajo en equipo". Antes de la realización de las entrevistas, esos contenidos fueron puestos a consideración y avalados por diferentes especialistas y expertos en el tema de investigación.

**Resultados**

La Tabla 1 muestra que el 68,7% de las autoridades y directores de escuelas que fueron encuestados manifestaron que los trabajadores de servicios generales están medianamente comprometidos con el trabajo en

equipo, y otra cifra significativa los considera poco comprometidos.

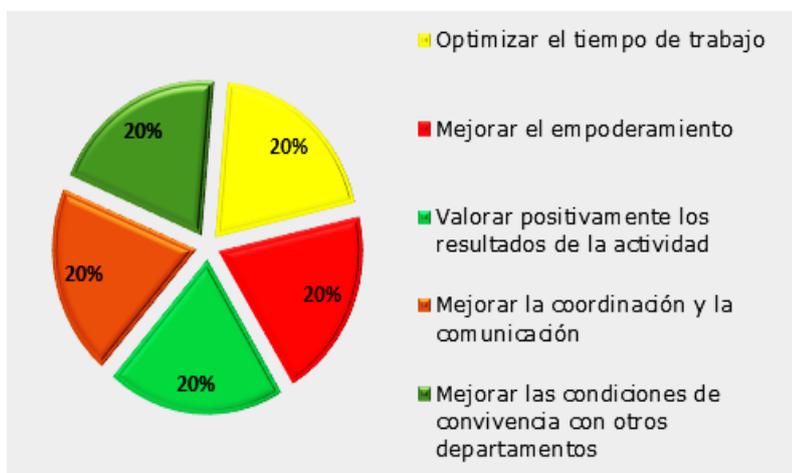
**Tabla 1**

Evaluación realizada por las autoridades y dirigentes académicos sobre el trabajo en equipo de los trabajadores de Servicios Generales

Evaluación	Cantidad	%
Muy comprometidos	0	0
Medianamente comprometidos	11	68,7
Poco comprometidos	5	31,2
Nada comprometidos	0	0
Total	16	100

Fuente: Entrevista.

Las autoridades y directores de escuelas expresaron que las áreas débiles (Ver Figura 1), evaluadas por todos con el mismo grado de importancia, dentro del trabajo en equipo que realiza el personal de los servicios generales de la PUCESE, son el no optimizar el tiempo de trabajo, el débil empoderamiento (porque dan la impresión de no amar lo que hacen), el no valorar positivamente los resultados de la actividad que realizan, una deficiente coordinación y comunicación, y que son deficitarias las



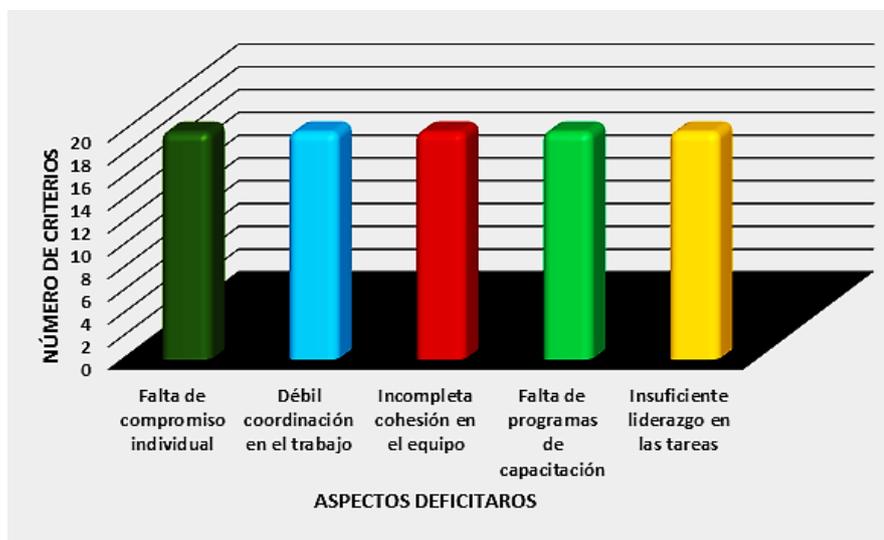
**Figura 1.** Áreas débiles de Servicios Generales, según la valoración de los directivos.

Fuente: Entrevistas.

**CARACTERIZACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO EN SERVICIOS GENERALES**

condiciones de convivencia con otros departamentos.

las tareas de los trabajadores del área. (Ver Figura 2).



**Figura 2.** Aspectos deficitarios en el trabajo de Servicios Generales.

Fuente: Entrevistas.

Todas las autoridades y directores de escuela de la PUCESE coinciden al indicar que los aspectos deficitarios en el trabajo en equipo de los trabajadores de los Servicios Generales son la falta de compromiso institucional, la débil coordinación en el trabajo, incompleta cohesión en el equipo, falta de programas de capacitación para desarrollar las competencias personales y sociales e insuficiente liderazgo en las tareas que conduzca a dinamizar y motivar

La Tabla 2 muestra la visión que tienen las autoridades y dirigentes académicos del compromiso institucional que muestran los trabajadores de Servicios Generales. Según las respuestas dadas, el 56,2% de ellos expresaron que los trabajadores de servicios tienen un aceptable compromiso institucional, pero el 37,45% lo valora como poco aceptable o nada aceptable, criterios que se convierten en un factor importante a tener en cuenta en esta área de la Universidad.

Los 16 encuestados, al referirse a las dificultades que



**Figura 3.** Dificultades con la comunicación de y con los trabajadores de Servicios Generales.

Fuente: Entrevistas.

afectan la comunicación de y con los trabajadores de Servicios Generales (Ver Figura 3) manifestaron que la causa es que no hay cultura tecnológica (36,9%); el 17,9% planteó que se debe a que la información se brinda fuera de tiempo o que no llega a todos, respectivamente, mientras un 14% lo atribuye a que no se aplican los procesos institucionales y un 13% piensa que es porque falta establecer redes de comunicación efectivas.

**Tabla 2**

Visión de las autoridades y dirigentes académicos del compromiso institucional que muestran los trabajadores de Servicios Generales

Evaluación	Cantidad	%
Muy aceptable	1	6,25
Aceptable	9	56,2
Poco aceptable	5	31,2
Nada aceptable	1	6,25
Total	16	100

Fuente: Entrevistas.

### Discusión

Esta investigación, dirigida a analizar el trabajo en equipo que se efectúa en el área de Servicios Generales de la PUCESE, permitió conocer los aspectos menos fuertes del trabajo en equipo que desarrolla el personal de dicha área.

En el estudio de Medina (2010), descrito en el artículo científico "Talento humano y trabajo en equipo del personal directivo de las universidades del municipio Maracaibo", se determinaron aspectos coincidentes con la presente investigación, como la importancia de manejar una comunicación eficaz a la hora de realizar el trabajo en equipo. Al igual que esta investigación, la de Medina hace referencia a que para llegar a un óptimo trabajo en equipo debe haber integración y una alta coordinación entre el talento humano. Medina busca con su investigación que los miembros de la organización no vean solo al trabajo en equipo como un simple bien común sino que trascienda en la aplicación de normas que regulen sus relaciones interpersonales; con nuestra investigación se aspira a que los miembros del área de servicios generales de la PUCESE desarrollen la convivencia y la integración entre todos sus miembros, para de esa manera alcanzar un trabajo en equipo que tenga una comunicación eficiente y que cumpla con los objetivos institucionales.

Ambas investigaciones concluyen al ratificar la importancia de tener un talento humano que maneje una buena comunicación, que se encuentre motivado, y sobre todo que exista el compromiso institucional e integración entre todos los miembros del equipo, para que de esa forma se pueda obtener un excelente trabajo en equipo.

En la investigación de Quiñonez, (2013) sobre el clima organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas, se manifiesta que hay varios aspectos que describen al personal de servicios generales de la universidad y que se deben mejorar, como son los casos de la comunicación que no es eficiente, el mejoramiento del trabajo en equipo y el planteamiento de un proceso de capacitación enmarcado en temas que sean acordes a las actividades que desarrolla el personal; la presente investigación concuerda que el personal de los servicios generales debe mejorar la comunicación interna, que exista una capacitación adecuada, y además que se observe mayor compromiso institucional por parte del personal, para de esa manera mejorar el trabajo en equipo.

Esta investigación permitió dar a conocer los factores positivos y negativos a la hora de efectuar el trabajo en equipo en el área de servicios generales, y a la vez poder presentar una propuesta para mejorar los aspectos negativos del trabajo en equipo del área de servicios generales, para conseguir mejores resultados para la PUCESE, que permita fortalecer su imagen institucional.

### Conclusiones

Los resultados del estudio demuestran que el trabajo en equipo que desarrolla el personal de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas es satisfactorio, pero se evidencia, en primer lugar, una comunicación poco eficiente y una falta de coordinación en los miembros del equipo que ayuden a optimar el tiempo y los recursos. Es también significativo que los programas de capacitación han sido inadecuados y que existe una desmotivación que conlleva al poco compromiso institucional de los trabajadores del área de Servicios Generales.

### Referencias

- Moyano, S. (2011). El trabajo en equipo: un espacio para el encuentro, Barcelona – España: Editorial UOC, p. 18
- Aguado, D., Arranz, V., & Lucía, B. (2008). Habilidades para el trabajo en equipo: programa de entrenamiento, Madrid, España: Editorial Universidad Autónoma de Madrid, p. 37
- Winter, Robert (2007). Manual de trabajo en equipo, Madrid, España: Editorial Díaz de Santos S.A, p. 21
- Pardo, C., & Díaz, O. (2014). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C., Open Access funded by Fundación Universitaria Konrad Lorenz, 5. doi:10.1016/S2215-910X(14)70018-7
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano, México D.F.: Editorial Mc Grawn Hill Interamericana, p. 87.