

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO**

(Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de  
Quetzaltenango)

**TESIS DE GRADO**

**ESTEFANNY YOHANA RODAS VILLAGRÁN**  
CARNET 15451-12

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2017  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO

(Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de  
Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR

**ESTEFANNY YOHANA RODAS VILLAGRÁN**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

QUETZALTENANGO, JUNIO DE 2017  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: MGTR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY  
DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. EVELYN PAOLA GRESSI GÁLVEZ

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. STELLA DE LOS ANGELES BAUER WALTER DE MÉNDEZ

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango 24 de mayo de 2017.

Ing. Nivia del Rosario Calderón de León  
Subdirectora Académica  
Campus de Quetzaltenango  
Universidad Rafael Landívar

Respetable Ing. Nivia:

En respuesta al nombramiento recibido por la Coordinación de Humanidades, del Campus de Quetzaltenango, como asesora del trabajo de tesis titulado COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones, de Quetzaltenango) elaborado por la estudiante Estefanny Yohana Rodas Villagrán, con carné No.1545112, previo a conferirle el título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado de Licenciada. Me permito exponer que dicho trabajo cumple con los lineamientos exigidos por la Facultad, resaltando la importancia del tema y el aporte que brinda al área de la Psicología, así como el entusiasmo y dedicación de la estudiante durante dicho proceso, por lo que brindo mi aprobación.

Atentamente,



Lcda. Evelyn Paola Gressi Gálvez

Psicóloga Industrial

Col. 3964



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052101-2017

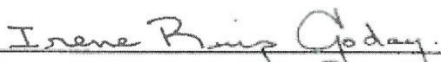
### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ESTEFANNY YOHANA RODAS VILLAGRÁN, Carnet 15451-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051314-2017 de fecha 26 de junio de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO  
(Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 27 días del mes de junio del año 2017.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar



## **Agradecimiento**

**A Dios:** Por estar siempre conmigo dándome sabiduría y fortaleza para culminar una meta y etapa más en mi vida.

**A mi Mamá:** Gracias por apoyarme incondicionalmente, por acompañarme siempre en todos los años de estudio y por el infinito amor que me has dado.

**A mi Asesora:** Licda. Paola Gressi por su asesoría, tiempo y orientación para realizar satisfactoriamente esta investigación.

**A la Universidad**

**Rafael Landívar:** Por la oportunidad y apoyo que me brindo durante los años de mi carrera profesional.

## **Dedicatoria**

- A Dios:** Por todas sus bendiciones y ser guía en todas las etapas de mi vida, por darme la sabiduría y fortaleza para vencer cada obstáculo y brindarme la oportunidad de superarme profesionalmente.
- A mi Mamá:** Eres mi ejemplo de perseverancia, este logro es especialmente para ti, porque te debo todo lo que soy y es la recompensa a todo el esfuerzo que hemos realizado para salir adelante juntas.
- A mi Familia:** Por estar pendientes en este proceso, brindarme su apoyo y cariño.
- A mis Amigos:** Por darme ánimos en los momentos difíciles, brindarme su amistad y apoyo.
- A Personas Especiales:** Por demostrarme su interés, confianza, apoyo, y cariño para salir adelante.



## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1 Comunicación efectiva.....	10
1.1.1 Definición.....	10
1.1.2 Diferencia entre información y comunicación.....	11
1.1.3 Proceso de comunicación.....	11
1.1.4 Tipos de Comunicación.....	14
1.1.5 Importancia de la comunicación en la empresa.....	16
1.1.6 Comunicación Organizacional.....	18
1.1.7 Fundamentos en la comunicación.....	22
1.1.8 Cómo lograr una comunicación efectiva.....	23
1.1.9 Función estratégica de la comunicación.....	24
1.2 Trabajo en equipo.....	25
1.2.1 Definición.....	25
1.2.2. Diferencia entre grupo y equipo.....	26
1.2.3 Desarrollo de los equipos.....	27
1.2.4 Tipos de equipos.....	29
1.2.5 Ventajas del trabajo en equipo.....	30
1.2.6 Habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo.....	31
1.2.7 Cómo desarrollar y administrar equipos eficaces.....	32
1.2.8 Comunicación en el equipo.....	33
1.3 Contextualización de la unidad de análisis.....	34
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>35</b>
2.1 Objetivos.....	36
2.1.1 Objetivo General.....	36
2.1.2 Específicos.....	36
2.2 Variables de Estudio.....	36
2.2.1 Conceptualización de Variables.....	37
2.2.2 Operacionalización de las variables de estudio.....	37

2.3	Alcances y Limites.....	37
2.4	Aporte.....	37
<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>39</b>
3.1	Sujetos.....	39
3.2	Instrumento.....	39
3.3	Procedimiento.....	39
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	40
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## **Resumen**

La comunicación efectiva es un elemento de vital importancia en los seres humanos ya que permite interactuar a través del envío y recepción de mensajes. En las organizaciones sirve como una estrategia para el adecuado funcionamiento ya que la información que se comparte es fundamental para la efectividad en los procesos, como también facilita que los colaboradores trabajen en equipo para el logro de un fin común al dejar de lado el individualismo y lograr mejores resultados en conjunto, por ello lo que caracteriza a un equipo es la unión y las habilidades complementarias que poseen cada uno de los integrantes.

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, el cual se realizó con 35 colaboradores de una empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, entre ellos hombres y mujeres de edades comprendidas entre los 18 a 40 años de edad, se utilizó como instrumento un cuestionario con preguntas abiertas con el fin de no delimitar las alternativas de respuesta, el diseño de investigación fue de tipo descriptivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que existe relación entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo, al identificar que la transmisión de información es necesaria para el correcto desempeño de los empleados, por lo tanto se recomendó un plan de mejoramiento de los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo.

## I. INTRODUCCION

La comunicación efectiva es un elemento de suma importancia en las relaciones personales o laborales ya que permite el intercambio de información, el cual propicia la realización adecuada de actividades o el logro de objetivos, mediante mensajes transmitidos y recibidos; en una empresa es fundamental debido a que contribuye a la interacción oportuna entre los colaboradores que deben llevar a cabo diferentes procesos de los cuales deben poseer amplio conocimiento.

Otro aspecto importante en las empresas es la coordinación de tareas y relación entre jefes, subordinados, por ello el trabajo en equipo el cual se caracteriza por estar formado con una cierta cantidad de personas con habilidades complementarias, las cuales realizan un trabajo en conjunto para alcanzar un fin, con esto lograr que las empresas sean altamente productivas al evitar un trabajo individualizado, errores en el desempeño de funciones asimismo agilizar los procesos y reforzar las relaciones laborales.

El proceso comunicativo tiene relación con el trabajo en equipo para poder perseguir diferentes fines propuestos por una empresa, por lo tanto se debe reconocer que un intercambio adecuado de información es parte fundamental en el correcto desempeño de los equipos de trabajo y comprender que a través de esto dependerá el éxito en las tareas y será de beneficio a la organización.

La carencia de una comunicación efectiva en las empresas no beneficia en lo absoluto, ya que no existe flujos de información ni interacción lo que puede desencadenar una desorganización y un trabajo personalizado, sin que exista relación entre colaboradores, jefes o compañeros de trabajo, a diferencia de que las funciones sean compartidas y exista un intercambio adecuado de mensajes a manera de lograr un mejor rendimiento laboral.

Se presentan a continuación diferentes estudios de autores que aportan información a este estudio:

Cáceres (2012) en el artículo, Comunicación interna y gestión del cambio de la revista HSEC expresa que la resistencia al cambio en las organizaciones ahora se convirtió en resistencia a la pérdida, ya que los colaboradores están en su zona de confort acostumbrados al trabajo diario, existe oposición porque genera nuevos aprendizajes a los que deben adaptarse lo que significa desagrado para ellos, un ejemplo muy claro son los casos de seguridad y salud laboral que son necesarios cambiar para evitar acciones inseguras pero no es una tarea sencilla.

Por ello la comunicación aporta de manera intrínseca a la gestión de cambios, porque si los empleados no comprenden que tienen que cambiar y lo más importante el por qué, entonces como lograría una organización realizar los cambios; en esto es fundamental el compromiso de un líder que sepa escuchar e informar, que cumpla el papel de portavoz respetado por los equipos.

Existen tres bases de la comunicación para el cambio la primera es conocer que los trabajadores sepan las razones porque se desea implementar cambios, en que beneficia a la empresa y a ellos, la segunda es creer, hacer que se comprometan y se conviertan en impulsores del proceso, que cambien la mentalidad de comodidad; por último el querer, hasta este paso ya son activistas, como ya conocen ahora deben desear capacitación para llevar a cabo los nuevas modalidades y sentirse motivados a ser promotores de los logros. Por lo tanto en la empresas la necesidad de cambio siempre están presentes pero a veces no tienen éxito por no involucrar a su personal, entonces es necesario escucharlos, dar confianza y responder a las inquietudes así mismo generar un plan interno de comunicación que acompañe a los procesos.

León (2013) en su tesis, Aportes del liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo al clima organizacional, estudio que realizó en el sector financiero de la empresa Bancolombia de Arauca, en la cual se propuso como objetivo identificar los aportes del liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo al clima organizacional. Utilizó como diseño de investigación explicativo-descriptivo y estudio de casos; aplicó un cuestionario basado en la técnica de Litwin y Stinger, y comprobó que el propósito principal en la empresa era suplir las expectativas, por lo que la clave estaba basada en el modelo de liderazgo que permitía el éxito

de la organización, también que al contar con la comunicación permitía generar competitividad o productividad en el mercado global financiero y el compromiso en los equipos de trabajo de los empleados fueron factores relevantes para la generación de un clima laboral satisfactorio. Por lo que concluye que logró determinar las características de las variables señaladas, la influencia que tenían en el clima organizacional por lo que recomendó capacitaciones a directivos e involucrar a los colaboradores.

Portilla (2014) en su tesis, Plan estratégico de comunicación interna para una institución descentralizada del gobierno, se propuso como objetivo conocer la situación real de la institución para elaborar un plan estratégico que contribuyera a una comunicación interna efectiva, el diseño de investigación fue descriptivo y como instrumento utilizó un cuadro de cotejo y entrevista semiestructurada, comprobó que los niveles jerárquicos afectaban la comunicación interna, que en la organización no permitían que los colaboradores conversaran sobre temas laborales con los directores de los departamentos. Concluyó que existía una cultura de información confidencial por lo tanto se debía mejorar la gestión de comunicación interna que ayudaría al desarrollo de confianza, por ello recomendó la ejecución del plan estratégico de comunicación y la creación de espacios donde los colaboradores convivieran.

Ramos (2015) en el artículo, La importancia de la comunicación efectiva de la revista virtual consultoría, define que es aquella que se convierte en un componente sano de intercambio de ideas, donde las empresas deben pensar en tener este proceso como un recurso sustentable es decir considerarlo como aspecto inseparable del ser humano. Explica que para que se dé una comunicación efectiva existen elementos necesarios: el emisor, persona comprometida que ejerza bien el papel de ser portador de información capaz de darla con responsabilidad, un mensaje que sea claro, sin distorsión para no crear un mal entendido, un receptor que aplique una escucha activa, comprenda el mensaje y sea capaz de hacer buen uso de este.

Indica que actualmente este proceso comunicativo se ha vuelto un problema en todos los niveles sociales, en la familia donde no se está pendiente de la necesidades de los hijos hacía con los padres o viceversa, con amigos o compañeros donde cada uno defiende lo que le interesa, en las empresas donde se tiene la idea que un acto comunicativo efectivo es hacer lo

que las gerencias solicitan y no se atienden las necesidades o aportes de los colaboradores, los cuales podrían contribuir a la organización. Se ha vuelto un mecanismo equivocado, aún se está lejos de la expectativa que se tiene de este proceso ya que se ha convertido en comunicación vacía con la idea equivocada de que con utilizar la tecnología y redes sociales es suficiente y se ha olvidado la idea de hacerlo un sistema sostenible.

Vásquez (2015) en su tesis, *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral*, estudio que realizó con un grupo de trabajadores del área de bodega de BOFASA, se propuso como objetivo determinar si existía relación entre la comunicación y la satisfacción laboral; utilizó como diseño de investigación cuantitativo de diseño no experimental y el instrumento que aplico fueron dos cuestionarios, con lo cual comprobó que las variables del estudio son de suma importancia para la organización que son procesos que van ligados, que la satisfacción laboral es influenciada por cómo se sienten dentro de la organización y que debe existir canales comunicativos para transmitir información clara para incrementar la productividad. Concluyó que existía relación entre las variables por lo cual recomendó un plan de capacitación y desarrollo que estimule a obtener mejores resultados como también la implementación de canales de comunicación apropiados.

Revista Summa (2016) en el artículo, *¿Cómo lograr una comunicación efectiva con el jefe?*, explica que casi la mitad de profesionales refiere que el motivo de salida del trabajo ha sido por el jefe inmediato, por esto el tener un proceso comunicativo efectivo con las altas gerencias se vuelve indispensable para el correcto desempeño laboral; pero no es una tarea solo de los gerentes también los colaboradores deben tener un trato cordial y agradable, por ello algunos consejos importantes son: desarrollar un hábito diario de saludar al jefe aunque se encuentre en reunión o con oficina cerrada, cuando está en desacuerdo por una situación no olvidar que es el superior y aunque a nivel personal se lleven bien cuando son temas laborales el trato en todo momento debe ser con respeto; agendar reuniones si el jefe es una persona muy ocupada y pensar los temas específicos que se quieren abordar para ser claro y directo.

Al momento de tener la inquietud de un tema relacionado con los compañeros, dirigirse con respeto a ellos, ser objetivo sin crear malos entendidos, también al momento que ya se emitan

opiniones no interrumpir, es necesario aportar con la escucha activa. Si considera que aún existe algún tema que no está bien entre usted y el jefe aclare las dudas, por último no esperar a que las situaciones se descontroloen siempre es necesario conversar para lograr un proceso comunicativo efectivo.

Valle (s/f) en el artículo, Comunicación y relaciones de trabajo de la revista virtual universidad Católica del Norte, explica que el análisis clásico de las relaciones de trabajo se construye a partir de la idea de división de funciones e intercambio de objetos materiales, también desde la comunicación como un cambio de información ya que es la red que integra y coordina los sistemas de la organización al ser una fuerza vital e impulsora del sistemas sociales de la institución; se cataloga como protagonista principal ya que se establece como una serie activa en la acción de transferir mensajes a otra persona.

La manera más efectiva para las relaciones de trabajo radica en que el proceso de información sea de persona a persona no solo por la rapidez sino también porque es el canal que representa menos costos para la empresa; aunque los medios de comunicación utilizados en las organizaciones están catalogados en que son también señales múltiples que proporcionan retroalimentación rápida, no obstante la comunicación interpersonal siempre es la mayor riqueza comunicativa.

A raíz de la necesidad de comunicarse y de la correcta marcha en las empresas se fue clasificando como un mecanismo valioso de gestión, que en la actualidad ya no se tiene el concepto de ser solo un conducto de información sino que desempeña un rol estratégico en la administración, contribuyente al logro de objetivos de la empresa y de manera personal, ligado a áreas financieras, de producción o recursos humanos.

Ortigosa (2007) en el artículo, El trabajo en equipo como mejora del esfuerzo individual de la revista rrhh Magazine.com, explica que muchas veces las personas prefieren trabajar en conjunto pero no implica que automáticamente se dé una mayor productividad o eficiencia, por lo tanto la sinergia es un aspecto importante, es decir la fuerza que aparece de la unión de



tareas realizadas; esta se consigue cuando la suma de todo es mayor que la suma de sus partes individuales.

En los equipos existen diversidad de cualidades y habilidades de los miembros lo cual es de beneficio y puede ser de provecho para el conjunto, entonces cuando se respetan las diferentes opiniones y se llega a un común acuerdo se reduce la posibilidad de fallar.

El reto de las gerencias es desarrollar habilidades directivas para la creación de equipos que sean en función de la consecución de objetivos de la organización, es desafío porque consiste en convertir a un cierto número de colaboradores en un sistema integrado con un rendimiento excelente, por consiguiente lograr esto requiere de objetivos claros, un plan y reglas de funcionamiento, una correcta distribución de roles y tareas, desarrollo de un clima favorable, una correcta comunicación también respeto a la participación de todos con un adecuado manejo de conflictos, toma de decisiones objetivas e identificación de los avances.

Como conclusión el trabajo en equipo no sustituye el trabajo individual sino que lo perfecciona, la participación de todos permitirá la sinergia, el aprovechar los beneficios de un verdadero trabajo en equipo implica tener un responsable que vele por la orientación de esfuerzos y recursos, este es un rol que deben adquirir los mandos medios porque deben ofrecer a los colaboradores una participación equitativa y buen clima laboral.

Vecino (2008) en el artículo, Importancia del trabajo en equipo en la organización disponible en la página de Gerencia.com explica que los seres humanos siempre buscan la socialización y al momento de reunirse todos los integrantes de un equipo lo que buscan es el triunfo del mismo, por lo que actualmente se innova con la creación de equipos y la búsqueda constante de personal que se enfoque en lograr buenos resultados.

Por consiguiente la importancia de esto se fundamenta en aspectos claves como los roles de cada uno de los participantes que implica los conocimientos, habilidades y experiencia y se valora las aportaciones diferentes que permitan la consecución de resultados, otro punto es la comunicación ya que es la manera en cómo se mantiene informados a los empleados, de las

necesidades y clima organizacional lo cual permite aportes para mejorar alguna situación dentro de la instituciones, el liderazgo también es otro aspecto importante que permite motivar al equipo y tener claridad en las metas por ello los líderes deben tener claro los objetivos y transmitirlos para que incremente el desempeño. La compensación es vital no solo en sentido económico sino un reconocimiento al trabajo porque muchas veces puede generarse un problema al no sentirse incentivados y por ende baja el compromiso con el equipo de trabajo, el cual es el último aspecto ya que se debe establecer vínculos con los compañeros y que al conocer los propósitos genera un sentido de pertenencia que aporta positivamente.

Por otra parte es importante considerar que tener metas claras y compartidas es el mejor estímulo para que el equipo labore de modo conjunto, armónico y decidido, así promover un trabajo en equipo implica desarrollar estrategias de motivación que involucren la participación de cada empleado, que perciba que su contribución es necesaria y requerida para el logro de los objetivos, por eso explica que entre las ventajas de gestionar los equipos esta el permitir que sea más efectiva la consecución de objetivos, contribuir al sentido de pertenencia de los miembros de la empresa y agrega valor a los procesos ya que cada uno puede ofrecer sus habilidades o competencias.

De la Peña (2014) en su tesis, Valores laborales y trabajo en equipo, estudio que realizó en Contrufácil Coatepeque, se propuso como objetivo determinar el nivel de relación entre los valores laborales y el trabajo en equipo; utilizó la prueba estandarizada Perfil de Valores Laborales de S. Schwartz y un test de la Lic. Susana Buen-Abad directora de desarrollo humano consultores, su diseño de investigación fue descriptivo y los resultados que obtuvo denotaron que entre las variables de estudio se observaba una correlación positiva débil y compleja, porque en la empresa donde realizó el estudio el equipo de trabajo era conocedor de los valores pero con muchas dificultades para practicarlos al no respetar la jerarquía de mando, lo que da lugar quebrantar las relaciones interpersonales. Concluyó que sí están enlazadas las dos variables, porque reconoce la importancia de desarrollar los valores dentro de la empresa y con esto lograr una mejor comunicación, un mejor desenvolvimiento dentro de los equipos de trabajo para formar un mejor desarrollo administrativo y lograr el compromiso de los colaboradores con los objetivos de la empresa. Por esto recomendó brindar capacitación a los

colaboradores para fortalecer el trabajo en equipo y mejorar el ambiente laboral y los encargados de la organización debían implementar nuevas herramientas que ayuden a los colaboradores a fortalecer los valores.

González (2015) en su tesis, Trabajo en equipo y satisfacción laboral, estudio que realizó con personal de operaciones de telemercado de Transactel, se propuso como objetivo establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de telemercado Claro RD; utilizó como diseño de investigación tipo descriptivo y como instrumento una escala de Likert; con lo cual comprobó que es de suma importancia que los jefes den seguimiento al desempeño laboral, que den retroalimentación y evalúen periódicamente el cumplimiento de metas, como también la satisfacción laboral y así conocer las necesidades del equipo.

Concluyó que si existe relación con la satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último aspecto e indico que uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades que conforman todo el equipo, ya que no todos poseen el mismo rango, por lo mismo recomendó que es necesario poder establecer estrategias de comunicación asertiva e implementar distintas actividades de socialización, con el objetivo de una mejora en la empresa.

Aguilar (2016) en su tesis, Trabajo en equipo y clima organizacional, estudio que realizó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango, se propuso como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional; utilizó como diseño de investigación el método descriptivo y su instrumento fue un cuestionario, con el cual comprobó que los colaboradores se sentían satisfechos de pertenecer a dicha organización lo que generaba un clima organizacional saludable, lo cual fortaleció el trabajo en equipo por lo que concluyó que la labor de equipo de esa empresa estaba relacionada al clima organizacional porque favorecía la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes. Por esto recomendó capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento, las evaluaciones de desempeño para generar un grado de conciencia sobre los beneficios que tiene un buen clima en la organización.

Maldonado (s/f) en el artículo, El equipo se fortalece a la hora de delegar, de la revista Lideres, explica que un jefe no es autosuficiente aunque se considere con las habilidades necesarias, debe delegar responsabilidades o funciones a su equipo, porque permitirá la mejor organización y el desarrollo de capacidades en sus colaboradores, además debe apoyarlos en todo el proceso con paciencia ya que no solo es mandar y esperar resultados, esto es clave para el éxito en un equipo. El camino no es fácil, un obstáculo que muchas veces debe enfrentar un líder es el miedo a perder su autoridad por ser flexible, por esto debe saber comunicar que es lo que quiere y de qué manera.

Es necesario realizar una lista de las tareas de la manera más clara para crear un sentido de responsabilidad y evitar errores en el trabajo, como también conocer qué funciones si se pueden delegar y cuáles pueden ser ejecutadas por alguien más o las que únicamente el encargado puede tomar decisiones sin apoyo de nadie más; asimismo debe conocer a todo el equipo con las habilidades que cada uno posea. Otro detalle importante donde la mayoría de jefes fallan es el no saber comunicar, entonces se deben dar instrucciones claras y concretas, para ello la retroalimentación es de gran ayuda para la validación de tareas. Estas son funciones claves de un líder, ser claro en lo que delega pero acompañar en todo momento al equipo para evitar malos entendidos, involucrarse y no solo dar órdenes para evitar conflictos laborales.

Salom (s/f) en el artículo, Siete puntos sobre el trabajo en equipo, disponible en la revista Interforum, afirma que el trabajo en equipo es más que un método o modelo operativo, es una cultura que debe fundamentarse en la integración de diferentes personas dentro de una empresa con el objetivo de alcanzar las metas mediante la interacción y coordinación. El equipo debe actuar con un cerebro que sea el centro de todo, es decir un líder, una empresa puede tener varios proyectos interrelacionados o también puede tener uno solo con toda la entidad formada como equipo; los aspectos importantes para lograr el éxito de este son:

La motivación dirigida al objetivo o meta de todos, intercambio de comunicación efectiva, el respeto en la jerarquía al no dar mayor importancia al líder y que este no abuse de su autoridad, implementar la crítica constructiva al analizar las fallas de manera objetiva y

corregir mediante sugerencias; la creación de una cultura que se fundamente en la unión del equipo con estrecha relación interpersonal de los miembros; dar importancia a la reafirmación del compromiso de cada uno para alcanzar la meta, así mismo poseer capacidad psicológica e intelectual para enfrentar los obstáculos o circunstancias. El implementar una cultura de trabajo en equipo será vital para el incremento de un proyecto o logro de una meta ya que esta apoya en la productividad, calidad y reducción de tiempo por lo tanto las nuevas empresas podrían operar con una dinámica proactiva hacia el futuro.

De acuerdo a la información detallada con anterioridad se confirma la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo puesto que en las empresas debe existir transferencia en los procesos, ya sea actividades o mensajes que permitan el buen desarrollo de las funciones y esto no puede llevarse a cabo sin un sistema de comunicación que es la red por la cual se puede coordinar todo esto al reforzar las relaciones interpersonales y por ende se obtiene buenos resultados.

## **1.1 Comunicación efectiva**

### **1.1.1 Definición**

Túnez y Costa-Sánchez (2015) afirman que la comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los clientes internos y externos.

De la Cruz (2014) expresa que es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.

### **1.1.2 Diferencia entre información y comunicación.**

Baena y Montero (2014) explican que van íntimamente relacionadas, toda comunicación transfiere información ya que esta es una acumulación de datos los cuales transmiten o difunden lo que se piensa o siente y es la mitad del proceso comunicativo; el cual se compone del contenido que da motivo al mensaje y se convierte en acción porque el interlocutor contesta. Entonces debe entenderse que información es un proceso que va en una sola dirección porque el oyente no retorna algún mensaje, a diferencia que cuando se logra concretar una interacción automáticamente se convierte en comunicación porque conlleva a una doble vía. De manera que el elemento que indica una diferencia de estos términos únicamente es la participación.

Para mejorar la circulación de este proceso los directivos deben prestar interés al aprovechar las comunicaciones ascendentes como respuesta al bloqueo casi involuntario de parte de los subordinados ante su superior jerárquico, esto con el fin de esconder sus reacciones o dificultades y así evitar una llamada de atención, entonces es conveniente construir un sistema de relaciones con los colaboradores en el cual se estimulen y se de apertura para que pueda desenvolverse con franqueza.

Otro aspecto es la retroalimentación que debe darse en los diferentes niveles de la organización, sin esto las empresas no funcionan correctamente más bien son guiadas por autoridad lo cual orienta a la extinción de tener iniciativa y queda únicamente a la espera de recibir órdenes, lo que produce la crisis en las instituciones, para ello se debe enfocar en multiplicar las reuniones de información y que existan participación en las toma de decisiones y tomar en cuenta la optimización de la cantidad de información.

### **1.1.3 Proceso de comunicación**

Blanco, Lobato y Lobato (2013) explican que en el intercambio de información existen diferentes componentes como:

#### **A. Elementos que intervienen en la comunicación**

Es un proceso a través del cual se intercambia información y es necesario conocer cuáles son los aspectos básicos o esenciales para que se de este proceso.

- Emisor. Es quien da marcha al proceso, toma la iniciativa de notificar, genera y envía el mensaje, puede ser una persona o un departamento; y para obtener una comunicación efectiva entonces debe situarse en el lugar de la otra persona y analizar sus características, las relaciones que mantiene con él, su nivel cultural y lenguaje.
- Receptor. Es la persona o personas que reciben el mensaje y lo interpreta, esta figura es muy importante en el proceso comunicativo porque el resultado mayor radica en que el mensaje tenga sentido y en ningún momento se malinterprete.
- Mensaje. Es la información que se transmite, un conjunto de ideas, datos o sentimientos que se desean difundir, transformado a través de un código que es compartido por el emisor y el receptor.
- Código. Compuesto por lenguaje, conjunto de señales, normas, símbolos o claves que son de utilidad para transmitir un mensaje y tienen un significado común para las personas involucradas.
- Canal. Medio por el cual se difunde el mensaje del emisor al receptor, es específicamente la línea de transmisión.
- Contexto. Referente a la situación o condiciones concretas donde se desarrolla el intercambio, relaciona características sociales, lugar y momento. Existe diferencia entre una acción comunicativa entre personas conocidas o entornos familiares a un empresarial.

#### B. Etapas en el proceso de comunicación

Sin importar el medio o tipo de lenguaje que se utilice, existen ocho pasos para llevar a cabo el proceso de comunicación efectivamente:

- Desarrollo. Primer paso que da valor a la comunicación, consiste en pensar y desarrollar una idea para que la comunicación tenga sentido, para ello se debe seleccionar el código y el canal más adecuado a utilizar.

- **Codificación.** Se basa en la traducción del mensaje es decir transformarlo en un código que se compartido por el emisor y el receptor ya sea palabras o símbolos entendibles para los dos; y en este paso se define también el lenguaje a utilizar puede ser oral, escrito, no verbal y el formato a desarrollar.
- **Transmisión o emisión.** Ya que está elaborado el mensaje se envía a través de los canales que se seleccionen, estos actúan como vehículos de transmisión en el lenguaje, se debe prestar atención a que no existan barreras o inconvenientes.
- **Recepción.** Permite recibir datos por medio del canal establecido y también existen los que son naturales como la vista, oído, gusto, olfato y tacto. A través de esto la persona recibe el mensaje que transmite el emisor.
- **Decodificación.** En esta etapa la persona que recibe el mensaje debe descifrarlo es decir interpreta y reconstruye la idea original del mensaje. Se cumple la finalidad si la idea es semejante a lo que quiso explicar el emisor.
- **Aceptación y respuesta.** Una vez que se interprete y decodifique un individuo tiene la posibilidad de aceptarlo o rechazarlo, por supuesto que el efecto deseado para establecer el proceso comunicativo es que sea recibida dicha información y se genere uso adecuado de lo recibido.
- **Retroalimentación o feedback.** Ultimo paso que cierra el ciclo y permite disponer de una interacción entre las partes y quiere decir que el mensaje se recopilo, por lo tanto si este paso no se cumple totalmente permanecerá como unilateral información sin respuesta.

### C. Barreras en la comunicación

Son interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan alteración en el mensaje o malos entendidos entre lo que el emisor quiere decir y lo que se entiende.



- Barreras físicas. Derivadas del ambiente en el que se produce la comunicación; carecen de vínculo personal, pueden reflejarse en los ruidos, interferencias por teléfono, defectos en navegación por internet, mala iluminación o espacios reducidos.
- Barreras mentales. Funcionan como filtros a los cuales es necesario encontrar medidas de control para no deformar el sentido o interpretación del mensaje, muchas veces radican prejuicios de las personas involucradas.
- Barreras personales. El estado de ánimo de un individuo puede perjudicar la emisión o recepción de mensajes, pueden generar equivocaciones en el ámbito laboral, la personalidad del emisor y el puesto que ocupa puede condicionar a los demás. Las emociones, temperamento, falta de capacidad al escuchar son características que intervienen.
- Barreras semánticas. Proviene de las complicaciones en el lenguaje, significado de los símbolos a utilizar, cuanto más coincidan las características personales del emisor y el receptor es probable que estos símbolos tengan un significado semejante.

#### **1.1.4 Tipos de Comunicación**

##### A. Por la forma de comunicación

- Comunicación verbal

Pavia (2012) indica que se asocia al habla que es la parte fundamental, comúnmente se utiliza para transmitir ideas, pensamientos o sentimientos, es un proceso complejo porque influyen distintos factores como la experiencia, familia o cultura que muchas veces difiere del lenguaje de unas personas a otras y por ello existen unas estructuras comunes que son las que permiten el proceso comunicativo. Este tipo se produce debido a situaciones formales e informales que se producen en el ambiente laboral, para transmitir instrucciones de cómo realizar una tarea, participación en una reunión, al presentar algún proyecto o idea.

En esta forma de comunicación tiene especial importancia la retroalimentación, que es la etapa mediante la cual se conoce el efecto que provoca en el oyente un mensaje si lo comprende o asimila, por ello la diferencia con lo escrito es que es más ágil, los mensajes pueden darse de

forma más rápida y como se apoya en un contacto más interpersonal directo de manera inmediata se interpreta, aclaran o corrigen las ideas. Un inconveniente de esto es que en la manera escrita existe una constancia que posteriormente puede ser verificada, solo lo hablado puede dar lugar a la confusión.

- Comunicación no verbal

Baena y Montero (2014) refieren que es también llamado lenguaje silencioso y es el uso de intencional de gestos, acciones, posturas, miradas, manipulación de tiempos o espacios que producen cierto significado en el oyente; por mucho tiempo se obvió la importancia pero al ver que reforzaba a lo que se hablaba se prestó más atención porque el ser humano habla también a través de sus movimientos o gestos.

- Comunicación Escrita

Pavia (2013) define que es aquella que se realiza por medio de la escritura, el mensaje constituye el elemento esencial y es redactado para transmitir ideas al receptor; el utilizar este medio de comunicación en la empresa ofrece ventajas ya es de índole permanente, puede ser consultada posteriormente y al momento de redactarla puede reflexionarse sobre las ideas que se deseen plasmar. Por otro lado existen también inconvenientes como la retroalimentación que no se dará de manera inmediata, la interpretación del mensaje puede tergiversarse por no tener a la persona que explique de manera directa por ello es un proceso más impersonal.

Asimismo debe tener ciertas características en la redacción de manera clara ya sea manual legible o por computadora, claridad en el contenido para evitar malas interpretaciones para ello utilizar palabras sencillas o concretas llevar un orden y verificar la ortografía, es importante también que el mensaje escrito no tenga palabras rebuscadas, se debe hacer uso de la cortesía con un trato atento y respetuoso.

## B. Por el tiempo en que transcurren

- Comunicación directa

Se produce cuando de forma alternativa el emisor y el receptor intervienen en el proceso en el mismo momento se crea una conversación, un ejemplo son las entrevistas para una selección

de un puesto de trabajo, reuniones en las que interviene de forma activa o bien la comunicación telefónica, aunque físicamente no se encuentren ubicadas en el mismo lugar y las videoconferencias.

- Comunicación diferida

Esta se da cuando pasa un tiempo desde que el emisor envía el mensaje que desea difundir hasta que se recibe, por ejemplo el envío mediante correo electrónico el cual queda en el buzón de mensajes recibidos del receptor o dejar un mensaje en el buzón del teléfono que posteriormente sea escuchado.

C. Por el ámbito en que se desarrollan

- Comunicación interna

Se lleva a cabo dentro de la organización para conservar un correcto dialogo entre los colaboradores, ya sea se encuentren físicamente en el mismo lugar de trabajo o en diferentes ubicaciones dentro de la misma, conlleva propósitos específicos como informar aspectos relevantes de la institución, formarlos para que mantengan y desarrollen competencias y motivar para que persigan los objetivos organizacionales. Este tipo debe darse en todos los niveles de la empresa para obtener una buena imagen y el fortalecimiento de un buen clima laboral.

- Comunicación externa

Dirigida a miembros que son externos a la organización con el fin de sostener las relaciones públicas, este tipo de mensajes se da entre dos o más personas que no pertenecen al mismo ámbito como clientes, intermediarios, proveedores, entre otros. Esta se relaciona más con los departamentos que manejan las relaciones publicas, investigación de mercados, ventas.

### **1.1.5 Importancia de la comunicación en la empresa**

Fernández (2012) explica que comunicar no es una opción sino una obligación, es importante porque las distintas empresas independientemente a lo que se dediquen deben informar a los demás las actividades que desarrollan y servicios que ofrecen, es necesario tener claro que el buen uso de información dentro de la empresa puede modernizar su gestión al aplicar

herramientas que ayuden en el momento de intercambiar mensajes dentro de los departamentos o de forma externa.

No se puede dejar de comunicar, incluso el lenguaje no verbal aporta información al entorno, al igual que las instituciones no pueden ignorar el difundir información y por supuesto que es indispensable involucrar a los trabajadores ya que son embajadores comunicativos, hacer que participen los convierte en la voz interna.

En ocasiones lo que genera problemática en el ambiente laboral es que existe mucha información que al contrario entorpecen los procesos o funciones, por ello se debe evitar rumores o malos entendidos y así reforzar las relaciones entre los colaboradores porque son los que permiten el buen funcionamiento de la institución y con el efectivo uso de información se llevan a cabo las labores de forma coordinada, contribuyen a logro de objetivos; por lo tanto es indispensable asumir una política comunicativa e implantar procesos de interacción porque no es un simple traspaso de mensajes entre jefes y subordinados lo que ayuda a resolver algún conflicto, es una herramienta de responsabilidad que debe ser asumida por todos los miembros.

#### A. Ventajas en la comunicación empresarial

Ayuda a mantener el espíritu del equipo puesto que evita malos entendidos, enriquece la formación y experiencia de los trabajadores al fortalecer la motivación de cada individuo, es indispensable en la coordinación para llevar a cabo todas las funciones asignadas, permite a nivel directivo estar en sintonía con el personal como también propicia la aprobación de toma de decisiones en reuniones de área o a nivel organizacional.

#### B. Beneficios de una correcta comunicación en la empresa

Mejora la productividad o rentabilidad, pues el trabajo se desarrolla sin errores y con una buena armonización porque existen instrucciones u órdenes concretas, por lo tanto se informa a los empleados de aspectos relevantes de la empresa lo cual motiva al equipo para que se involucren en la consecución de objetivos, también ayuda a minimizar los rumores, lo cual es

provechoso para la institución al eliminar efectos negativos y con esto generar un buen clima laboral.

#### C. Finalidades de la comunicación

Martínez (2012) explica que da satisfacción a nivel personal porque da información lo cual permite entender lo que otra persona necesita o comprender sobre alguna situación en específico entonces ayuda a establecer relaciones con otros a través del intercambio de diferentes mensajes o puntos de vista colaborando en la creación de un clima de comprensión entre colaboradores y es importante para persuadir a otros a conseguir cambios o resultados lo cual es un punto a favor de la organización.

### **1.1.6 Comunicación Organizacional**

De Castro (2014) explica que es aquella que establecen las empresas y llega a formar parte de su cultura o políticas, por lo tanto debe ser fluida entre todos los colaboradores y gerentes que pertenezcan a la misma, en ocasiones aparecen inconvenientes porque existe la inclinación a tener celo de la información por lo mismo no circula a través de ello tienden a considerarse con una posición superior, pero esto es un acto equivocado que no beneficia en nada a una institución ni las relaciones con compañeros, jefes o subordinados.

Dentro de las organizaciones existe un interés ambicioso de los empleados por conocer la información, entonces cuanto mayor es la gestión comunicativa la sensación de ansiedad disminuye y existe menos pérdida en el tiempo; también se evitan murmuraciones, tergiversaciones al obtener una información incompleta; por esto es preciso que existan espacios para el intercambio de ideas o participación.

#### A. Formalidad en la comunicación organizacional

La establece la misma empresa, su estructuración va en función a las metas y sujeta a reglas, existen diversos medios para transmitir información lo cual refiere la intencionalidad de la misma y se clasifican en:

- Comunicación descendente. Es la que se da de las gerencias hacia el personal, comúnmente se compone por información institucional como lo son normas,

procedimientos o reglamentos, en ocasiones son inadecuadas o no son de agrado de todos los colaboradores por lo que se da la expresión “los de arriba no tienen idea de lo que sucede abajo”.

- Comunicación ascendente. Del personal hacia la dirección o presidencia de la empresa, es importante pues la gerencia con este tipo de información obtiene una visión del clima laboral que se maneja en la institución, debido a que ayuda a aclarar malos entendidos o chismes; los medios que colaboran en esto puede ser un buzón de sugerencias o la resolución de conflictos.
- Comunicación horizontal. Se da entre los empleados del mismo nivel jerárquico, es indispensable para la buena coordinación o unificación de los departamentos en las empresas y para que las labores que desempeñan sean correctas, se den procesos adecuados para no incurrir en repetir funciones ni derrochar recurso de tiempo o económicos. Esta clase de comunicación se convierte en un ejemplo de trabajo en equipo en el que no existen diferencias, la utilizan aquellas organizaciones que pretenden evitar la competencia entre sus miembros y las reemplazan por relaciones laborales cooperativas como efectivas.
- Comunicación diagonal. Relacionada a miembros que pertenecen a diferentes departamentos que entrelazan mensajes, tiene la característica que esta clase iguala a los individuos que participan por ello es importante prestar atención a la personalidad de cada uno para evitar problemas.

#### B. Informalidad en la comunicación organizacional

Este estilo de relaciones dentro de la empresa se basa en espontaneidad no en la jerarquía; se da por una interacción social y del desarrollo de afecto o amistad entre las personas, aunque no obligatoriamente se establezcan lazos afectivos en compañeros de labores. Este proceso comunicativo puede ser de beneficio o pérdida a las empresas según como se desenvuelva, por el lado positivo ayuda a la unión del grupo, permite la retroalimentación sobre diferentes aspectos del trabajo; pero también es negativa porque en esta aparecen los rumores o chismes

que pueden afectar la productividad, demorar o perjudican a las personas y a la organización para la que trabajan, dichos rumores surgen porque existe insuficiente información sobre decisiones importantes o existen circunstancias ambiguas de trabajo.

Una organización puede liberarse de todo esto con el mantener en todo momento información actualizada a los empleados de la situación empresarial, con datos precisos y claros, si optaran a cambios explicar como primer punto las ventajas que tendrán, como en segundo plano las desventajas pero es mejor presentar esto como algo positivo y de beneficio para las dos partes, no únicamente lo que gana la empresa. Otra situación importante es evitar reuniones secretas o con ciertos grupos puesto que generan disgustos, ansiedad innecesaria; y algo elemental es que un chisme no puede ser propiciado por el jefe porque será desmotivación para los subordinados y lo seguirán.

### C. Medios de comunicación

Losada (2010) explica que son los distintos transmisores de los que disponen las instituciones para desarrollar su política comunicativa para enviar mensajes a sus empleados, deben estar ya diseñados, planificado y analizados para que al momento de ejecutar este proceso resulten efectivos.

- Memorándum. Herramienta interna que se utiliza para dar mensajes breves también claros, se debe especificar claramente quien lo envía y hacia quien se dirige.
- Informes. Se utilizan para datos estandarizados y preestablecidos sobre algún tema o actividad específica.
- Actas. Documento que contiene puntos tratados y los acuerdos a los que se llegaron en una reunión a la cual firman los asistentes de la misma al ser finalizada.
- Manuales. Indispensables a nivel empresarial puesto que contienen la descripción de procedimientos que deben seguirse para la realización de tareas, son útiles en la mayoría de situaciones pero son más requeridos al momento de una nueva contratación, para que el reciente ingresado comprenda con mayor rapidez las funciones y responsabilidades.
- Boletines o revistas internas. Su finalidad es informar a los que integran la corporación acerca de noticias destacadas relacionadas con la empresa, por lo mismo están dirigidas al

público interno, son de gran beneficio porque tienen mayor posibilidad de ser leídas lo cual ayuda para crear o potenciar el sentido de pertenencia e identificación; se pueden realizar de forma periódica semanal, mensual, bimensual y con innovación de tecnología como digitales aparte de ser impresas.

- Tablón de anuncios. Difunden datos cortos y concretos lo cual permite enviar información de manera general para que todos se den por enterados y esa es la ventaja que contienen facilidad para transmitir, una situación importante es que cualquier miembro puede publicar fácilmente algo, por ello la necesidad de constante supervisión.
- Buzón de sugerencias. Herramienta innovadora que colabora con las nuevas gestiones de involucrar al personal, ya que permite la expresión de ideas o propuestas para mejorar diferentes procesos o con alguna situación del funcionamiento de la empresa. Por supuesto que todas estas peticiones deben ser evaluadas y elegir las que realmente son viables para su implementación, en ocasiones son de carácter anónimo pero también pueden ser provechosas para incentivar a quienes hacen una propuesta a través de esto.
- Reuniones. Manera habitual para involucrar y generar participación, es una sesión donde se tratan datos acerca del trabajo, tiene finalidad que se un intercambio de información, solución de problemáticas y ejecutar la toma de decisiones de situaciones que lo requieran, es el máximo canal donde existe mayor interacción, también se conoce el potencial del talento humano que posee la industria; ayuda en la implementación de un nuevo concepto de trabajo en equipo porque suelen existir roles y conlleva a un fin común.
- Correo electrónico. Medio que ha sido implementado a consecuencia de la innovación del internet que posibilita el envío y recepción de mensajes a través de una computadora, el cual ofrece múltiples ventajas a consecuencia de que es inmediato ya que el mensaje llega al instante de ser enviado, es cómodo para consultarse repetidas veces porque queda guardado en un buzón y es dinámico hace posible el intercambio de información; la tarea de dirección es la planificación de capacitaciones al personal en el uso de tecnologías y sistemas.
- Teléfono. De los medios comunicativos más utilizados e indispensables para todas las organizaciones, se convierte en una necesidad ya que se pueden realizar gestiones a través de un aparato, el cual permite concertar un dialogo entre dos o más personas; por supuesto



que desde que lo inventaron a la actualidad existen cambios tecnológicos lo cual contribuye a las corporaciones y se ha convertido en una de las herramientas esenciales para trasladar notificaciones a distintas áreas, sin dejar de recordar que al establecer una conversación no debe olvidarse una serie de pautas al atender una llamada como tono de voz claridad y las expresiones.

### **1.1.7 Fundamentos en la comunicación**

Galpin (2013) afirma que para ser efectivo un plan de comunicación debe estar guiado por principios fundamentales, el primero es que los mensajes deben estar ligados al propósito estratégico de la iniciativa de cambio, como segundo punto los datos deben ser realistas y honestos, por ningún motivo debe ocultarse posibles noticias negativas para no dar impresiones erróneas. Tercero la comunicación debe ser proactiva y no reactiva es decir debe estar previamente planificada, también los anuncios deben repetirse a través de distintos canales pues permite que las personas entiendan y escuchen claramente todos los elementos, entonces aumenta las oportunidades de que el mensaje se reciba y lo interpreten; por último es importante proporcionar retroalimentación que es clave para el éxito empresarial.

Túnez y Costa-Sánchez (2014) explican acerca de las relaciones humanas y laborales en la empresa ya que el activo vital de las instituciones son los seres humanos que trabajan en ellas, si el ambiente es adecuado propiciará relaciones personales que pueden trascender al ámbito laboral; es normal que se establezca amistad en ciertos grupos, que llegan a reunirse fuera del trabajo para realizar actividades de convivencia, implicando hasta a las familias. La comunicación por supuesto que fortalece relaciones y el fomento de actividades recreativas que suelen utilizarse para un ambiente laboral óptimo, que favorece desde luego a la productividad; en la actualidad ese es un aspecto de preocupación para las empresas porque reconocen que es uno de los beneficios y la identificación con la empresa aumenta.

Esto genera los grupos formales e informales dentro de una corporación, la comunicación que se establece entre estos dos es variada y puede afectar al funcionamiento de las labores, para ello los directivos deben trabajar en medida de expandir la formalidad; por esta razón la

empresa debe ofrecer espacios para compartir, dar la oportunidad de relacionarse para evitar las subculturas, rumores o malentendidos al eliminar la informalidad comunicativa.

### **1.1.8 Cómo lograr una comunicación efectiva**

Zapatero (2012) indica que la comunicación es un requisito para que existan buenas relaciones laborales, evita conflictos también ayuda a mejorar los procesos dentro de las empresas por ello:

#### **A. Técnicas de comunicación efectiva**

Para que se logre la efectividad son importantes aspectos como la creación de un ambiente adecuado, libre de elementos que puedan crear distracciones en el receptor, el mensaje debe ser claro y breve, manejar un mismo lenguaje que sea entendible tanto para emisor como el oyente. Debe ser un proceso integrador de tal manera que sirva de unión entre los miembros de la empresa a fin que se exista coordinación, la cual es irremplazable para los objetivos empresariales.

Si se descubre la existencia de canales informales aprovecharlos para sustituir las carencias de la información formal, con el detalle de evitar superabundancia de mensajes para que logre su efectividad, debe ser lo más precisa posible, publicar datos permanentes para que llegue a todos los niveles de la organización y adaptar las palabras para que sean comprensibles.

#### **B. Creencias sobre comunicación**

Fernández (2012) explica que son ideas que suelen no reflexionarse lo suficiente, lo negativo de estas es que pueden afectar el entorno y más cuando se asocian con el desarrollo informativo en las empresas, algunas de ellas son:

Al desempeñar bien el trabajo no hace falta esforzarse en comunicarlo, muchas veces las empresas se quedan con la idea que si los empleados son productivos es suficiente y no se preocupan por emprender la tarea de conocer información o puntos de vista para una posible mejoría o para entender el porqué de buenos resultados. La empresa no tiene comunicación, en ocasiones no se dan cuenta que no se puede dejar de informar, todo el tiempo existe dentro de la organización, los colaboradores a diario se hablan, y desde el punto de vista comunicativo

organizacional esto permite transferir detalles de la productividad, normas o noticias relevantes.

Otra idea es que cuanto más información mejor, suele asociarse cantidad a calidad, se cree que con saturar los medios se cumple la estrategia real y es lo contrario remite incomunicación. En ocasiones se considera que el único problema de la empresa es de comunicación, en gran parte se demuestra que lo relacionado a aspectos comunicativos suelen tener un trasfondo más allá, por lo tanto sirve para detectar dificultades más profundas.

### **1.1.9 Función estratégica de la comunicación**

De la Cruz (2014) explica que la comunicación incide de manera decisiva y es fundamental en una institución, por ello la necesidad de tratar la dimensión estratégica que involucra tres aspectos específicos:

#### **A. Transmisora de la cultura empresarial**

Se entiende que la cultura de una empresa es un conjunto de características con las que cuenta y denota la diferencia a otras, en distintas palabras es la personalidad, la manera de ser de una empresa por lo mismo los colaboradores la deben asumir. El aspecto de comunicación en este sentido es una fuente de información o difusión sobre la filosofía que persigue la institución, por esto se puede establecer como una dimensión interna, que permite dirigirse a los subordinados acerca de las normas, objetivos o forma de laborar dentro de los distintos cargos es decir que permite transmitir las pautas de comportamiento.

#### **B. Fuente de motivación del personal**

Todas las corporaciones requieren que sus colaboradores estén identificados, sientan que forman parte fundamental, posean motivación al realizar sus labores, asimismo que participe, para ello es indispensable mantener informado al personal; es preciso establecer sistemas adecuados para que la transferencia de mensajes fluya, de esta manera el proceso comunicativo se transformara en estímulo que ampliara el sentido de pertenencia a los lugares de trabajo y funciones.

Además de esto lo importante es cuidar la manera en cómo se da esta transferencia de datos hacia los demás con ello conseguir el efecto motivador que se desea de la comunicación, por esto es vital prestar atención el momento o lugar donde se habla, cuidar detalles importantes como el referirse a los empleados por su nombre o hacer públicos reconocimientos cuando sea oportuno.

### C. Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos

Los conflictos generan una situación peculiar en las instituciones por lo que la comunicación es determinante en este proceso de resolución, por esta razón debe generarse información adecuada ya que con esto se disminuyen rumores, malos entendidos, lo cual estimula a que la situación se desarrolle de manera constructiva y finalice en buenos términos.

También contribuye al trabajo en conjunto para que las actividades dentro de la empresa se realicen de forma coordinada en función a lo requerido, para esto es indispensable conocer las instrucciones de la tarea a realizar, establecer la responsabilidad y la toma de decisiones entre otros aspectos en donde es fundamental que el dialogo este presente; una situación que puede afectar el trabajo en equipo es la separación de uno de los miembros lo que orienta a una incomunicación y desconfianza entre los colaboradores.

## **1.2 Trabajo en equipo**

### **1.2.1 Definición**

De la Cruz (2014) indica que el trabajo en equipo implica la unión de varias personas que trabajan de forma coordinada para la realización de un proyecto y el desempeño se propicia de forma conjunta no individual a eso se debe los resultados, los miembros que conforman el equipo están especializados en diferentes áreas, cada uno de ellos tiene una responsabilidad de cumplir un proyecto con éxito.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) explican que se conforman por una cierta cantidad de personas con habilidades complementarias que se comprometen con un propósito común, una secuencia de desempeño y una perspectiva de lo que todos son mutuamente responsables.

Winter (2007) refiere que es un conjunto de individuos que trabajan unidos para mejorar un proceso, influye el conocimiento y la experiencia que posee cada miembro del equipo para alcanzar verdaderas mejoras con un trabajo colaborativo no individual.

### **1.2.2. Diferencia entre grupo y equipo**

Robbins (2009) refiere que no son lo mismo, un grupo de trabajo interactúa con el fin de compartir información y tomar decisiones que son de ayuda para que cada uno de los que lo integran se desempeñen en su entorno de responsabilidad, por lo tanto no es indispensable participar juntos en una tarea no requiere un esfuerzo en conjunto, en consecuencia tan solo se trata de la suma de aportaciones individuales de los miembros; entonces no existe una cooperación positiva que genere desempeño general mayor al que resulta de la suma de las aportaciones.

Por su lado equipo de trabajo produce una cooperación positiva mediante un empeño coordinado el cual proporciona un nivel de desempeño mayor que la suma de sus contribuciones individuales; por consiguiente las empresas están en busca de la sinergia que existe en los equipos para mejorar el desempeño, al concentrarse en estos se genera un potencial necesario para que la organización genere más productos sin incrementar los insumos o usar menos. Por supuesto que no es nada fácil lograr la creación de equipos y garantizar en primera instancia una unión positiva, no se trata únicamente de eso, para que tengan éxito deben tener algunas características en común y las organizaciones son responsables de crearlos a través de estas.

Algunas características específicas de los equipos son que fomentan las relaciones, es la principal peculiaridad ya que provoca un efecto de vínculo que no se observa en los grupos, además de conexiones personales entre los miembros implica diversidad, apertura, aceptación, confianza y aceptar los riesgos para la creación de un buen trabajo a nivel colectivo, no la unión de piezas individuales. En absoluto existe presión ni necesidad de instrucciones para realizar alguna tarea, se da automáticamente por la identificación ya que son interdependientes, valoran la diversidad, dialogo o negociación para llegar a un fin común.

Se determinan por contar con un espíritu colectivo enfocado a las tareas con un fin común o satisfacción por la calidad de sus procesos relevantes a su departamento; lo que hace efectivos los equipos es la capacidad de actuar en conjunto, de ir integrándose para dejar comportamientos individualistas o de competencia.

### **1.2.3 Desarrollo de los equipos**

Amaru (2009) explica que es un proceso dinámico que permite perfeccionar las competencias de las personas que los integraran, con el fin de convertirlos en equipos efectivos y de alto rendimiento, deben ser pasos constantes que enfatizan en momentos importantes; en ocasiones los miembros realizan una reunión para conocerse o ya habían tratado, pero no compartían labores estas son situaciones que pueden justificar una intervención deliberada.

#### **A. Técnicas de desarrollo de equipos**

Algunas se derivan de factores como definir objetivos, organización, creación de desafíos o conformidad social, a continuación se describen otras maneras que un gerente y el propio equipo pueden analizar.

- Promover el conocimiento mutuo, ya que es una de las principales preocupaciones de las personas que integraran un equipo de conocer a los demás, por lo tanto el líder debe contribuir en este aspecto.
- Crear una identidad con distintivos, uniformes o logotipos que indiquen a que departamento pertenece, colocar un nombre al área que se relacione al producto o actividad en la que trabajaran ya que esto contribuye a sentirse parte del colectivo.
- Instituir normas de alto desempeño, las cuales dependen de cada integrante, son los patrones adecuados de comportamiento.
- Ofrecer capacitación continua, debido a que es una estrategia efectiva para el desarrollo de competencias básicas u otras más complejas las cuales se dan a través de la experiencia, por esto lo ideal es la combinación de ambas, formación y aprendizaje para despertar las habilidades necesarias para un desempeño ideal.
- Dar recompensas por el desempeño a cada integrante, se debe reconocer sus esfuerzos y participación, los incentivos son la mejor manera para mantener a una persona satisfecha.

- Crear un clima de apertura intelectual, es necesario estimular la creatividad, evitar las ideas sin fundamentos más bien poseer un juicio más analista, todo esto para evitar jerarquías y producir un clima de apertura, otra situación productiva es dejar el autoritarismo para que las ideas fluyan con libertad.

#### B. Etapas de desarrollo del equipo

Robbins (2009) menciona que los equipos están siempre en constantes cambios porque es un proceso dinámico, pero a pesar de ello la evolución siempre tiene un patrón general por eso existen cinco etapas que son:

- **Formación.** La primera etapa que se caracteriza por la incertidumbre en cuanto a propósito, estructura y liderazgo, los integrantes están en espera para establecer comportamientos que sean aceptables; este paso termina cuando por fin logran sentirse identificados y se consideran parte de un equipo.
- **Tormenta.** Al principio se reflejan conflictos entre los integrantes, si están conscientes de la existencia del equipo pero aún no resisten el control que hay a sus individualidades, de otra forma hay expresión de diferencias específicamente por quien guiara el equipo.
- **Normalización.** En esta se resuelven las indiferencias, se consolidan las relaciones y empiezan a tener integridad, se siente el espíritu de equipo porque existe mayor sentimiento de identidad como conexión; finaliza al momento que la estructura se fortalece, cada uno asimila el comportamiento laboral adecuado.
- **Desempeño.** La unión esta canalizada a cumplir con las funciones necesarias, se entienden unos con otros y cada quien conoce sus tareas delegadas, todo esto en el caso que sea un equipo permanente, por otro lado si solo serán temporales para realizar una tarea específica provisional esta es la última etapa.
- **Terminación:** Finalización del proceso, la finalidad de hacer un buen desempeño en las tareas cambia y se dirige a terminar todo.

Algunos investigadores afirman que la eficacia de los equipos aumenta según pasen las etapas aunque no siempre es así de simple, es un proceso más complejo en ciertas ocasiones los conflictos conducirán a un gran desempeño de los mismos, puede que no todos realicen el procedimiento rigurosamente, les es más factible pensar que son pasos de manera general, los

equipos suelen ser dinámicos, los problemas dan pautas de lo que podría surgir durante el desarrollo de los mismos.

#### **1.2.4 Tipos de equipos**

Robbins (2009) refiere que se clasifican de acuerdo con sus objetivos y son:

- Equipos funcionales. Están integrados por el gerente y los subordinados de un área, la finalidad es que con frecuencia se dirigen los esfuerzos a mejorar actividades laborales o problemas específicos de la unidad.
- Equipos para resolver problemas. Comparten ideas o dan sugerencias para mejorar los procesos o métodos de trabajo, un ejemplo de esto son los círculos de calidad, los colaboradores con supervisores comparten responsabilidades y se reúnen con frecuencia para discutir temas acerca de la calidad, investigar posibles problemas, sugerir soluciones también las medidas necesarias, por supuesto que son referidas a la dirección que por lo general toma las decisiones de implementar las soluciones recomendadas.
- Equipos auto administrativos. También se llaman de autogestión y las organizaciones con frecuencia los implementan debido a que es un colectivo formal de colaboradores que operan sin necesidad de contar con el gerente, se hacen responsables de todo el proceso o una parte de éste, hace entrega del producto o servicio al cliente; de manera que estos equipos controlan su ritmo de trabajo, determinan adecuadamente sus funciones, establecen los tiempos de descanso e inspeccionan el propio trabajo incluso evalúan su rendimiento entre ellos mismos.
- Equipos interfuncionales. Los integrantes son casi de mismo nivel jerárquico, pero de diferentes departamentos de la empresa y se reúnen para una tarea concreta, entre las ventajas es que proveen un medio para que empleados de diferentes áreas intercambien información, impulsen nuevas ideas, resuelvan problemáticas y coordinen tareas complicadas. A pesar de esto son difíciles de administrar por la diversidad de personalidades, pero no se debe olvidar que todo lo que aporta a los equipos reducirá con el tiempo, al final se familiarizarán unos con otros, es decir será un equipo más compacto por eso es que la confianza y el trabajo en equipo se adquieren con el tiempo.



### **1.2.5 Ventajas del trabajo en equipo**

Sánchez (2014) explica que trabajo en equipo no solo se refiere a la unión de esfuerzos sino también de beneficios al obtener resultados rentables, no solo es bueno para la empresa sino para los integrantes de la misma; debe existir una división correcta de tareas pero no significa trabajar individualmente es necesario la identificación y unificación de objetivos, que sean basados en las habilidades que poseen para un óptimo rendimiento, es decir las funciones para cada uno dentro del equipo son esenciales entonces indispensable evitar que sean duplicadas para evitar una obstrucción de procesos.

Son muchos los beneficios que se obtienen al trabajar en conjunto por eso las empresas comienzan a gestionarlos, entre ellos está permitir que los directivos piensen en forma estratégica ya que se aprovecha la diversidad de fuerza en el trabajo, lo cual incrementa el rendimiento, aumento en la calidad y en los resultados, existe mayor motivación, se adquiere un gran compromiso, asimismo fortalece las relaciones laborales lo cual se traduce a mejor clima laboral con un alto compromiso con los objetivos; como también asegura que el proceso de comunicación se desarrolle más directamente al estimular la participación con las opiniones facilitara el afrontar responsabilidades en tareas delicadas.

#### **A. Suma e intercambio de conocimientos**

Cada individuo posee datos necesarios que le permiten tener diferentes puntos de vista al momento de decidir una situación, la diversidad de opiniones enriquece el trabajo, minimiza malos entendidos, significa un mayor aprendizaje, da enfoques que permiten una visión más diversa con finalidad en la solución de problemas lo cual estimula la imaginación porque ayuda a descubrir nuevas ideas sobre procesos o sistemas.

#### **B. Cooperación y colaboración en la tarea**

Con el esfuerzo de los integrantes de un equipo se logran mejores resultados, existe un común acuerdo en las resoluciones, hay un grado de pertenencia que genera aumento constante en la motivación, entonces cuando el proceso comunicativo es concreto y se respetan los diferentes enfoques para estimular que sea positivo como fluido contribuye en el desempeño.

### C. Sinergia para la consecución de objetivos y metas

Los mejores resultados surgen de los equipos de trabajo que producen interacción en el entorno, el permitir que cada uno aporte con sus habilidades o talentos para obtener un resultado satisfactorio es mayor a un simple trabajo individualizado; al pertenecer a un equipo las personas se sienten motivadas por el hecho de poder explotar competencias a nivel personal que contribuyen al buen desempeño, se comprometen con las metas, también velan por la consecución de objetivos. Una situación indispensable en los equipos es evitar conflictos al anteponer intereses individuales, se trata más de una coordinación y defender los objetivos e intereses del colectivo.

#### **1.2.6 Habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo**

Sánchez (2012) menciona que al trabajar en conjunto las personas deben poseer características como:

- **Liderazgo.** No es una cualidad innata, los líderes pueden aprender ya que el desempeño depende de los conocimientos que obtiene de sí mismo así con esto puede estimular a los demás, por ello los fines de un líder es obtener resultados a través de otros; las características que definen una buena práctica de liderar son la búsqueda de sentido, la comprensión, enfocarse en compartir la misión u objetivos hacia el fin de poner en marcha las estrategias, también proyectar un sentido de pertenencia para obtener éxito, sin olvidar lo esencial que es lograr desarrollar autenticidad y una habilidad comunicativa adecuada con su equipo.
- **Comunicación.** Existen características principales para que la información sea eficaz, al interactuar se debe tener en cuenta las expectativas, necesidades e intereses de los receptores, debe existir un compromiso de anunciar claramente y escuchar a los miembros, con esto se cumple la transparencia que exige este proceso.
- **Coordinación.** Un equipo depende del resultado final en conjunto y no del trabajo individual, por ello es necesario aceptar las opiniones de cada uno para que las funciones se realicen de manera integrada, con el fin de aprovechar la especialización o habilidad de cada uno.

- Colaboración. Supone cooperar entre los componentes del equipo de trabajo para alcanzar la consecución de un fin en común, cada miembro necesita un espacio para desarrollar sus labores aunque interactúe con los demás, debe existir una colaboración coordinada ya que es el fin que de todo trabajo colectivo persigue.

### **1.2.7 Cómo desarrollar y administrar equipos eficaces**

Chiavenato (2009) explica que los equipos no aparecen al azar ni mejoran espontáneamente la productividad, por esto las empresas deben conocer como incrementar y gestionar los equipos para impulsar mejoras, se traduce a una cuestión de estructura o cultura organizacional; refiere a los equipos funcionales que tienen características como la definición de objetivos claros o accesibles para todos, explotación de las habilidades de cada uno a manera que se disponga de capacidades indispensables para ejecutar las funciones, aunado a la confianza mutua que debe existir y el compromiso de lograr dichos objetivos.

También la comunicación entre los miembros es indispensable para las negociaciones o acuerdos mutuos, el liderazgo debe estar presente para impulsar e incentivar a las personas, así mismo contar con apoyo interno de los compañeros de un departamento y a nivel externo que se refiere a todos como empresa.

Por su parte Amaru (2009) explica los roles que se desempeñan en un equipo, ya que los integrantes cuentan con diferentes personalidades y participación variada, depende de la experiencia, mayor formación o temperamento, estos aspectos tienen un efecto decisivo en la calidad de trabajo del equipo. Por lo tanto para evidenciar la mayor participación de todos, es fundamental que posean conocimientos y aprendan a desempeñar papeles diferentes al momento de realizar las tareas.

Existen variedad de papeles a desempeñar en un equipo, están los orientados a la realización de la actividad es decir las conductas que ayudan en el momento del trabajo para alcanzar un fin, así mismo los destinados a mantener el grupo o sea todos aquellos que se inclinan a promover la participación, generar clima adecuado como el preocuparse por el correcto procedimiento de funciones, y por último los roles disfuncionales que deben evitarse a toda

manera, a causa que no son de beneficio porque pueden llegar hasta destruir el equipo, las personas así se enfocan en hacer sentir mal, desvalorizar opiniones o participación de los demás.

### **1.2.8 Comunicación en el equipo**

Chiavenato (2009) menciona que las empresas recurren a los equipos para enfrentar problemas debido a que ahora existe un entorno global o competitivo, por lo tanto cuando las funciones que se deben desempeñar son complejas todos los miembros deben compartir datos para resolverlo entonces se requiere de flujos libres comunicativos en varias direcciones, los colaboradores deben estar en constante interacción; al momento que ejecutan tareas rutinarias sin procesar mensajes la convierten en centralizada es decir una persona como supervisor recibirá la información así libera a los demás para seguir en el desarrollo de sus labores, entonces el trabajo en equipo demanda una intensa comunicación porque es la base que influye en el desempeño y satisfacción.

Por ello existe esta red centralizada a través de un líder al cual los empleados dan la información, con ello dar resolución urgente porque las decisiones son tomadas por una sola persona, a diferencia de la descentralizada en la que participan y dialogan entre todos para llegar a una decisión final, en este sentido ayuda a dar solución con más rapidez a causa de que varios participan; además otro aspecto que deben tomar en cuenta las organizaciones es lo complicado de las situaciones que los integrantes enfrentaran.

Por su parte Aguado, Lucía y Arranz (2008) explican también que la comunicación en un equipo es fundamental y requiere que cada colaborador se empeñe en transmitir bien los mensajes o conocimientos indispensables con claridad, señalan que el proceso de difusión entre el equipo sirve para compartir, expresar el acuerdo o desacuerdo de una manera asertiva a fin de orientar las conductas; así pues es un factor de éxito ya que toda interacción está fundamentada en comunicación por eso la importancia de que sea efectiva. Por esta razón lo que los se necesitan canales libres, tolerancia de los demás, escucha activa, una correcta utilización de los medios y maneras de comunicarse.

### **1.3 Contextualización de la unidad de análisis**

La empresa que se dedica a cubrir eventos y convenciones en Quetzaltenango cuenta con instalaciones y salones amplios e innovadores para eventos especiales, también cuenta con restaurante y ofrece excelente atención al cliente; su ubicación es ideal para las personas que deseen realizar un evento, conferencias, congresos entre otros.

El trabajo de campo se realizó con los colaboradores de las diferentes áreas como cocina, meseros, barra y recepción.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un elemento de vital importancia en la sociedad y en las relaciones interpersonales es la comunicación ya que constituye un aspecto de la vida humana con la que se puede transmitir mensajes, pensamientos e ideas y permite un intercambio de información que puede ser entendida o transferida por varias personas en distintos lugares, lo que da oportunidad a una interacción y posibilita la construcción de equipos, sociedades o vínculos entre diferentes personas, por lo tanto esto se relaciona a la comunicación efectiva en las organizaciones ya que están divididas por diferentes departamentos o áreas en las cuales la información entre colaboradores debe ser fluida para permitir la realización adecuada de las funciones, además de esto permite alcanzar objetivos o metas y también propiciar relaciones laborales adecuadas, lo cual es de beneficio para una institución.

Debido a que es la comunicación un componente básico para relacionarse y para el logro de objetivos también ayuda al personal de una empresa a trabajar coordinadamente lo cual se relaciona al trabajo en equipo, que es la unión de varias personas que trabajan de forma coordinada para obtener mejores resultados; lo que caracteriza a un equipo es la unión y las habilidades complementarias que poseen cada uno de los integrantes para llegar a un fin común, se determinan por tener espíritu colectivo enfocado a la realización de tareas de manera que contribuyan al logro de resultados.

En la actualidad las instituciones no implementan o creen en un trabajo en equipo ya que aún no conocen las ventajas que esto proporciona, por ello para lograr que sean competentes e innovadoras es necesario la gestión de un trabajo en conjunto, porque genera mayores beneficios organizacionales que los que se consiguen con un trabajo individualizado.

En Guatemala las empresas prestan poca atención al aspecto de la comunicación efectiva, ignoran que es indispensable en todos los procesos que van desde una entrevista de trabajo, inducciones, capacitaciones, llamadas de atención entre otros, es decir constituye parte fundamental en todas las funciones administrativas u operativas que se llevan a cabo dentro de la misma. Por esta razón deben reconocer que representa una ventaja competitiva, ya que es el

medio correcto para mantener informados a los colaboradores, asimismo permite a los equipos de trabajo lograr los objetivos y fomentar un mejor desempeño.

Para un desarrollo apropiado en la empresa la comunicación es un aspecto que interviene en el trabajo en equipo, por ello es tema de estudio ya que en la organización un factor notable es la carencia de tiempo por la magnitud de la empresa y las actividades a las que se dedica, lo que dificulta que existan espacios de retroalimentación lo cual es indispensable para el adecuado funcionamiento de la misma, asimismo existen inconvenientes en algunos de los puestos ya que no tienen acceso a algunos medios comunicativos por lo que existe una desinformación y puede afectar en el desempeño y productividad. Por lo anterior se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango.

### **2.1.2 Específicos**

Identificar los elementos que conforman la comunicación efectiva dentro de la empresa.

Determinar que la empresa fomenta el trabajo en equipo entre los colaboradores.

Establecer que la empresa se enfoca en lograr las metas a través del trabajo en equipo.

Proponer un plan de comunicación efectiva que fortalezca el trabajo en equipo.

## **2.2 Variables de Estudio**

Comunicación efectiva

Trabajo en equipo

### **2.2.1 Conceptualización de Variables**

#### Comunicación Efectiva

De la Cruz (2014) define que es el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo es el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.

#### Trabajo en equipo

Winter (2007) refiere que es un conjunto de individuos que trabajan unidos para mejorar un proceso, influye el conocimiento y la experiencia que posee cada miembro del equipo para alcanzar verdaderas mejoras con un trabajo colaborativo y no individual.

### **2.2.2 Operacionalización de las variables de estudio**

La operacionalización de variables de estudio se realizó a través de un cuestionario con preguntas basadas en cada variable, las cuales fueron respondidas por cada uno de los colaboradores para determinar la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en la empresa.

### **2.3 Alcances y Limites**

El estudio se realizó con los colaboradores de una empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango.

El límite que se encontró fue el no poder contar con la opinión de los jefes, lo que hubiera enriquecido y aportado mayor información a esta investigación.

### **2.4 Aporte**

A la sociedad aportará un estudio que permita ser de guía a profesionales ya que es un tema innovador y útil, para que las empresas implementen un manejo efectivo de la comunicación y aporte en la gestión del trabajo en equipo entre colaboradores.



A la comunidad en general ya que la presente investigación servirá como una fuente de consulta para los que necesiten información acerca del tema.

A la empresa para que tenga conocimiento de sus procesos comunicativos y conozcan la relación que tiene con el trabajo en equipo, a través de esto implementen mejoras en la comunicación para que no afecte el desempeño y resultados de los empleados. Será de beneficio para los colaboradores al incentivarlos a lograr las metas entre los equipos de trabajo y comprendan la importancia de compartir información que aportara en la realización adecuada de las funciones y fortalecerá el sentido de pertenencia.

A la universidad Rafael Landívar ya que aportara información y podrá ser de referencia para otras investigaciones, también para que se conozca la importancia de estos temas en la actualidad.

A los estudiantes de la facultad de humanidades para que este estudio sirva de herramienta a los futuros investigadores al dar pautas e ideas importantes acerca de este tema que será de apoyo y soporte en su carrera profesional.

## **III. MÉTODO**

### **3.1 Sujetos**

La población del estudio estuvo conformada por 35 colaboradores de una empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, entre ellos hombres y mujeres de edades comprendidas entre los 18 y 40 años de edad, de distintas áreas y nivel académico.

### **3.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario para investigar las variables de estudio, con preguntas abiertas con en el fin de no delimitar las alternativas de respuesta, el cual fue respondido por los colaboradores de distintas áreas de una empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el cuestionario como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, es más utilizado para recolectar datos.

### **3.3 Procedimiento**

- Realización de tres sumarios los cuales fueron entregados a la coordinación de humanidades para la elección de un tema.
- Aprobación del tema de investigación o punto de tesis.
- Solicitud a la empresa para la confirmación de realización de la investigación.
- Elaboración de antecedentes a través de diferentes investigaciones e información recopilada en diferentes fuentes para sustentar el estudio.
- Elaboración del índice del marco teórico con los diferentes temas que sustentaron el estudio.
- Con la finalidad de respaldar la investigación se realizó el marco teórico a través de la búsqueda de información en libros y diferentes autores.
- Redacción de la introducción que contiene una breve explicación del contenido general del tema.
- Elaboración del planteamiento del problema donde se indica los objetivos del estudio.
- Realización del instrumento que se utilizó para la recopilación de información, con el visto bueno de tres profesionales.

- Tabulación de los datos obtenidos en el trabajo de campo.
- Se elaboró la presentación y análisis de resultados donde se muestra los datos estadísticos.
- Elaboración de la discusión de resultados obtenidos en el cuestionario, en base a lo definido por los autores mencionados en el marco teórico con los resultados obtenidos para conocer la relación entre las dos variables de estudio.
- Redacción de conclusiones en base a la información obtenida y la relación de las dos variables.
- Realización de las recomendaciones en función de las conclusiones para que la empresa pueda implementar cambios.
- Registro y redacción de referencias en las cuales se sustenta las fuentes de información consultadas para la investigación.
- Elaboración de anexos con la propuesta en base a los datos obtenidos en la investigación.

### **3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

La presente investigación es de tipo descriptivo que según Achaerandio (2010) la define como aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes, además de abarcar todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación. La descripción de lo que es, se entiende en un sentido mucho más complejo, que una simple descripción ingenua de los datos que aparecen.

La metodología estadística basada en la significación y fiabilidad de proporciones:

#### **Significación**

Nivel de confianza. 95 %  $Z = 1.96$

Error típico de proporción.  $\sigma\rho = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}}$

Razón crítica de la proporción.  $Rc = \frac{\rho}{\sigma\rho}$

Comparación de la razón crítica con nivel de confianza  $Rc \gg N. C$

#### **Fiabilidad**

Nivel de confianza. 95%  $Z = 1.96$

Error típico de proporción.  $\sigma\rho = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}}$

Razón crítica de la proporción.  $Rc = \frac{\rho}{\sigma\rho}$

Error muestral máximo.  $E = N \cdot C * \sigma\rho$

Intervalo confidencial.  $IC = p - E = Li$

$$p + E = Ls$$

#### IV. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

Se administró un cuestionario de veinte preguntas a los colaboradores de una empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

No.	Ítem	F	%	P	Q	$\sigma_p$	E	LI	LS	RC	S	F
1	Si	31	89	0.89	0.11	0.05	0.10	0.79	0.99	17.80	SI	SI
	No	4	11	0.11	0.89	0.05	0.10	0.01	0.21	2.20	SI	SI
2	Si	33	94	0.94	0.06	0.04	0.08	0.86	1.02	23.50	SI	SI
	No	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	-0.02	0.14	1.50	NO	SI
3	Si	32	91	0.91	0.09	0.05	0.10	0.81	1.01	18.20	SI	SI
	No	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	-0.01	0.19	1.80	NO	SI
4	Si	32	91	0.91	0.09	0.05	0.10	0.81	1.01	18.20	SI	SI
	No	3	9	0.09	0.91	0.05	0.10	-0.01	0.19	1.80	NO	SI
5	Si	34	97	0.97	0.03	0.03	0.06	0.91	1.03	32.34	SI	SI
	No	1	3	0.03	0.97	0.03	0.06	-0.03	0.09	1.00	NO	SI
6	Si	23	66	0.66	0.34	0.08	0.16	0.50	0.82	8.25	SI	SI
	No	12	34	0.34	0.66	0.08	0.16	0.18	0.50	4.25	SI	SI
7	a	14	22	0.22	0.78	0.05	0.10	0.12	0.32	4.40	SI	SI
	b	24	39	0.39	0.61	0.06	0.12	0.27	0.51	6.50	SI	SI
	c	8	13	0.13	0.87	0.04	0.08	0.05	0.21	3.25	SI	SI
	d	15	24	0.24	0.76	0.05	0.10	0.14	0.34	4.80	SI	SI
	e	1	2	0.02	0.98	0.02	0.04	-0.02	0.06	1.00	NO	SI
8	Si	27	77	0.77	0.23	0.07	0.14	0.63	0.91	11.00	SI	SI
	No	8	23	0.23	0.77	0.07	0.14	0.09	0.37	3.28	SI	SI
9	Si	35	100	1.00	0.00	0.17	0.33	0.67	1.33	5.88	SI	SI
	No	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	NO
10	a	18	20	0.20	0.80	0.04	0.08	0.12	0.28	5.00	SI	SI
	b	27	30	0.30	0.70	0.05	0.10	0.20	0.40	6.00	SI	SI
	c	30	33	0.33	0.67	0.05	0.10	0.23	0.43	6.60	SI	SI
	d	11	12	0.12	0.88	0.03	0.06	0.06	0.18	4.00	SI	SI
	e	5	5	0.05	0.95	0.02	0.04	0.01	0.09	2.50	SI	SI
11	Si	33	94	0.94	0.06	0.04	0.08	0.86	1.02	23.50	SI	SI
	No	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	-0.02	0.14	1.50	NO	SI
12	Si	34	97	0.97	0.03	0.03	0.06	0.91	1.03	32.34	SI	SI
	No	1	3	0.03	0.97	0.03	0.06	-0.03	0.09	1.00	NO	SI

13	Si	34	97	0.97	0.03	0.03	0.06	0.91	1.03	32.34	SI	SI
	No	1	3	0.03	0.97	0.03	0.06	-0.03	0.09	1.00	NO	SI
14	Si	33	94	0.94	0.06	0.04	0.08	0.86	1.02	23.50	SI	SI
	No	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	-0.02	0.14	1.50	NO	SI
15	Si	35	100	1.00	0.00	0.17	0.33	0.67	1.33	5.88	SI	SI
	No	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	NO
16	Si	29	83	0.83	0.17	0.06	0.12	0.71	0.95	13.83	SI	SI
	No	6	17	0.17	0.83	0.06	0.12	0.05	0.29	2.84	SI	SI
17	Si	33	94	0.94	0.06	0.04	0.08	0.86	1.02	23.50	SI	SI
	No	2	6	0.06	0.94	0.04	0.08	-0.02	0.14	1.50	NO	SI
18	Si	35	100	1.00	0.00	0.17	0.33	0.67	1.33	5.88	SI	SI
	No	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	NO
19	Si	30	86	0.86	0.14	0.06	0.12	0.74	0.98	14.34	SI	SI
	No	5	14	0.14	0.86	0.06	0.12	0.02	0.26	2.34	SI	SI
20	Si	35	100	1.00	0.00	0.17	0.33	0.67	1.33	5.88	SI	SI
	No	0	0	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	NO	NO

Fuente: Elaboración propia, trabajo de campo.

De acuerdo a los datos estadísticos presentados, los colaboradores en su mayoría manifestaron que existe una correcta comunicación en la empresa, que las instrucciones que el jefe inmediato transmite en su mayoría son de manera verbal y por lo tanto es fácil entenderlas y seguirlas.

Con respecto al conocimiento de los medios que se utilizan en la empresa para informar, existe un porcentaje variante ya que en su mayoría los conocen y no tienen problema en cuanto a estos, pero existen colaboradores que aún no y por lo tanto se puede suponer una desinformación, por ello consideraron que entre los medios más adecuados está la vía telefónica y los memorándum.

El total de la población de los colaboradores contestó afirmativamente a que la empresa si fomenta el trabajo en equipo y que la mayoría se siente a gusto con sus compañeros de labores, ya que piensan también que obtienen mejores resultados si comparten responsabilidades. Consideran que la mayoría del equipo se enfocan en lograr las metas y con respecto al liderazgo de su jefe inmediato un porcentaje alto señala que es una persona que

comparte ideas, los apoya, da la oportunidad de opinar, colabora con ellos y no solo se enfoca en dar órdenes.

En relación a la comunicación que tienen entre compañeros y jefe para propiciar un trabajo en equipo los resultados denotan que son muy pocos los que piensan que no es indispensable llevarse bien y entenderse, a diferencia de la mayoría que consideran que con esto pueden desempeñar de mejor manera sus funciones, esto se refleja también en que los colaboradores en su totalidad respondieron que definitivamente la comunicación es determinante para el buen desarrollo de las actividades que se les asignan.

## V. DISCUSIÓN

Las empresas están integradas por un gran talento humano y la comunicación efectiva es parte fundamental porque representa un rol importante para el funcionamiento interno adecuado, se hace indispensable transmitir información lo que indica que los colaboradores no están aislados y que obtienen mejores resultados al trabajar en equipo, ya que permite la coordinación adecuada de tareas y optimiza los procesos.

En esta investigación como objetivo general se planteó el determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, estudio que se realizó con colaboradores de diferentes áreas de una empresa dedicada a eventos y convenciones, en la cual se utilizó un cuestionario del cual se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación

De la Cruz (2014) define la comunicación efectiva como el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, al momento de preguntar a los colaboradores si consideraban que en la empresa existía una correcta comunicación un 89% respondió que sí, ya que se sentían informados para desempeñar bien su trabajo, casi no existían problemas en su área lo que contribuía a tener relaciones interpersonales adecuadas, por otro lado un 11% contestó que no, al opinar que necesitan mejorar en este aspecto porque en ocasiones la información es deficiente.

A través de estos resultados se afirma lo que menciona el autor, que la comunicación es fundamental en la realización de tareas puesto que permite una interacción entre colaboradores, con la que se evita posibles problemáticas en las labores, también al ser transmisora de ideas o afecto hacia otras persona ya que contribuye a que entre ellos se lleven bien como lo expresaron, por su parte los colaboradores que contestaron negativamente poseen claramente un desconocimiento de los mensajes o no fueron lo suficientemente claros para ellos, lo que refleja que en ocasiones no se asimilan correctamente.



Respecto a si los colaboradores cuando necesitan comunicar algo a sus jefes lo hacen con plena confianza el 91% contestó afirmativamente al destacar que los gerentes eran amables, sabían escuchar y daban esa apertura para una mejor solución de las situaciones que se presentaran, lo que se confirma con el antecedente de la Revista Summa (2016) que explica que el motivo de salida de colaboradores en una empresa ha sido por su jefe inmediato al tener una comunicación limitada, por lo tanto este proceso con las altas gerencias se vuelve indispensable para el correcto desempeño laboral, lo cual también es tarea de sus subordinados que en todo momento deben tener un trato cordial, agradable y si se considera que aún existe algún tema que no está bien se debe aclarar las dudas y no esperar a que las situaciones se descontrolen.

Asimismo se relaciona otro detalle importante donde la mayoría de jefes falla, el no saber transferir información o instrucciones las cuales deben ser claras o concretas, para ello la retroalimentación es un aliado para la validación de tareas, esto se relaciona con la pregunta número 4 que se refiere a cuando recibe una instrucción de parte de su jefe ¿le es fácil entenderla y seguirla? donde los colaboradores respondieron con 91% que sí, al confirmar que eran comprensibles, se explicaba bien y las tareas asignadas eran directas.

Estos resultados concuerdan con el artículo publicado en dicha revista porque confirman que debe existir una interacción entre los jefes y subordinados para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución, las instrucciones deben ser precisas y como se demuestra con las respuestas de los empleados encuestados son comprensibles y concretas lo que refleja que la apertura que obtienen del jefe permite a los colaboradores trabajar en armonía, al tener la confianza de preguntar o aclarar dudas.

La comunicación verbal es una de las maneras más utilizadas y efectivas como indica Pavia (2013) se asocia al habla que es la parte fundamental, comúnmente se utiliza para transmitir ideas, pensamientos o sentimientos, es un proceso complejo porque influyen distintos factores como la experiencia, familia o cultura que muchas veces difiere del lenguaje de unas personas a otras y por ello existen unas estructuras comunes que son las que permiten el proceso comunicativo, tiene especial importancia la retroalimentación que es la etapa mediante la cual

se conoce el efecto que provoca en el oyente un mensaje, si fue comprendido o asimilado por lo que se afirma con la respuesta del 94% de colaboradores que contestaron que el jefe cuando les daba una información o instrucción lo hacía de manera verbal, como también cuando se les preguntó si creían que la información que transmitían a sus compañeros era comprendida ellos respondieron con un 97% que sí, porque se daban a entender y realmente hacían lo que se les indicaba además no se presentaban problemas lo que permitía el adecuado desarrollo de funciones.

Con estos resultados obtenidos se llega a comprobar la teoría de dicho autor, que a pesar de que existen diferentes formas de comunicación la más utilizada y efectiva es la interacción directa con una persona, porque da oportunidad de conocer si verdaderamente comprendió el mensaje ya que esto se da de una manera instantánea, lo que es de beneficio para la organización porque al tener fluidez en su proceso comunicativo realizan bien las funciones y evita los malos entendidos entre los colaboradores.

Al momento de preguntarles si consideraban que la comunicación era fundamental para hacer más efectivo el trabajo del equipo el 100% de los colaboradores respondió que sí, puesto que era indispensable para entenderse, y evitar errores y así lograr juntos buenos resultados como también ofrecer un buen servicio, asimismo al cuestionar si era de beneficio para la empresa que trabajaran en equipo de igual forma en su totalidad con un 100% respondieron que sí porque había más agilidad en las tareas, presentaban mejor rendimiento a los jefes y los clientes quedan satisfechos; en base a dichos resultados se afirma lo que indica Chiavenato (2009) que las empresas recurren a los equipos para enfrentar de mejor manera ciertos problemas o cuando las funciones a desempeñar son complejas, por eso todos los miembros deben compartir datos para resolverlos y para ello requiere de flujos libres de comunicación entre los integrantes, los colaboradores deben estar en constante interacción por consiguiente el trabajo en equipo demanda una intensa comunicación porque es la base para un adecuado desempeño y para obtener los resultados deseados; explica también que los equipos no mejoran espontáneamente la productividad se necesita que exista una sinergia, por eso las empresas deben conocer como incrementarlos y gestionarlos para obtener los beneficios e impulsar las mejoras.

Como menciona Robbins (2009) un equipo produce una cooperación positiva mediante un empeño coordinado el cual proporciona un nivel de desempeño mayor que la suma de sus contribuciones individuales, actualmente las empresas están concentrándose en estos aunque la creación de los mismos no es nada fácil deben tener características específicas como fomentar relaciones laborales lo cual provoca un efecto de vínculo o conexiones personales lo que influye en la apertura, aceptación o confianza y con esto aceptar los riesgos para la creación de un buen trabajo, si se trabaja de esta manera no existe presión ni necesidad que el jefe de área este constantemente dando instrucciones para realizar alguna tarea, se da automáticamente por la identificación o compromiso, debido a que se genera un espíritu colectivo enfocado a las tareas con un fin común o satisfacción por la calidad de procesos relevantes a cada departamento.

Entonces lo que indica Robbins en su teoría se relaciona con los resultados obtenidos al preguntar acerca del trabajo en equipo, si la empresa lo fomentaba a lo cual el 100% respondió afirmativamente debido a que el tipo y giro de la empresa lo demanda, cuando hay exceso de trabajo o al momento de cubrir eventos es necesario que cada departamento se coordine para tener un rendimiento eficiente o si existe un retraso en una de las áreas que haya apoyo entre compañeros, y como bien lo menciona entre los equipos se generan vínculos, no existe necesidad que el encargado este dando instrucciones o supervisando constantemente porque ya poseen una identificación por eso en la pregunta numero 16 al argumentar si trabajaban en equipo todos los integrantes de su área, respondieron con un 83% que la mayoría se enfocaban en el compañerismo, sostenían buena relación hasta el punto de sentirse parte de una familia lo cual es de beneficio para esta empresa porque se sienten parte de, respondiendo a la misión empresarial; con estos resultados se confirma lo escrito por el autor, como también reafirma uno de los objetivos que se planteó.

El 97% de los colaboradores respondió que se sentían a gusto en su equipo de trabajo ya que existía confianza y apoyo entre ellos, compartían responsabilidades comunicándose constantemente, por lo tanto había armonía entre todos hasta crear vínculos amistosos, de igual manera al cuestionar las actividades que la empresa organizaba para promover el compañerismo con un 33% fue en convivios seguido de capacitaciones, a través de estos

resultados se llega a comprobar la teoría escrita por los autores Túnez y Costa-Sánchez (2014) que afirman que el activo vital de las instituciones son los seres humanos, si dentro de las mismas se propicia un ambiente idóneo las relaciones laborales hasta pueden trascender al ámbito personal, por supuesto que la comunicación es un factor que fortalece relaciones como también el fomento de actividades recreativas favorecen desde luego a la productividad, esto en la actualidad es un aspecto de preocupación para las empresas por lo que a través de los directivos deben gestionar estos espacios para compartir y dar la oportunidad de relacionarse, lo cual beneficiara a evitar subculturas y rumores o malentendidos que trasciendan a crear un ambiente negativo por ello si se desea seguir promoviendo estas relaciones laborales la empresa debe seguir gestionando y dando énfasis a estas acciones.

Un aspecto básico en los equipos es el liderazgo tal como lo menciona Sánchez (2012) al referir que no es una cualidad innata, ser líder se puede aprender, el desempeño depende de los conocimientos que obtiene de sí mismo y con la experiencia, el fin de un líder es obtener resultados a través de otros, por ello las características que definen una buena práctica de liderar son la búsqueda de sentido, la comprensión, enfocarse en compartir la misión y objetivos con el fin de poner en marcha las estrategias, como también el proyectar un sentido de pertenencia sin olvidar lo esencial, que es lograr desarrollar autenticidad y una habilidad comunicativa adecuada con el equipo, por lo que se está de acuerdo con lo que dice el autor en base al resultado que refleja que el 94% respondió que el liderazgo de su jefe inmediato era adecuado, porque sabía dar instrucciones, distribuir las funciones con organización y respeto, además de esto no solo daba órdenes sino que cooperaba al realizar las actividades en conjunto con su personal, entonces se considera que para la empresa es una característica esencial si se tienen buenos líderes se conseguirá que existan también buenos colaboradores, porque tendrán orientación para llevar a cabo las funciones.

En relación al logro de objetivos y resultados los sujetos de estudio consideran que se enfocan en lograr las metas como equipo, esto se refleja en el 94% que respondieron afirmativamente, asimismo al interrogar si obtienen mejores resultados al compartir responsabilidades también el 94% dijo que si porque entre ellos se facilitan el trabajo, existe organización en las actividades compartidas, cada uno sabe la obligación que tiene, para con ello eliminar la carga

laboral que existe, estos resultados se relacionan con lo que dice Sánchez (2012) que explica que trabajo en equipo no solo se refiere a la unión de esfuerzos sino también a los beneficios de obtener resultados rentables, que no solo es bueno para la empresa sino para los integrantes de la misma, debe existir una división correcta de tareas lo cual no significa trabajar individualmente sino más bien es necesario la identificación y unificación de objetivos, que sean basados en las habilidades que cada uno posee para un óptimo rendimiento.

Al ser parte de un equipo las personas se sienten motivadas por el hecho de poder explotar competencias a nivel personal que contribuyen a un mejor resultado, se comprometen con la metas y velan por la consecución de objetivos, por esto se está de acuerdo con lo escrito por el autor, también una situación indispensable es evitar conflictos al querer anteponer intereses individuales por eso se trata más de una coordinación y defender los objetivos e intereses del colectivo.

Fernández (2012) explica que comunicar no es una opción sino una obligación, es importante porque en las empresas independientemente de los servicios que ofrezcan deben informar a los empleados de las actividades que desarrollan, es necesario tener claro que el buen uso de información dentro de la empresa y al modernizar su gestión al aplicar herramientas, ayudan al momento de intercambiar mensajes dentro de los departamentos.

En ocasiones lo que genera problemática es que exista exceso de información que entorpecen los procesos o funciones, por ello se debe evitar rumores o malos entendidos y así reforzar las relaciones entre los colaboradores, porque son los que permiten el funcionamiento de la institución y con el efectivo uso de información se llevan a cabo las labores de forma coordinada contribuyendo al logro de objetivos, esto se llega a comprobar con el 100% de colaboradores que confirmaron que la comunicación es determinante para el desarrollo de las actividades puesto que sin interactuar no existiría coordinación, no sabrían que hacer y cómo organizarse como también sería imposible aclarar posibles dudas e intercambiar ideas.

Los medios o canales informativos en las empresas son indispensables cuando se habla de comunicación, respecto a eso el 66% de las personas cuestionadas indicaron que si conocen

los medios por los que la empresa difunde información y por otro lado el 34% ignoran la manera refiriendo que en ocasiones no tienen acceso a los mismos y se enteran de los mensajes pero a través de comentarios o por los compañeros, el anterior resultado se relaciona con la explicación de Losada (2010) que refiere que son los distintos transmisores de los que disponen las instituciones para desarrollar su política comunicativa para enviar mensajes a sus empleados, deben estar ya diseñados, planificados y analizados para que al momento de ejecutar este proceso resulten efectivos, por eso existen diversos recursos, por mencionar algunos las llamadas telefónicas que son de las más utilizadas e indispensables para todas las organizaciones, asimismo el correo electrónico que posibilita el envío y recepción de mensajes a través de una computadora el cual ofrece múltiples ventajas a consecuencia de que es inmediato el mensaje, también por medio de las reuniones que es la manera habitual para involucrar y generar participación, o memorándums que es una herramienta interna que se utiliza para dar mensajes breves; por eso se está de acuerdo con lo que menciona el autor, ya que en la empresa si existen diferentes medios comunicativos, sin embargo se ve la necesidad de implementar otros canales, porque como no todos cuentan con equipos de cómputo y como lo reflejan los resultados existe comunicación informal, entonces se considera que estos nuevos medios mejoren este aspecto al ser de manera más directa y con esto evitar la desinformación.

## VI. CONCLUSIONES

- Se determina que existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa ya que se reconoce que el flujo de información es vital para el buen desempeño de los colaboradores en sus diferentes funciones, a pesar de que es necesario reforzar este proceso comunicativo se concluye que no representa una influencia negativa porque los equipos de trabajo desarrollan las actividades adecuadamente.
- Los elementos que conforman la comunicación dentro de la organización están reflejados en la existencia de confianza, adecuada transmisión y comprensión de mensajes, como también óptimas relaciones interpersonales con sentido de pertenencia de los colaboradores hacia la institución.
- Se logró determinar que la empresa si fomenta el trabajo en equipo entre sus colaboradores esto debido a los servicios que la misma ofrece, ya que al momento de cubrir eventos es indispensable la coordinación de las diferentes áreas para ofrecer un buen servicio.
- Un aspecto indispensable en el trabajo coordinado es la existencia de un buen liderazgo a lo cual se determinó que el jefe de cada área sabia dar instrucciones y guiar a su equipo, a través de involucrarse en las funciones y no solo dar órdenes lo cual contribuye al buen funcionamiento empresarial.
- Se estableció que los colaboradores de la organización se enfocan en lograr las metas como un equipo, comparten responsabilidades a manera de hacer más efectivo el trabajo en las diferentes áreas en las cuales están asignados.

## VII. RECOMENDACIONES

- Fortalecer la comunicación en la institución a manera que sea más fluida y efectiva a través de un plan de mejoramiento por medio de distintas ideas que deben gestionarse e implementarse, con el fin de identificar la importancia de la transferencia de información para reforzar el trabajo en equipo.
- Además de mejorar los canales comunicativos, se sugiere que la empresa programe más actividades recreativas que permitan a los colaboradores compartir más tiempo e intercambiar ideas, para así consolidar las relaciones personales y trasciendan a nivel laboral lo cual favorecerá a la productividad y por supuesto evitara subculturas o rumores dentro de la misma.
- Es necesario que dentro de la organización evalúen los beneficios que les representa contar con los equipos de trabajo y seguir reforzándolos a través de la capacitación y creación de estímulos, puesto que es importante reconocer los méritos cada vez que alcanzan un objetivo.
- Se recomienda que al momento de realizar una contratación para un puesto gerencial se debe evaluar el aspecto liderazgo, si no es el adecuado ofrecer capacitaciones para que desarrollen esta habilidad, y posteriormente evaluar constantemente a los jefes de su desempeño y trato con el personal.
- Promover de forma constante los objetivos, la misión o visión empresarial pues es vital que sea de conocimiento para cada uno de los colaboradores, como también se debe enfatizar las diferentes responsabilidades que conlleva un puesto de trabajo para que exista una correcta productividad y mayor logro de resultados.



## VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2012). *Iniciación a la práctica de la investigación*. (7ª ed.) Guatemala: Instituto de Investigaciones jurídicas. Universidad Rafael Landívar.
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Aguado, D, Lucía, B y Arranz, V. (2008) *Habilidades para el trabajo en equipo: Programa de entrenamiento*. España: UA ediciones
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo* (1ª. ed.) México: Pearson Educación
- Baena, G. y Montero, S. (2014). *Ciencias de la comunicación 1*. (1ª. ed.) México, D.F: Grupo editorial Patria.
- Blanco, C, Lobato, F, y Lobato F. (2013) *Comunicación y Atención al Cliente*. España: Macmillan Iberia, S.A
- Cáceres, S. (2012) *Comunicación interna y gestión del cambio*. Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=14&edi=1&xit=comunicacion->
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª. ed.) México: McGraw Hill
- De Castro, A. (2014) *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Colombia: Universidad del Norte
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación de España.
- De la Peña, Y. (2014). *Valores laborales y trabajo en equipo*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Quezaltenango.
- Fernández, S. (2012). *Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas y no lucrativas* (1ª. ed.) España: Narcea, S.A
- Galpin, T. (2013). *La cara humana del cambio: La comunicación*. España: Díaz de Santos
- González, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.) México: McGraw Hill

- Koontz, H, Wehrich, H y Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva Global y Empresarial*. (14ª. ed.) México D.F: McGraw Hill
- León, J. (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. Tesis inédita, Universidad Nacional de Colombia, Colombia.
- Losada, J. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis: lecciones prácticas*. Barcelona: Editorial UOC
- Maldonado, M. (2016). *El equipo se fortalece a la hora de delegar*. Recuperado de <http://www.revistalideres.ec/lideres/equipo-fortalece-hora-delegar.html>
- Martínez, M. (2012). *La Gestión empresarial: la comunicación en la empresa*. España: Díaz de Santos.
- Ortigosa, B. (2007) *El trabajo en equipo como mejora del trabajo individual*. Recuperado de <http://www.rhhmagazine.com/articulos.asp?id=541>
- Pavía, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales España: IC editorial*
- Portilla, P. (2014). "Plan estratégico de comunicación interna para una institución descentralizada del gobierno." Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Ramos, K. (2015). *La importancia de la comunicación efectiva*. Recuperado de <http://revistaconsultoria.com.mx/la-importancia-de-la-comunicacion-efectiva/>
- Robbins, S. (2009). *Fundamentos de Administración*. (9ª. ed.) México: Pearson Educación
- Salom, G. (2016). *Siete puntos sobre el trabajo en equipo*. Recuperado de [http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/032403efoque\\_trabajo\\_equipo.html](http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/032403efoque_trabajo_equipo.html)
- Sánchez, M. (2014). *Manual comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España: Editorial CEP S.L.
- Summa. (2015). *¿Cómo lograr una comunicación con el jefe?* Recuperado de <http://www.revistasumma.com/como-lograr-una-comunicacion-efectiva-con-su-jefe/>
- Túnez, M. y Costa-Sánchez, C. (2015). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. Barcelona: UOC
- Valle, M. (2016). *Comunicación y relaciones de trabajo*. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/287/544>

- Vásquez, J. (2015). Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vecino, J. (2008). Importancia del trabajo en equipo en la organización. Recuperado de [http://www.degerencia.com/articulo/importancia\\_del\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_en\\_la\\_organizacion](http://www.degerencia.com/articulo/importancia_del_trabajo_en_equipo_en_la_organizacion)
- Winter, R. (2007). Manual de trabajo en equipo. Madrid, España: Díaz de Santos
- Zapatero, A. (2012). Manual operaciones básicas de comunicación. Madrid, España: Editorial CEP S.L.

## ANEXOS

### Anexo I



Licenciatura en psicología industrial/organizacional  
Facultad de Humanidades

El cuestionario que se presenta a continuación, tiene como finalidad recabar información relacionada a la "Comunicación efectiva y trabajo en equipo". La información obtenida será utilizada de manera confidencial.

#### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque con una X en la casilla que mejor describa su opinión, no dejar ninguna pregunta sin contestar. No existen respuestas correctas o incorrectas, ya que únicamente serán opiniones que deben estar basadas en su experiencia.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_

Escolaridad: Primaria \_\_\_ Diversificado \_\_\_ Universitario \_\_\_

Área o departamento: \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que dentro de la empresa existe una correcta comunicación? ¿Por qué?	SI__	NO__
2. Cuando el jefe inmediato transmite una información o instrucción ¿Lo hace de manera verbal?	SI__	NO__
3. Cuando necesita comunicar algo a sus jefes ¿Lo hace con plena confianza? ¿Por qué?	SI__	NO__
4. Cuando recibe una instrucción de parte de su jefe ¿le es fácil entenderla y seguirla? ¿Por qué?	SI__	NO__
5. ¿Cree que la información que usted trasmite a sus compañeros es comprendida correctamente? ¿Por qué?	SI__	NO__

6. ¿Conoce usted los medios que utiliza la empresa para transmitir información?	SI__	NO__
¿Cuáles?		

7. De los siguientes medios ¿Cuáles considera adecuados para que la empresa comunique información?
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Correo electrónico _____</li> <li>b. Teléfono _____</li> <li>c. Avisos _____</li> <li>d. Memorándum _____</li> <li>e. Otros _____ Especifique: _____</li> </ul>

8. Cuando la empresa programa un evento ¿le informan a tiempo?	SI__	NO__
¿Con cuánto tiempo de anticipación?		

9. ¿En la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	SI__	NO__
¿Cuándo?		

10. ¿Cuáles de las siguientes actividades promueve la empresa en donde usted participa y comparte con sus compañeros?
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Capacitaciones _____</li> <li>b. Reuniones de trabajo _____</li> <li>c. Convivios _____</li> <li>d. Cumpleaños _____</li> <li>e. Otros _____ Especifique _____</li> </ul>

11. ¿Su trabajo es más efectivo y con mejores resultados si se comparten responsabilidades?	SI__	NO__
¿Por qué?		

12. ¿Considera que en su área existe trabajo en equipo?	SI__	NO__
¿Por qué?		

13. ¿Se siente usted a gusto en su equipo de trabajo?	SI__	NO__
¿Por qué?		

14. ¿Su equipo de trabajo se enfoca en lograr las metas?	SI__	NO__
----------------------------------------------------------	------	------

15. ¿Cree que es de beneficio para la empresa que los colaboradores trabajen en equipo para obtener mejores resultados?	SI__	NO__
¿Por qué?		

16. ¿Considera que en su área todos trabajan en equipo?	SI__	NO__
¿Por qué?		

17. ¿Considera que el liderazgo de su jefe inmediato es el adecuado?	SI__	NO__
¿Por qué?		

18. ¿Cree que la comunicación es fundamental para hacer más efectivo el trabajo en equipo?	SI__	NO__
¿Por qué?		

19. ¿Considera que la comunicación que tiene actualmente con sus compañeros y jefe propicia el trabajo en equipo?	SI__	NO__
¿Por qué?		

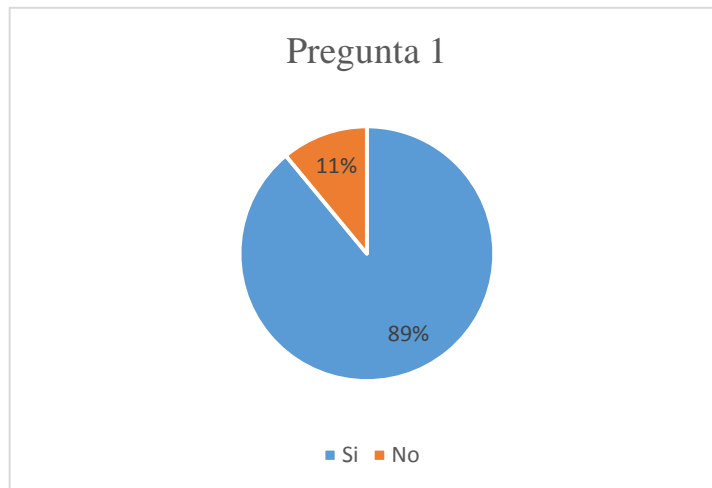
20. Cuando trabaja en equipo la comunicación es determinante para que desarrollen bien las actividades asignadas.	SI__	NO__
¿Por qué?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

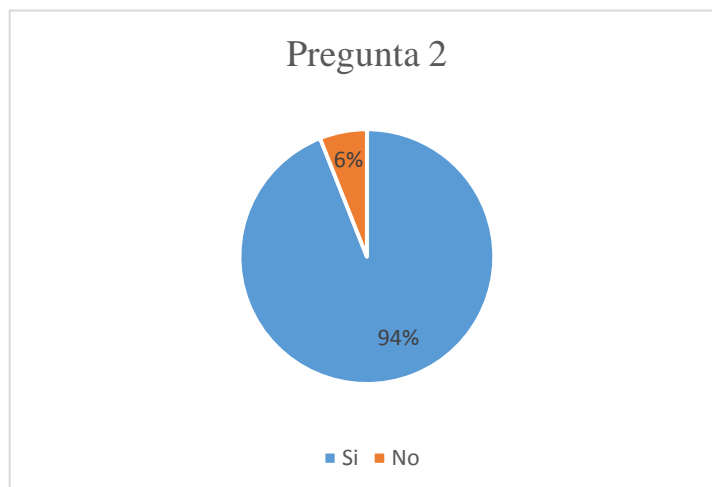
## Anexo II

### Gráficas

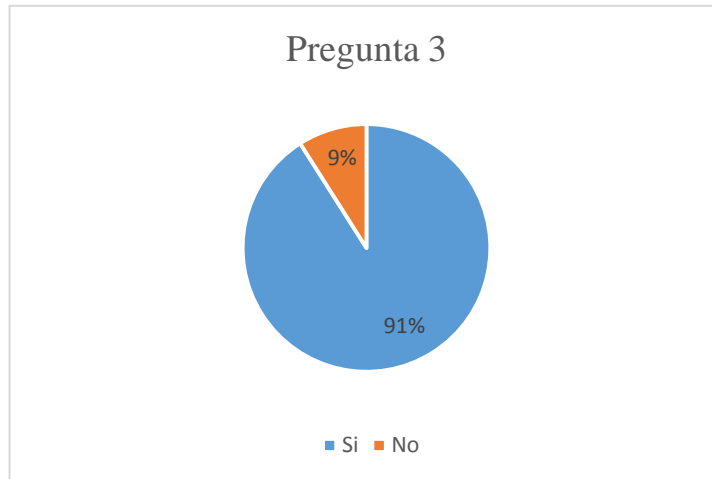
A continuación se dan a conocer los resultados obtenidos de cada una de las preguntas del cuestionario que se aplicó.



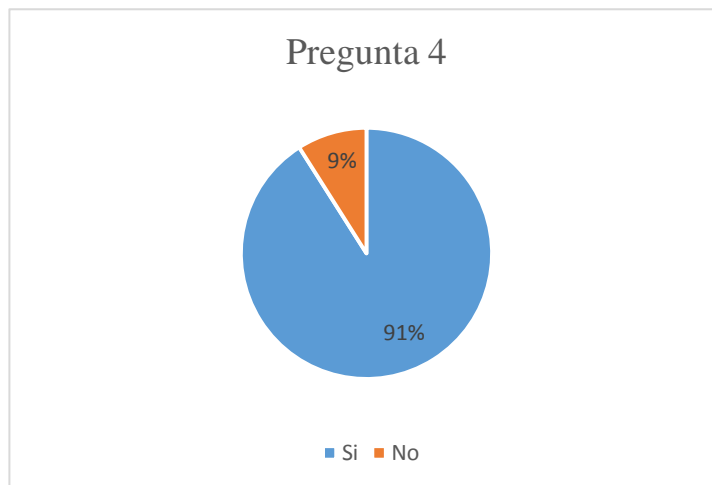
En la primer pregunta al cuestionarles si considera que dentro de la empresa existe una correcta comunicación el 89% contestó afirmativamente, mientras el 11% considera que no porque piensan que es necesario mejorar este aspecto.



El 94% de los colaboradores indicaron que en la empresa la información o instrucciones son transmitidas de forma verbal lo cual facilita el trabajo, mientras que un 6% no considera que el jefe inmediato se comuniquen de manera oral.

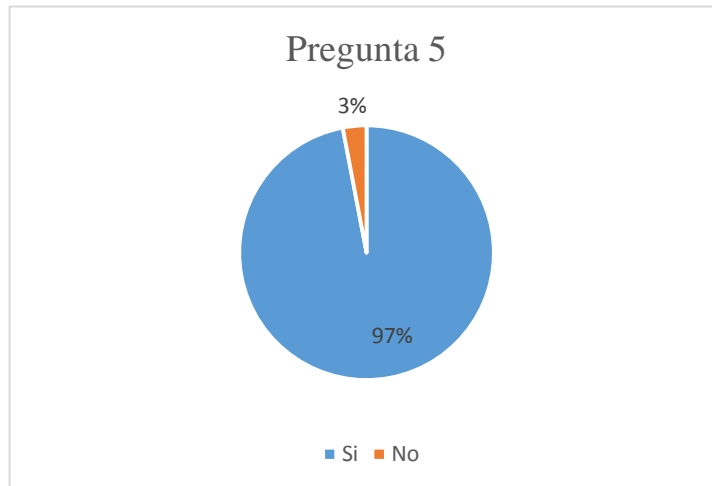


Al preguntar a los colaboradores que cuando necesitan comunicar algo a sus jefes lo hacen con plena confianza, la mayoría con un 91% afirma que si porque son comprensivos, dan libertad de preguntar y saben escuchar, y solo un 9% no se siente con la tranquilidad de hacerlo.

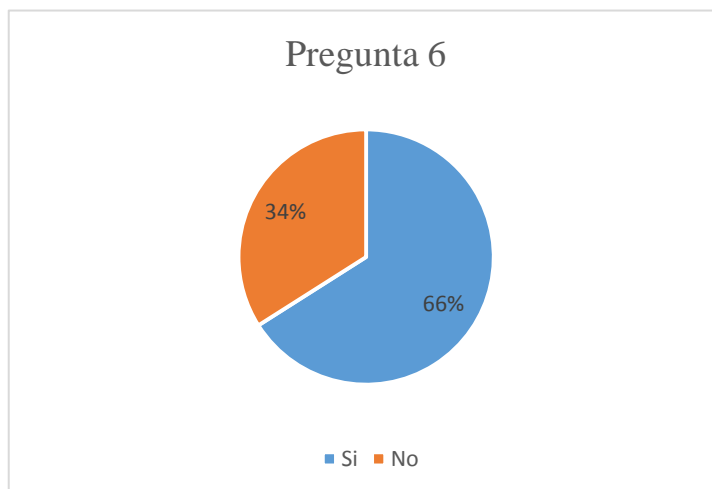


91% de la población afirma que cuando recibe una instrucción de parte de su jefe le es fácil entenderla y seguirla, ya que cuando se comunica lo hace de manera clara, se expresa adecuadamente y solamente el 9% no está de acuerdo con esto.

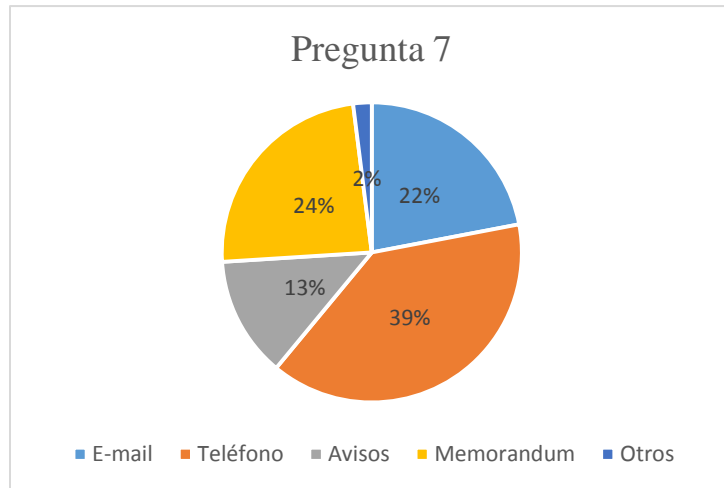




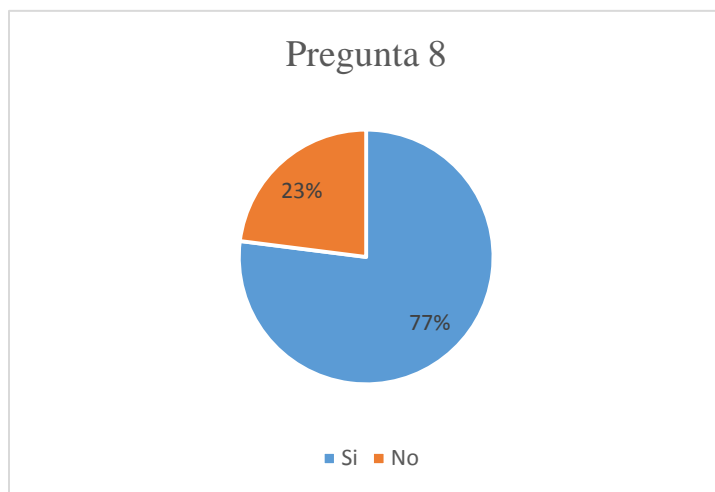
La mayoría de colaboradores cree que la información que se trasmite entre compañeros es comprendida correctamente con un 97% ya que existe confianza y consideran que entienden el mensaje como ellos desean, a diferencia de un 3% que contestó negativamente.



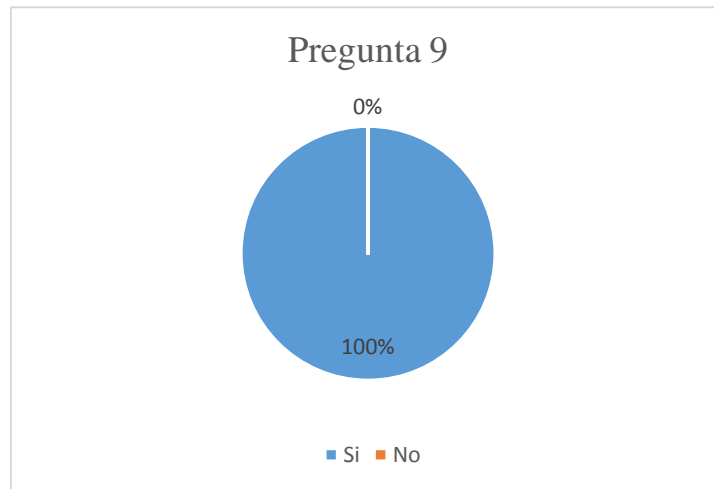
En la pregunta número 6 que cuestiona acerca de si conocen los medios que utiliza la empresa para transmitir información denota que un 66% si tiene conocimientos de estos canales de comunicación, mientras que un 34% de los colaboradores considera que si necesitan ser mejorados y tener un mayor conocimiento de los mismos.



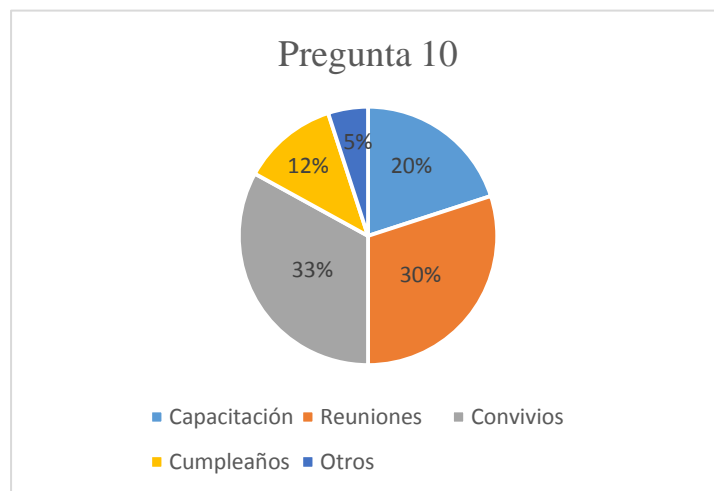
En esta grafica se reflejan los medios que consideran los colaboradores son adecuados para que la empresa comunique información, el 39% indica que sería más viable de forma telefónica, también por memorándums con un 24%; el 22% por correo electrónico ya que existen puestos dentro de la empresa que no cuentan con computadora y solo un 2% en otros.



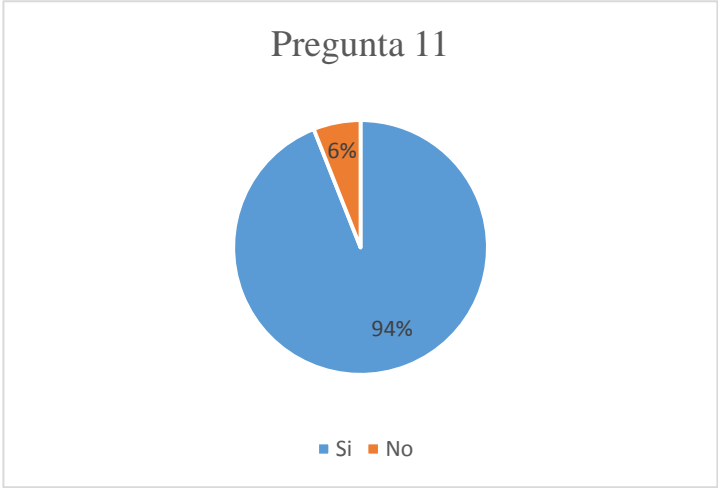
En esta pregunta de cuándo la empresa programa un evento le informan a tiempo, los colaboradores en un 77% indican que si, por los tipos de puestos las respuestas son variantes, algunos necesitan que sea una semana antes, otros con 1 día de anticipación es suficiente y puestos que necesitan de más elaboración en las funciones con casi un mes. Y un 23% que consideran que existen eventos imprevistos o que no siempre les avisan con tiempo.



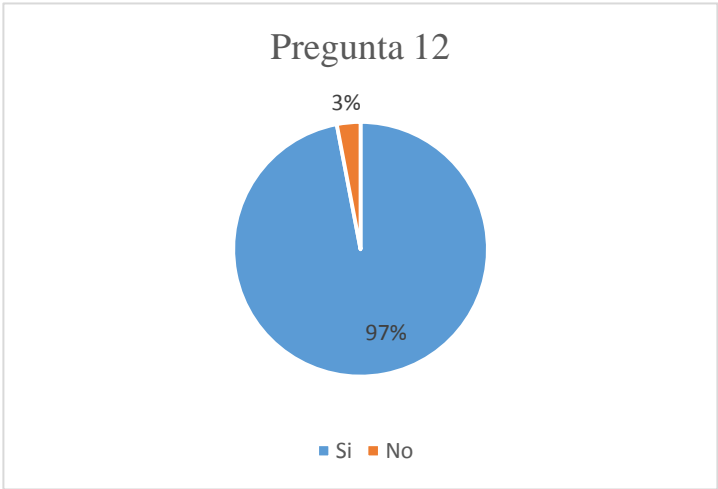
Esta grafica demuestra que la población total de los colaboradores afirmó que la empresa si fomenta el trabajo en equipo esto al momento de desempeñar las actividades, cuando hay exceso de trabajo o cuando otra área necesita apoyo.



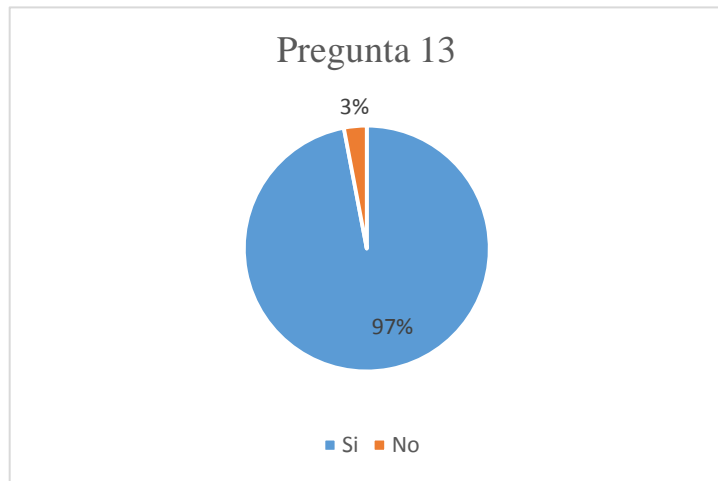
Se observa en esta grafica las actividades que promueve la empresa para que los colaboradores compartan y participen, donde el 33% indicaron que son los convivios seguidamente de las reuniones de trabajo con un 30%, la celebración de cumpleaños solo con el 12% y en otros 5% comentando que es una actividad de oración donde pueden participar todos.



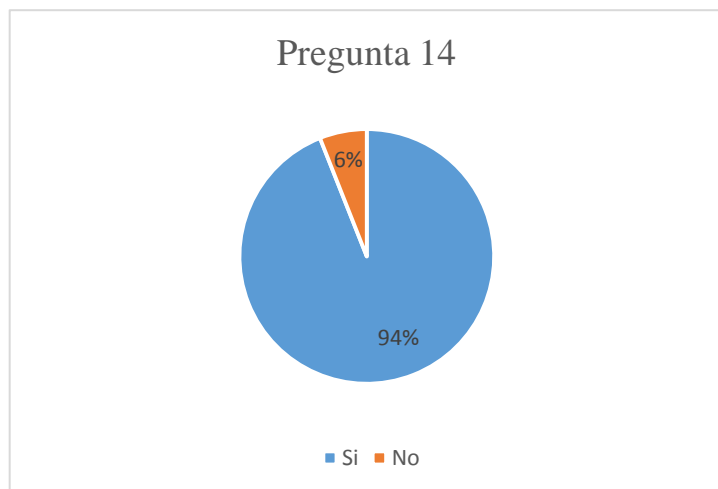
En esta pregunta se cuestiona si consideran que su trabajo es más efectivo y con mejores resultados si comparten responsabilidades la mayoría con 94% indico que sí, mientras el 6% no considera que sea indispensable compartir las funciones a desempeñar.



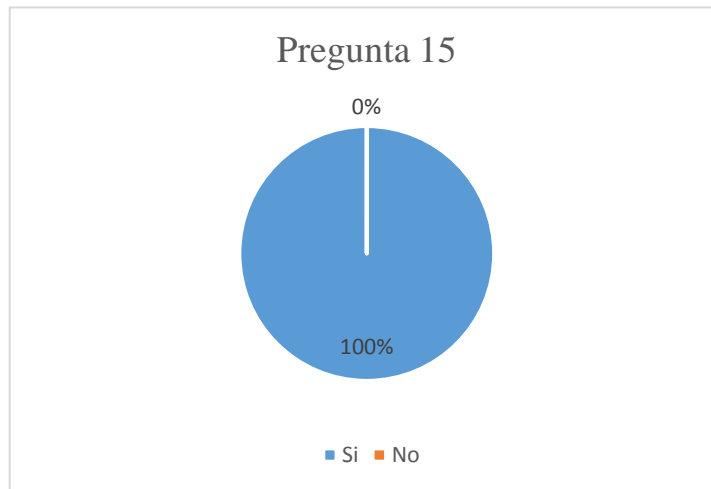
Los colaboradores con un 97% consideran que en su área existe trabajo en equipo, mientras solo un 3% contesto negativamente.



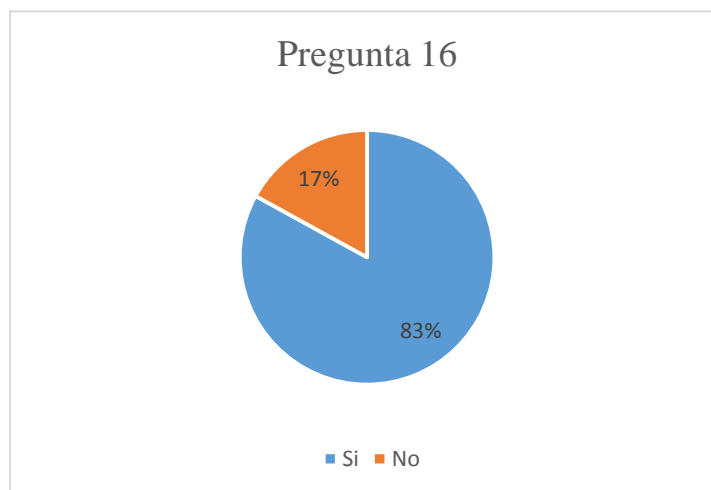
El 97% de los colaboradores se siente a gusto con su equipo de trabajo, y solo un 3% no



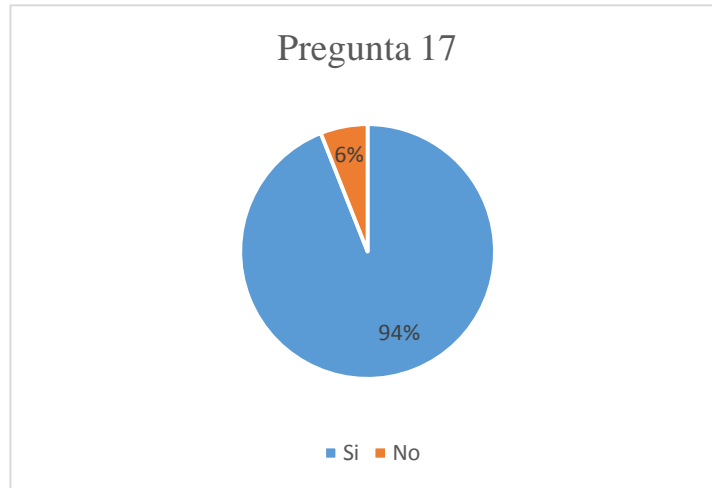
Esta grafica refleja que un 94% considera que su equipo de trabajo se enfoca en lograr las metas mientras un 6% no piensa esto.



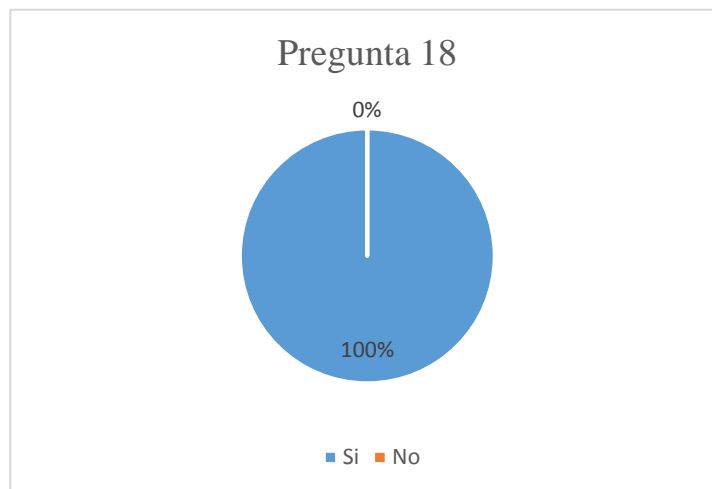
El 100% en esta grafica refleja que todos los colaboradores consideran que es de beneficio para la empresa que trabajen en equipo para obtener mejores resultados, ya que con ello trabajan más rápido y ayudan a que la empresa sea preferible por los buenos servicios que ofrece.



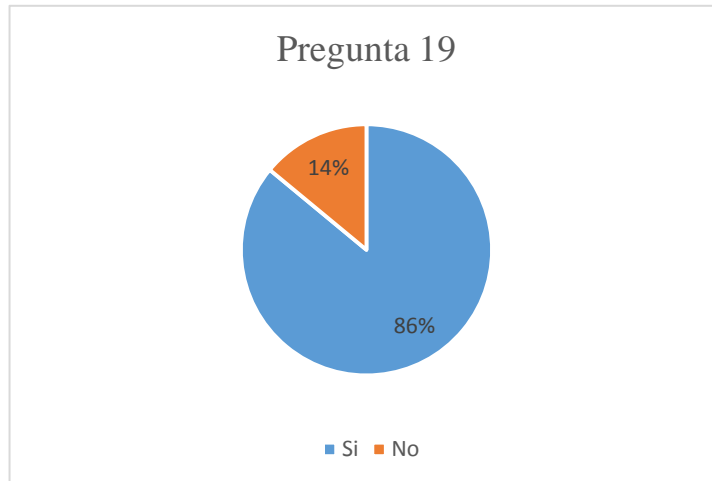
En esta pregunta si los colaboradores consideran que todos en su área trabajan en equipo el 83% contesto de forma afirmativa y un 17% no considera que todos sus compañeros apoyen.



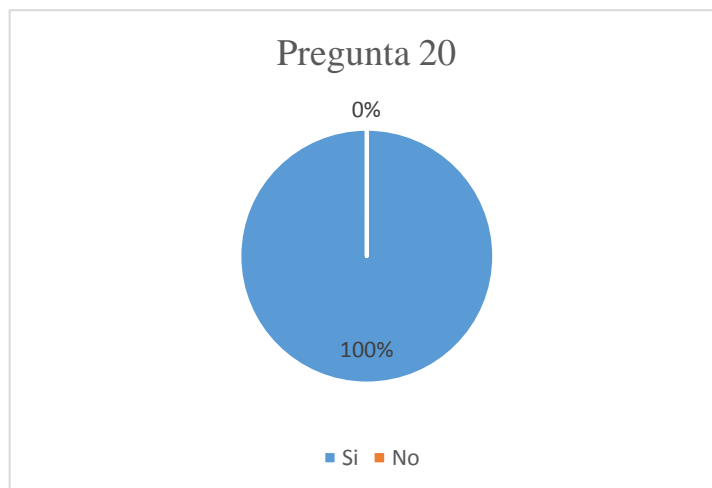
El 94% de los colaboradores afirma que el liderazgo de su jefe inmediato es el adecuado ya que es una persona que comparte sus ideas y se dirige con respeto, los apoya, y les da oportunidad de opinar, colabora con ellos y no solo se enfoca en dar órdenes. Y solo un 6 % no piensan que esto de su jefe.



Los colaboradores consideran que la comunicación es fundamental para hacer más efectivo el trabajo en equipo, esto se refleja en la gráfica con el 100% ya que indican que si se entienden entre todos se realizaran mejores las funciones y las labores se terminaran más rápido trabajando en conjunto.



Esta grafica demuestra que un 86% considera que la comunicación que tiene con sus compañeros y jefe propicia el trabajo en equipo, ya que ha ayudado a evitar problemas y a desempeñar de mejor manera su trabajo y actividades; y el 14% contesto negativamente porque piensan que deben mejorar este aspecto para entenderse mejor.



Los resultados obtenidos en esta grafica reflejan que el 100% indican que cuando trabajan en equipo la comunicación es determinante para que desarrollen sus actividades, ya que desean obtener buenos resultados y para ello es necesario que se den bien la información y estén todos de acuerdo.



## **Anexo III**

### **Propuesta**

Plan de mejoramiento en la comunicación efectiva a través de gestionar e implementar diferentes actividades y herramientas para fortalecer los equipos de trabajo.

### **Introducción**

La comunicación significa el éxito o fracaso de una empresa ya que este elemento es de suma importancia en las relaciones personales y labores debido a que permite intercambio de información; en este sentido propicia también la realización adecuada de las funciones, además de alcanzar los objetivos o metas en la organización. Debe ser fluida entre los colaboradores y jefes porque forma parte de su cultura o política empresarial al igual que fomenta las relaciones laborales adecuadas.

Al ser un elemento básico para interactuar y lograr los objetivos se relaciona con el trabajo en equipo, porque es fundamental que los empleados intercambien mensajes o conocimientos que ayuden para el buen desempeño de las funciones dentro de la empresa.

Por esto se presenta a continuación un plan con diferentes herramientas que pueden gestionar e implementar las empresas para que los flujos de información dentro de las mismas sean más efectivos, por consiguiente permitan reforzar el trabajo en equipo con el fin de obtener buenos resultados que son de beneficio para las organizaciones.

### **Justificación**

A través de la investigación que se realizó al determinar que la comunicación efectiva tiene relación con el trabajo en equipo, se considera necesario mejorar este proceso a través de diferentes ideas que permitirán a la empresa hacer un mejor uso de información, reforzar las gestiones al aplicar otras herramientas que colaboren al efectivo intercambio de mensajes entre

jefes y subordinados, debido a que es indispensable sensibilizar sobre la gran importancia que este aspecto da a la empresa y al trabajo del equipo.

Es necesario fortalecer los procesos comunicativos en la organización porque existen aspectos que aun representan cierta debilidad, hasta el momento no han repercutido en las funciones que desempeñan pero de acuerdo a los resultados se estima que deben optimizar la circulación de información, aunque la organización cuente con diferentes medios para establecer interacción con los empleados existe deficiencia debido a que no todos tienen acceso a equipo computarizado, además se ve la necesidad de reforzar la etapa de retroalimentación que deben tener los jefes con los colaboradores, al igual que conocer las diferentes ideas que ellos puedan aportar para el mejor funcionamiento de los procesos.

Por lo ello se plantea la propuesta con el propósito que la empresa pueda mejorar la comunicación a través de las diferentes ideas que se sugieren implementar, las cuales serán de beneficio para la misma y así mantener el espíritu del equipo de trabajo.

## **Objetivos**

### General

- Mejorar la comunicación en la empresa para fortalecer el trabajo en equipo.

### Específicos

- Establecer nuevos canales comunicativos que permitan mayor fluidez de información en la empresa.
- Incentivar el sentido de pertenencia en los colaboradores hacia la empresa a través de la participación.
- Contribuir al mejoramiento de la empresa y la comunicación a través de la aplicación del plan.

**Detalle de actividades.**

<b>Nombre de Actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>
Reuniones de trabajo	Generar en la empresa un intercambio efectivo de información a través de la retroalimentación, para conocer si las labores entre el equipo de trabajo se están desarrollando correctamente, analizar resultados y toma de decisiones así mismo contribuir en las relaciones laborales.	Consiste en una sesión donde se convoca al personal para tratar asuntos relacionados al trabajo, tiene la finalidad de informar, coordinar tareas, dar solución a problemas, tomar decisiones, también es un espacio para brindar capacitaciones o instrucciones para el mejor desarrollo en los procesos.  Permiten la interacción y participación de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo o de diferentes áreas, además ayuda a fortalecer el concepto de trabajo en equipo porque suelen existir participación y roles.
Buzón de Sugerencias	Contribuir a que los colaboradores expresen opiniones e ideas para mejorar algún proceso o el funcionamiento en general de la empresa, además será un canal útil para	Herramienta innovadora que contribuye en la comunicación ascendente ya que permite a los mandos medios conocer diferentes situaciones, colabora como una nueva gestión de involucrar al personal ya que la finalidad es conocer quejas, sugerencias, felicitaciones o

	<p>conocer el clima laboral que existente en la empresa.</p>	<p>conocer las condiciones de trabajo y propuestas. Por supuesto que todas estas peticiones deben ser evaluadas y conocer si son viables para la implementación. Este medio promueve la participación, motivación y ayuda a crear un sentido de pertenencia en los colaboradores y permite a la empresa obtener datos sobre el clima y relaciones laborales.</p>
<p>Tablón de anuncios</p>	<p>Contribuir a que la información sea transmitida de manera general para evitar la desinformación en el personal y en especial a los que no disponen de medios tecnológicos como equipo de cómputo.</p>	<p>Medio de comunicación efectivo para difundir información de manera más publica, por ello es necesario que se ubique en un lugar estratégico en la empresa de fácil acceso visual. Este canal facilita la difusión de noticias puntuales e interesantes de la organización o servicio; es una herramienta unificadora que permite a los colaboradores sentirse parte del equipo de trabajo al sentirse constantemente informados por ello deben actualizarse periódicamente.</p>

<p>Trifoliar o boletín de información.</p>	<p>Informar a los integrantes de la organización sobre novedades destacadas, así mismo propiciar que los colaboradores se identifiquen con la filosofía empresarial y cultura corporativa.</p>	<p>Consiste en una publicación donde se informa acerca de acontecimientos o actividades laborales o sociales, información acerca de reuniones o novedades en la organización. Son de beneficio para potenciar el sentido de pertenencia, reforzar la integración o creación de motivación ya que las publicaciones reflejaran la cultura organizacional. La finalidad es que el contenido sea de interés emocional y reflexivo que propicie la implicación para contribuir a la identificación con la institución, generar una imagen favorable de los productos o servicios al destacar que sin el personal no existirían resultados favorables en la productividad.</p>
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Cronograma

<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>
Reunión del jefe inmediato de cada área con su equipo de trabajo.	Una vez por semana, los días lunes al inicio de la jornada o al finalizar.	Salón Sillas Papel Lapiceros	Jefes de cada departamento.
Reunión a nivel general	El ultimo lunes de cada mes.		Jefes de cada área y gerente operativo.
Buzón de sugerencias	Revisar las sugerencias depositadas cada quince días.	Buzón de madera o metal Formato de queja Hojas y lapiceros	Recursos humanos y gerente operativo
Tablón de anuncios	El cambio de las notificaciones depende de la fecha de caducidad de las mismas, pero se recomienda actualizar periódicamente.	Tablón de madera Chinchetas Hojas	Recursos Humanos y gerente operativo
Trifoliar o boletín de información	Publicación mensualmente.	Hojas Computadora Tinta	Jefes de área y gerente operativo.

#### **Evaluación de la propuesta**

Nombre del colaborador: \_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una boleta con la finalidad que brinde su opinión acerca de las actividades y nuevos canales de comunicación que implemento la empresa

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>	<b>Interesante</b>
<b>Reuniones</b>			
<b>Buzón de Sugerencias</b>			
<b>Tablón de anuncios</b>			
<b>Trifoliar o boletín</b>			