

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**La comunicación como estrategia para el logro de los equipos de trabajo en el sector de telefonía móvil del departamento de Retalhuleu**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Zayda Lisbeth Ortega Aquino

Retalhuleu, septiembre 2019

**La comunicación como estrategia para el logro de los equipos de trabajo en el sector de telefonía móvil del departamento de Retalhuleu**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Zayda Lisbeth Ortega Aquino

Licda. Cruz Johana Guzmán de Rodas (**Asesora**)

M.Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Retalhuleu, septiembre 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Juan Francisco Lara Samayoa**

Coordinador

Guatemala, 2 de Mayo 2,019

Sres.  
Facultad Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Por este medio doy fe que soy la autora del Artículo científico titulado **“La comunicación como estrategia para el logro de los equipos de trabajo en el sector de telefonía móvil del departamento de Retalhuleu”** y confirmo que respete los derechos de autor de la fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor contenido de este artículo científico y para efectos legales que soy la única responsable del contenido.

Atentamente,



Zayda Lisbeth Ortega Aquino

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné 201403396

REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.027-2019  
RETALHULEU, RETALHULEU

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN

**Tutor:** M.Sc. Cruz Johana Guzmán Calderón

**Revisora:** M.Sc. Edna de Juárez

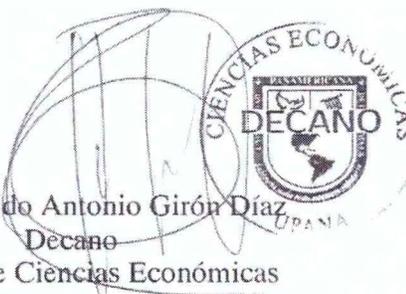
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Tesis titulada:** "La comunicación como estrategia para los trabajos en equipos"

**Presentada por:** Zayda Lisbeth Ortega Aquino

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada



M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas  
Maestría en Administración de Recursos Humanos  
Colegiado: 12451  
guzman.cruz@upana.edu.gt  
Teléfono: 40056651

Retalhuleu, Retalhuleu., 09 de marzo de 2019.

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente.

Estimados Señores:

En relación al trabajo del Artículo Científico con el tema **La comunicación como estrategia para el logro de los equipos de trabajo en el sector de telefonía móvil del departamento de Retalhuleu**, realizada por el/la estudiante **Zayda Lisbeth Ortega Aquino** de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para continuar con los procesos correspondientes, por lo tanto, doy dictamen de aprobado al tema desarrollado con una nota de setenta y cinco (75) puntos de 100.

Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
M.Sc. Cruz Johana Guzmán Calderón

Guatemala, 7 de mayo de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

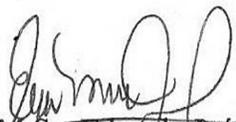
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo científico titulado “**La comunicación como estrategia para los trabajos en equipos**”, realizado por Zayda Lisbeth Ortega Aquino, carné 201403396, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez  
Colegiado No. 5,803

## **Dedicatoria**

- A Dios** Por darme la sabiduría para alcanzar mis metas.
- A mi familia** Por brindarme su apoyo incondicional impulsando mi futuro
- A mi hijo** Por ser la fuerza que me inspira para ser mejor cada día.
- A mi asesora** Por tenerme la paciencia suficiente y apoyarme siempre.
- A la universidad** Sabia casa que me abrió sus puertas para desarrollarme.
- A mis compañeros** Gracias por su sincera amistad y cariño.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
<b>Metodología</b>	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivos generales	2
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcances de la investigación	5
1.6.1 Temporal	5
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	5
1.8 Definir instrumento de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	7
<b>Capítulo 2</b>	8
<b>Resultados</b>	8
2.1 Presentación de resultados	8
2.1.1 Presentación de gráficas	18
<b>Capítulo 3</b>	19
<b>Discusión y conclusiones</b>	19
3.1 Extrapolación	19

3.2 Hallazgos y análisis generales	21
3.3 Conclusiones	22
<b>Referencias</b>	23
Bibliográficas	23
Revistas	24
<b>Anexos</b>	25

## **Abstract**

Este artículo aborda la investigación científica sobre la comunicación como estrategia para los equipos de trabajo efectuada en los colaboradores de telefonía móvil de Retalhuleu para conocer el impacto que tiene la comunicación dentro de la organización. Hoy las compañías se enfocan a desarrollar nuevas estrategias de comunicación, de la capacidad que tienen las organizaciones de enfrentar una pérdida de recursos y aprovechar el talento humano para generar productividad, por ello se efectuó una encuesta para conocer que matiz tienen los colaboradores de la empresa para la cual laboran, para conocer el análisis de la situación dentro de las compañías Claro, Tigo y Movistar, factores que determinan status de la comunicación, habilidades comunicativas, beneficios y barreras que se desean eliminar y el aprovechar los diversos canales para mantener un equipo enlazado. Se detallan las conclusiones necesarias determinadas en las que se construyan equipos fuertes y efectivos, retroalimentar la importancia de hacia donde se visualiza la organización, análisis y detección de las necesidades de los equipos para que se coloquen hacia los objetivos deseados, que no se construyan barreras que limiten las metas alcanzar. Con la importancia al caso, se implementó un recurso eficiente que se involucre, participe, desarrolle y ofrezca crecimiento organizacional.

## **Introducción**

En el mundo organizacional se demandan cambios constantes para prepararse a la innovación esto contribuye la mayor parte del trabajo en equipo logrando así un éxito empresarial puesto que cada día se adecua para conocer los gustos y comportamientos de los clientes, se analizan las estrategias para ser competitivos con el fin de buscar un mejor ambiente de trabajo e integrar esfuerzos en los equipos para que el desarrollo de las metas de la organización se obtengan.

Con la finalidad que estas compañías sean más productivas en el desarrollo de sus actividades de trabajo en equipo, el objetivo primordial es determinar qué barreras o limitaciones existen para el alcance de sus metas, conociendo sus habilidades, capacidades para involucrarse dentro de las funciones asignadas, aunque los procesos estén bien definidos, se logre un cambio organizacional de los colaboradores para ser productivos, comprometidos y equitativos para el bien común.

Al momento de recabar los datos se establece que las organizaciones que fueron el sujeto de estudio que existen diversas personalidades, características y obstáculos en el cumplimiento de sus funciones que afectan la actividad porque constantemente se les da participación para involucrarse para cambiar su entorno y alcanzar mejores resultados.

La presente investigación pretende que el desarrollo de esta investigación pueda dar un aporte significativo a las organizaciones de telefonía para contribuir al desempeño del equipo, verificar las necesidades de los empleados es decir automotivación, compromiso, innovación, creatividad y así contrarrestar todos los actos negativos que desencadenan las actividades para la unión de esfuerzos integrados.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

La presente investigación se desarrolla en la cabecera departamental de Retalhuleu, abarca el sector de telefonía móvil donde se investigó si la comunicación es una estrategia para el logro del trabajo en equipo, con el fin de alcanzar la competitividad dentro del mercado y los equipos actúen como agentes de cambio.

La cabecera departamental de Retalhuleu se considera lugar estratégico de comercialización, donde no existía ninguna empresa de telefonía móvil hasta que nace la idea en el año 2003 por el Grupo Carso, Telmex, Telcel a través de Claro, dirigido por Carlos Slim, quien aprovechó lanzar sus líneas de productos, pionero dentro del mercado comercial con la visión de crecimiento y expansión.

De esta manera fueron posicionándose como una empresa que brinda un excelente servicio a través de la comunicación móvil; fue hasta el 2012 que se suma a las operaciones Tigo y Movistar como competidores, aun así abarcó la cantidad de 4 millones de usuarios, que reflejan el 80% de su participación en el mercado, peculiaridad óptima para ofrecer servicios móviles.

Es importante mencionar que la comunicación se ha convertido en un eje para las organizaciones en el alcance de los objetivos trazados. “La apropiación contemporánea del teléfono como objeto cultural que forma parte de nuestra vida cotidiana y de nuestras interacciones diarias en el entorno laboral y familiar pero también de estilos de vida y estrategias de comunicación” (Martinez, 2008, p. 15).

Se hace necesario indagar el conocimiento que los colaboradores tienen sobre la importancia de la comunicación en los equipos de trabajo y el manejo de los canales adecuados que permitan optimizar las relaciones interpersonales. “La comunicación procura establecer y mantener en forma los canales para facilitar que la información fluya de manera vertical y horizontal” (Andrade, 2005, p. 10).

El trabajo en conjunto de los colaboradores permite que se completan con las habilidades, crezcan los conocimientos e incite en el personal una nueva perspectiva; de no aplicarse provocaría efectos negativos como deterioro en la eficiencia, desmotivación, disminución en la innovación, aburrimiento y pérdida de talento. “Un resultado negativo en la productividad de los equipos tendrá repercusiones directas con la rentabilidad de la empresa” (Soriano, 1998, p. 27).

La investigación aportará beneficios a las organizaciones respecto a la comunicación en los equipos de trabajo, logrará concertar cada estrategia para perfeccionar las operaciones, adquirir una comunicación efectiva, compromiso laboral, productividad y calidad de servicio para lograr la satisfacción del cliente.

Existen efectos positivos que genera la comunicación en los equipos de trabajo tales como alta concentración, creatividad, optimismo, flexibilidad, desarrollo de conocimientos y efectividad en la toma de decisiones. “Los equipos participan en la toma de decisiones se sienten más responsables, se eleva su participación activa y decidida” (Soriano, 1998, p. 12).

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Es la comunicación una estrategia para el logro del trabajo en equipo en el sector de telefonía móvil de Retalhuleu?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo General

Identificar si la comunicación es una estrategia para el logro del trabajo en equipo en el sector de telefonía móvil de Retalhuleu

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Distinguir los factores que permiten trabajar en equipo
- Establecer los beneficios de la comunicación en los equipos de trabajo
- Identificar los factores que permiten mejorar la comunicación
- Indicar los canales de comunicación más efectivos para los equipos de trabajo
- Descubrir las barreras de comunicación que existen entre los equipos de trabajo

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva

En el estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independiente de las otras, con el fin preciso de describirlas. Busca especificar las propiedades del cualquier fenómeno en ciertas comunidades, grupos, personas que intentan investigar ciertos eventos. “Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio”. (Rivero, 2008, p. 21).

Este estudio es un tipo de metodología a aplicar para deducir un bien o circunstancia que se presenta; se describen todas sus dimensiones en este caso el órgano a estudiar. Los estudios descriptivos se centran en recolectar datos que describan la situación como tal.

Es vital conocer como interactúa la comunicación en los equipos de trabajo dentro de las organizaciones, su enfoque es adquirir un equipo interactivo e innovador en el alcance de los objetivos. “La interacción que se produce en el equipo permite que sus integrantes desarrollen todos sus potenciales” (Soriano, 1998, p. 12).

### Objetivo de la investigación descriptiva

El objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Determinar el estado de los fenómenos o problemas analizados y comparar la situación existente con las pautas aceptadas.

“Los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables que se formulan con los objetivos de la investigación”. (Arias, 1997, p. 25).

### Características de la investigación descriptiva

Establece características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución de edades, nivel de educación, preferencias, comportamientos y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación).

Descubre y comprueba la posible asociación de las variables, en espera de los resultados de la investigación.

### Etapas de la investigación descriptiva

Dentro de la investigación existen diversas etapas que sirven para el desarrollo en las actividades investigativas, se examinan todas las características del problema, elige temas y fuentes apropiadas para verificar, las técnicas empleadas en la recolección de datos, concluye en la observación objetiva y exacta en el análisis de los términos claros y precisos.

Esta investigación dará un resultado minucioso del uso de las estrategias en los equipos de trabajo, como impacta en el éxito de la organización del sector de telefonía móvil. “El trabajo en equipo representa la más probada en convertir visiones y aportar múltiples para resolver problemas difíciles” (Katzenbach & Smith, 1993, p. 6).

## 1.5 Sujetos de investigación

Los sujetos fueron colaboradores de 3 empresas de telefonía móvil de la cabecera departamental de Retalhuleu, con un total de 50 colaboradores.

Tienda de telefonía Claro, ubicada en la 1ª. Avenida circunvalación, CC Trinidad, local # 56, zona 5, Retalhuleu.

Tienda de telefonía Tigo, ubicada en la 1ª. Avenida circunvalación, CC Trinidad, local # 55, zona 5, Retalhuleu.

Tienda de telefonía Movistar, ubicada en 1ª. y 5ta. Avenida circunvalación, CC Trinidad, local # 65, zona 5, Retalhuleu.

## 1.6 Alcances de investigación

### 1.6.1 Temporal

El desarrollo de la investigación se encuentra comprendido en el periodo del 25 de agosto de 2018 al 13 de abril del año 2019.

### 1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en la cabecera departamental de Retalhuleu, Guatemala, la cual va dirigida a los colaboradores de las empresas de telefonía móvil de Claro, Tigo y Movistar.

## 1.7 Definición de la muestra

Se realizó una visita de campo a las organizaciones objeto de estudio donde se logró determinar una población de 50 personas que laboran en las tres organizaciones de telefonía; a quien se le aplicó un censo para conocer la opinión acerca de la comunicación como estrategia para el logro del trabajo en equipo.

## 1.8 Instrumentos de investigación

Se aplicó una encuesta para los empleados de telefonía móvil que consta de 10 preguntas, 7 mixtas y 3 cerradas para obtener la información respectiva del tema. (Ver Anexo No. 1)

## 1.9 Recolección de datos

Se llevó a cabo el siguiente cronograma de actividades para procesar los datos.

No.	Actividad	Fechas programadas					
		1/12/2018	8/12/2018	15/12/2018	22/12/2018	29/12/2018	5/01/2019
1	Entrevista con los gerentes de agencia						
2	Realizar entrevista a colaboradores de Claro						
3	Realizar entrevista a colaboradores de Tigo						
4	Realizar entrevista a colaboradores de Movistar						
5	Elaboración del análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas						
6	Presentación de gráficos del artículo científico						

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

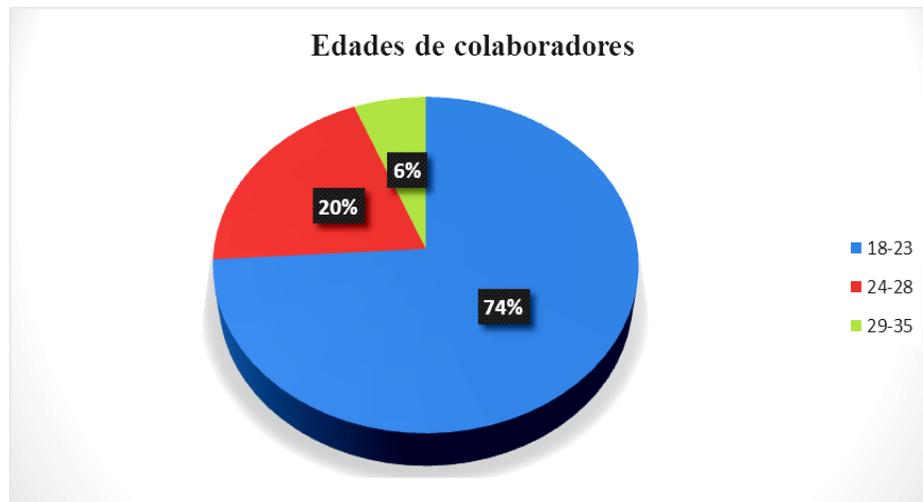
Se trasladó la información a tablas de Excel, un sistema informático que permite elaborar tablas, gráficos y Word, una edición de documentos que se reconoce para darle la interpretación a los resultados y de esta manera realizar su respectivo análisis, utilizando como representación gráficas circulares para su presentación.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Colaboradores encuestados según género y edad



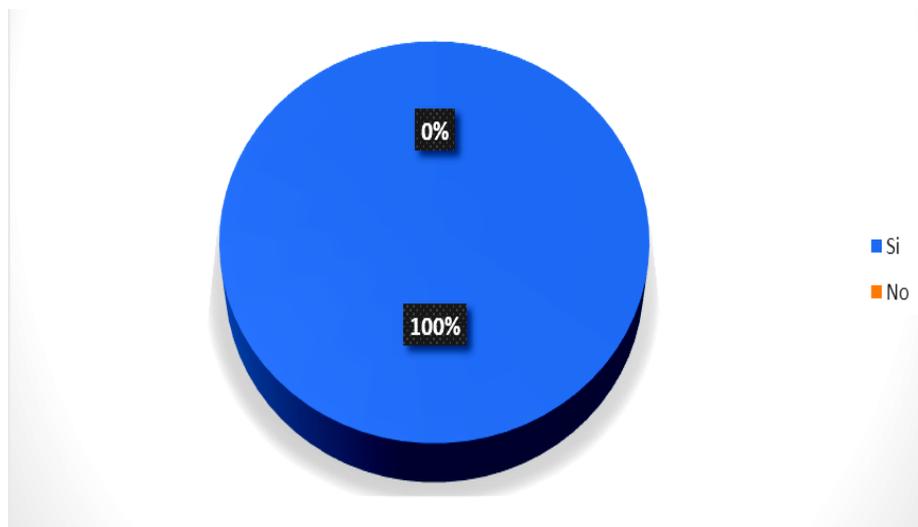
**Cuadro No.1**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 1**

¿Dentro de la empresa para la cual labora se trabaja en equipo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se pudo determinar que los colaboradores en su totalidad, revelan que dentro de las empresas para la cual laboran se trabaja en equipo.

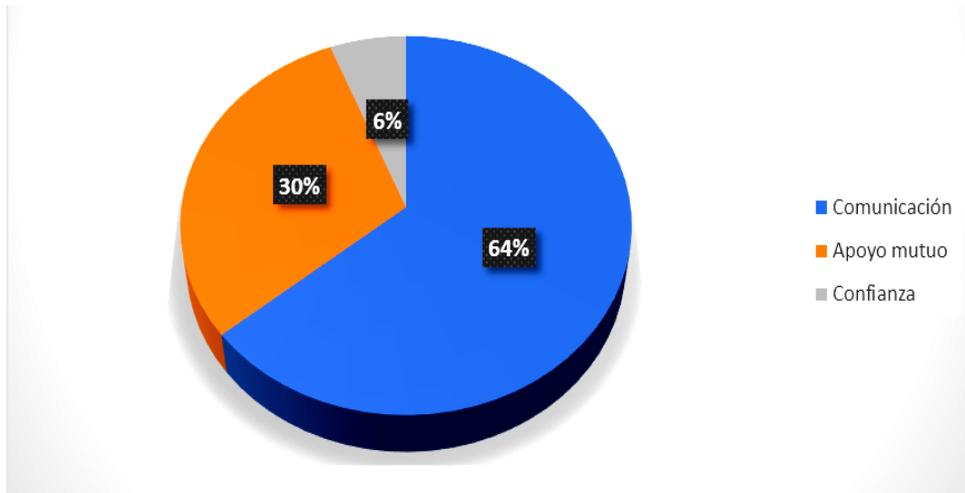
**Cuadro No.2**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	32	64%
Apoyo mutuo	15	30%
Confianza	3	6%
Control de emociones	0	0%
Comprensión	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 2**

¿Cuáles de los siguientes factores considera que es el más importante para el logro del trabajo en equipo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados consideran que el factor más importante para el logro del trabajo en equipo es la comunicación.

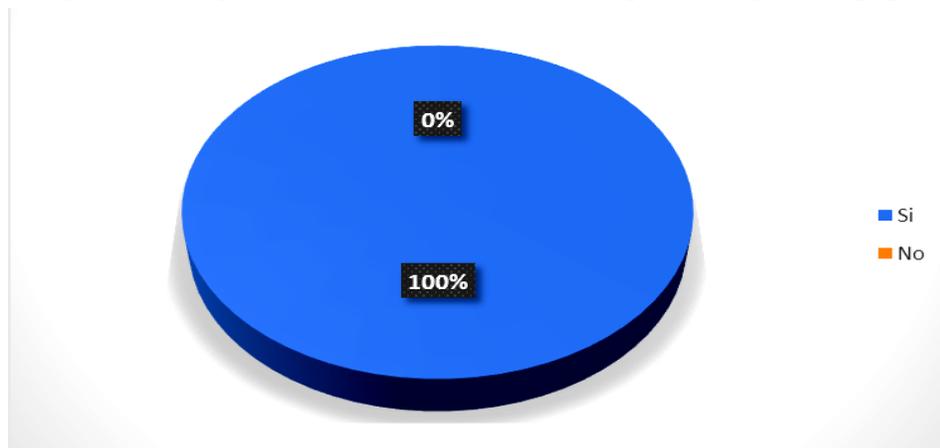
**Cuadro No.3**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 3**

¿Considera que la comunicación es esencial para trabajar en equipo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: la totalidad de los colaboradores encuestados consideran a la comunicación como un elemento esencial para lograr el trabajo en equipo.

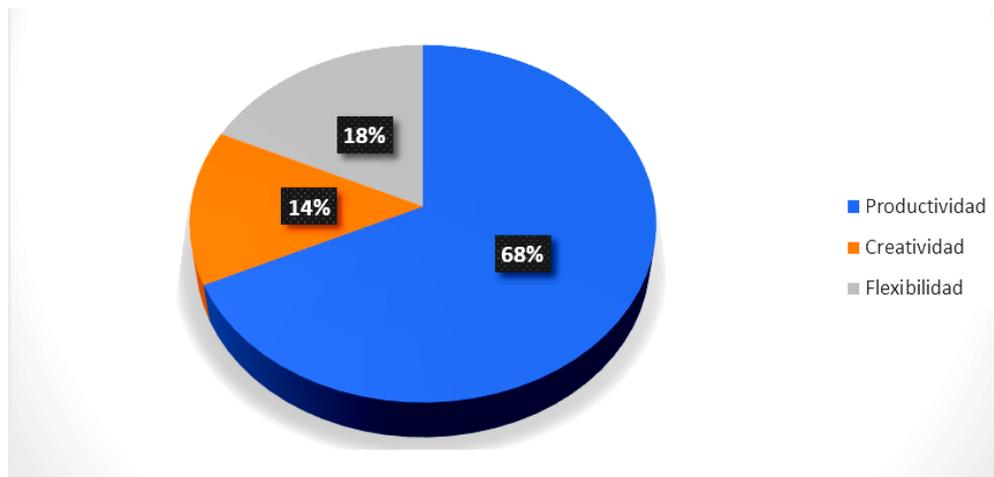
**Cuadro No.4**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Productividad	34	68%
Creatividad	7	14%
Flexibilidad	9	18%
Innovación	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 4**

¿Cuál considera que es uno de los mayores beneficios que brinda la comunicación en los equipos de trabajo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: los colaboradores encuestados en su totalidad, manifiestan que la productividad es el mayor beneficio que brinda la comunicación en los equipos de trabajo.

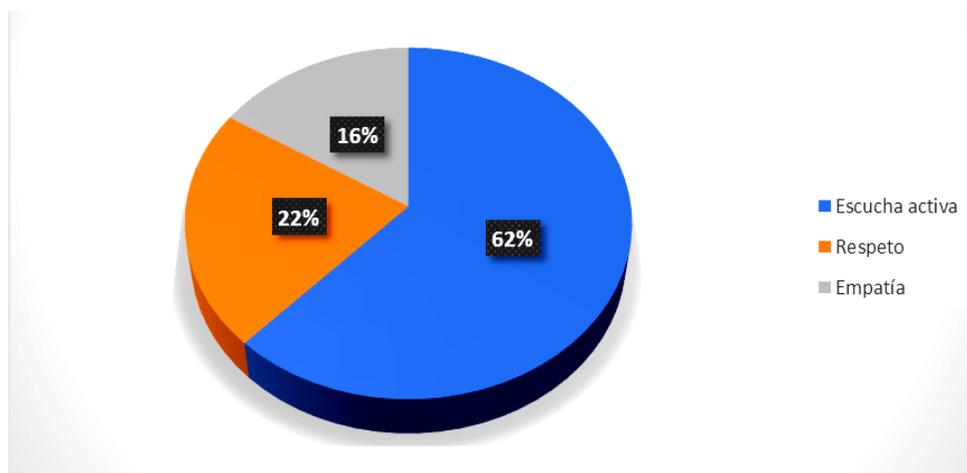
**Cuadro No. 5**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escucha activa	31	62%
Respeto	11	22%
Empatía	8	16%
Lenguaje no verbal	0	0%
Negociación	0	0%
Persuasión	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 5**

¿Cuál es la habilidad comunicativa que más lo caracteriza?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: la mayor de colaboradores opinan que la habilidad con la que se identifican dentro de las organizaciones es la escucha activa al momento de realizarse un diálogo.

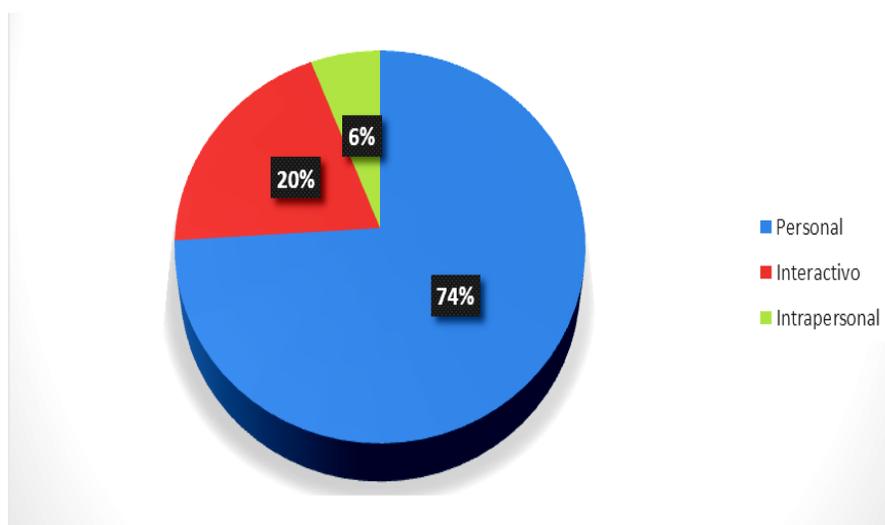
**Cuadro No. 6**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Personal	37	74%
Interactivos	10	20%
Intrapersonal	3	6%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 6**

¿Qué canal de comunicación considera que es el más efectivo entre los equipos de trabajo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: los colaboradores indicaron que el canal de comunicación más efectivo es el personal, debido a que consideran esencial al momento de establecer un diálogo.

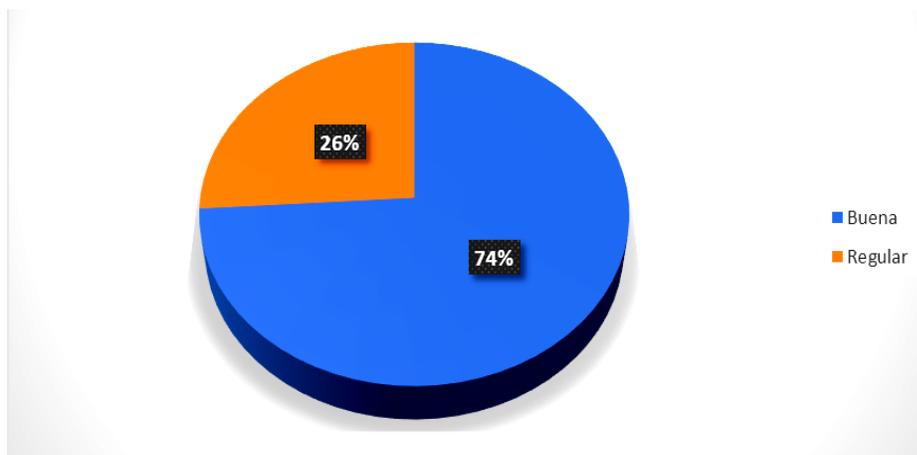
**Cuadro No. 7**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Buena	37	74%
Regular	13	26%
Mala	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 7**

¿Cómo califica la comunicación que se da entre los equipos de trabajo de su entorno?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: se determinó un alto porcentaje en los colaboradores de las organizaciones que califican a la comunicación como buena, esto implica compartir información para el desarrollo de sus actividades de equipo.

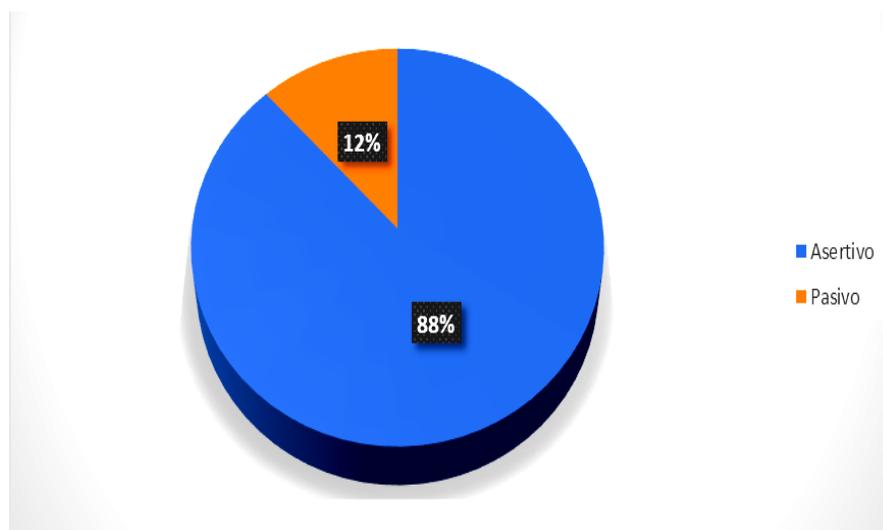
**Cuadro No. 8**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Asertivo	44	88%
Pasivo	6	12%
Agresivo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 8**

¿Qué tipo de comunicación predomina en su equipo de trabajo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: la mayoría de los colaboradores encuestados opinan que la comunicación que predomina en sus equipos de trabajo es de forma asertiva.

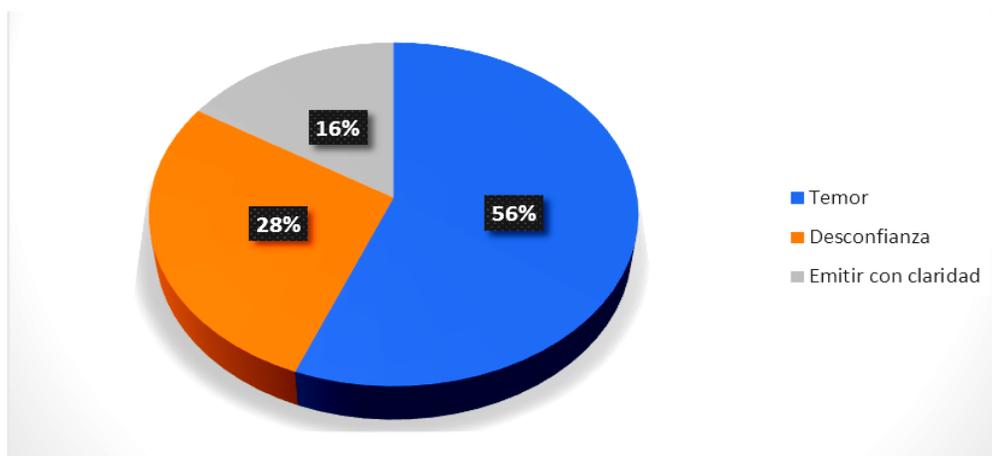
**Cuadro No. 9**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ruido ambiental	0	0%
Emitir con claridad	8	16%
Temor	28	56%
Desconfianza	14	28%
Errores de interpretación	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 9**

¿Cuál considera que es el mayor obstáculo que impide que la comunicación fluya entre los equipos de trabajo de su entorno?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: los colaboradores en su mayoría indicaron que el temor es el obstáculo que con frecuencia impide que la comunicación fluya en los equipos de trabajo de su entorno.

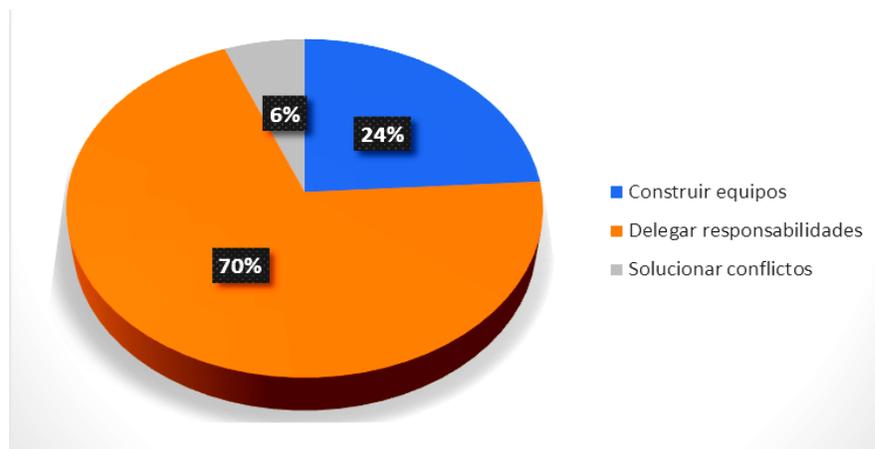
**Cuadro No. 10**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Construir equipos	12	24%
Delegar responsabilidades	35	70%
Solucionar conflictos	3	6%
Otros	0	0%
Total	50	100%

Fuente: investigación de campo diciembre 2018.

**Gráfica 10**

¿Cómo se pueden eliminar las barreras que impiden la efectividad de los equipos de trabajo?



Fuente: elaboración propia

Interpretación: la mayor parte de los colaboradores encuestados consideran que delegar responsabilidades en los integrantes del equipo contribuye a eliminar las barreras que impiden su buen funcionamiento.

## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

De acuerdo al estudio realizado en las organizaciones de telefonía móvil de Retalhuleu, se aplicó una boleta de encuesta donde la mayoría de personas encuestadas fueron de género femenino, tal como lo establece la composición social de Guatemala el Instituto Nacional de Estadística (INE) en donde el 50.41% de las personas es de sexo femenino de acuerdo INDHG (Índice de desarrollo humano guatemalteco) 2018. La mayor parte de la población encuestada se encuentra comprendida entre 18 a 35 años, lo que demuestra que su capital humano en su mayoría es joven.

Hoy en día las organizaciones buscan la efectividad dentro de sus equipos de trabajo, utilizan la comunicación como un medio para el cumplimiento de los objetivos. La totalidad de los colaboradores encuestados indicó que dentro de la empresa se trabaja en equipo, sin embargo consideran que los obstáculos que impiden que la comunicación fluya entre los equipos de trabajo es el temor y la desconfianza. “La efectividad de los equipos de trabajo esta influenciada por el conocimiento y compromiso”

(<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>. Recuperado: 28.04.2019).

A través de los años se ha considerado que la comunicación es una parte fundamental que permite identificar diversos factores que contribuyen a los equipos de trabajo y al logro de los objetivos organizacionales. Los colaboradores encuestados indicaron que la comunicación y el apoyo mutuo es elemental es así como cada equipo de trabajo puede desarrollar sus habilidades tanto innatas como de comunicación “La comunicación garantiza el vínculo entre los equipos de trabajo” (Pierre, 2010, p. 34).

Para entablar conversaciones dentro de los equipos se deben utilizar estilos de comunicación que permitan relacionarse consigo mismo como en sus actividades laborales. “La comunicación establece una relación de convivencia de evaluar el ajuste personal en el desarrollo de sus funciones” (Román, 2010, p. 42).

Para los equipos de trabajo es trascendente desarrollar habilidades comunicativas en que puedan enfocarse a develar respeto, empatía y persuasión que logrará adecuar su destreza. “Las habilidades para comunicarse son un eje central para la propia promoción personal y profesional” (Román, 2010, p. 3).

Comunicarse de manera asertiva con los equipos de trabajo permite transmitir de manera adecuada y efectiva cualquier delegación de funciones “Se comunica de manera asertiva es una negociación ideal en la que todos ganan” (Román, 2010, p. 53).

Dentro de las organizaciones la mala comunicación, es una de las causas graves que impactan de manera negativa, puesto que existen barreras que limitan la productividad y rendimiento dentro de los equipos de trabajo. “El enfoque de los equipos de trabajo, determina la variable principal para asociar los resultados” (Gan, 2012, p. 424).

El estudio revela la importancia de implementar acciones y/o estrategias que contraresten las barreras que impiden que la comunicación sea efectiva entre los equipos de trabajo, con el fin de lograr los objetivos individuales y organizacionales.”De los resultados esperados de los equipos de trabajo se concretizará una visión en conjunto” (Gan, 2012, p. 12).

Es necesario establecer vínculos de confianza entre los equipos de trabajo, para que no afecte la perspectiva de la organización, el estudio refleja que la desconfianza es el segundo factor que impide que la comunicación fluya en los equipos de trabajo, existen paradigmas y/o dudas que no permiten a los equipos de trabajo tener una visión amplia y clara hacia donde se desea avanzar “Para establecer vínculos de confianza se deben analizar los diversos comportamientos de los equipos” (Hunsaket, 2010, p. 30).

Las organizaciones dinámicas siempre crean equipos que permitan visualizar las metas, objetivos y planes, que son propuestos para el desplazamiento de visiones futuras, es importante que se seleccionen los canales de comunicación más efectivos para que la información se transmita de forma asertiva; la comunicación personal, según los resultados de estudio, se considera primordial debido a que permite la retroalimentación de la información entre los equipos de trabajo de forma oportuna. “La organización deberá fijar objetivos que sean aceptados de manera clara por sus colaboradores” (Acosta, 2011, p. 25).

### 3.2 Hallazgos y análisis general

Los colaboradores encuestados afirman que la comunicación es el factor más importante para el logro del trabajo en equipo, genera como mayor beneficio la productividad en las funciones asignadas.

Los resultados de la encuesta reflejan que los colaboradores prefieren los canales de comunicación personal, que se considera que los equipos cuentan con la habilidad de escucha activa imprescindible para la comunicación asertiva.

Los colaboradores indican que la comunicación que impera en los equipos de trabajo se puede considerar entre los parámetros de buena y/o regular, debido a que existen algunas barreras que impiden que una comunicación asertiva se pueda lograr en todo momento.

El temor y la desconfianza constituyen los obstáculos más comunes, que impiden que la comunicación fluya dentro de los equipos de trabajo, los cuales consideran que se pueden contrarrestar a través de la delegación de responsabilidades y conformación de equipos de trabajo.

### 3.3 Conclusiones

1. La comunicación, el apoyo mutuo y la confianza constituyen los factores comunes que permiten trabajar en equipo dentro de las organizaciones.
2. Se comprobó que una adecuada comunicación entre los equipos de trabajo tiene como beneficio primordial la productividad de la organización.
3. La escucha activa y el respeto son fundamentales en los equipos de trabajo para conservar la unidad dentro del contexto.
4. El canal de comunicación esencial para los equipos de trabajo permite transmitir de manera personal y eficiente a sus colaboradores información clara para sus funciones.
5. La delegación de responsabilidades en los equipos de trabajo aporta mayor productividad y permite eliminar diversas barreras de comunicación.

## Referencias

### Bibliográficas

1. Arias, F. G. (1999). *El Proyecto de Investigación*. (3era ed.). Caracas, Bolivia: Episteme, C.A.
2. Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. (1a ed.). Madrid, España: Gráficas Dehon.
3. Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*.(1a ed.). España: Gesbiblo S.L.
4. Arias, F. (2013). *Proyecto de investigación*. (6ta ed.). Caracas, Bolivia: Episteme, C.A.
5. Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. (1a ed.). Santiago, Cuba: Shalom 2008.
6. Baguer Alcalá, Á. (2009). *Dirección de personas* (2da. ed.). Madrid, España: Díaz Dos Santos.
7. Chiavenato, D. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. (8ta. ed.).México, D.F. Mcgraw-Hill Internacional.
8. Gan, Federico (2012). *Trabajo en equipo*. (1a ed.). Madrid, España: Díaz Dos Santos.
9. Hunsaker Phil y Tony Alessandra,( 2010). *El nuevo arte de gestionar equipos*. (1a ed.). Barcelona, España: Printed Spain.
10. Sampieri, Roberto (2011). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México, D.F..Mc Graw Hill.
11. Soriano, C. L. (1998). *Gestión eficaz de los equipos de trabajo*. (1a ed.).Madrid, España: Diaz Dos Santos.

## Revistas

12. Rojas, M, y Jaimes L. (2018). *Eficiencia, eficacia, efectividad en los equipos de trabajo*. Espacio, 39, 11.

## **Anexos**

Objetivo:

Los estudiantes de Licenciatura en Administración de Empresas de Universidad Panamericana están realizando una investigación descriptiva para determinar si “La comunicación es una estrategia para el logro del trabajo en equipo en el sector de telefonía”

Instrucciones: A continuación encontrará distintas opciones de respuesta donde deberá de marcar con una X en uno de los cuadrados.

I SERIE: A continuación se presenta un cuestionario basado en datos personales que servirán de apoyo en el desarrollo en la presentación de resultados de su aporte.

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Género: F  M  Profesión: \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

II SERIE:

1. ¿Cómo considera la comunicación entre los equipos de trabajo en su entorno?

Mala  Regular  Buena

2. ¿Qué barreras de comunicación existe entre los equipos de trabajo?

El ego  Evasión de responsabilidad  Presión de grupo

3. ¿Qué se debe mejorar en la comunicación para los equipos de trabajo?

Retroalimentación  Herramientas adecuadas  Clima laboral

4. ¿Qué factores obstruyen la comunicación en los equipos de trabajo?

Confianza mutua  Incertidumbre  Desmotivación

5. ¿Qué canal de comunicación es el más efectivo entre los equipos de trabajo?

Personal  Interactivos  Interpersonal

6. ¿Qué ventaja de comunicación se necesita mejorar en los equipos de trabajo?

Rendimiento  Productividad  Motivación

7. ¿Qué efecto tiene la comunicación en los equipos de trabajo en sus actividades?

Proactivos  Creativos  Flexibles

8. ¿Según su criterio que estrategia es la adecuada para los equipo de trabajo?

Ser comunicativo  Control de las emociones  Prestar atención

9. ¿Existe un sistema de puertas abiertas en los equipos de trabajo?

Sí  No

10. ¿Crees que los equipos de trabajo están involucrados a darle seguimiento a las tareas?

Sí  No

Muchas gracias