

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**COMUNICACIÓN ASERTIVA ADMINISTRATIVA Y
TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES
DE UNA EMPRESA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**CORREA QUINDE MARIA TERESA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-6793-329X**

ASESOR: Mg.

**GUZMAN ROSALES MERCEDES EDITH
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1837-2457**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, PERÚ
ABRIL, 2021**

Resumen

El problema se basa en la investigación que existe actualmente en el área de recepción, el equipo está dividido por conductas laborales y personales que se han manifestado por falta de confianza y comunicación entre ellos mismos, han generado un ambiente de trabajo no grato, como objetivo principal es determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva administrativa y el trabajo en equipo que deben tener los colaboradores en una empresa. La investigación es descriptiva correlacional de diseño no experimental. Para la obtención de información se determina que la comunicación asertiva es la variable independiente y trabajo en equipo es la variable dependiente. Mediante hipótesis podemos inclinarnos que el líder del equipo debe tener la habilidad social de guiar a su equipo de trabajo mostrando confianza ante cualquier disyuntiva, respeto mutuo, transmitir un mensaje claro que permita ser conscientes de cualquier tipo de acción a realizar que es ponerse el lugar de la persona, se concluye que la comunicación asertiva es fundamental promoviendo motivación y saber escuchar al colaborador brindando respaldo.

Palabras clave

Asertividad, Comunicación Administrativa y Equipo de trabajo.

Abstract

The problem is based on research that currently exists in the reception area, the team is divided by work and personal behaviors that have been manifested by lack of trust and communication between themselves, have generated an unpleasant work environment, the main objective is to determine the relationship that exists between assertive administrative communication and the teamwork that collaborators must have in a company. The research is descriptive correlational of non-experimental design. To obtain information, it is determined that assertive communication is the independent variable and teamwork is the dependent variable. By means of hypotheses, we can incline that the team leader must have the social ability to guide his work team, showing confidence in the face of any dilemma, mutual respect, transmitting a clear message that allows being aware of any type of action to be carried out, which is to take the place of the person, it is concluded that assertive communication is fundamental, promoting motivation and knowing how to listen to the collaborator, providing support.

Keywords:

Assertiveness, Administrative Communication and Team work

Tabla de Contenidos

Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Introducción.....	1
Antecedentes nacionales e internacionales (2 antecedentes de cada uno)	3
Desarrollo del tema (Bases teóricas).....	5
Conclusiones.....	17
Aporte de la investigación	18
Recomendaciones	19
Referencias bibliográficas	20

I. INTRODUCCIÓN

Elizondo (1999) plantea que, la asertividad es la capacidad de expresar sus pensamientos, sentimientos y percepciones, decidir cómo responder y reclamar sus derechos cuando corresponda. Esto es para aumentar su autoestima, ayudar a generar confianza, expresar su acuerdo o desacuerdo cuando sienta que es importante e incluso pedirles a otros que cambien su comportamiento emocional (p. 17).

Un equipo de trabajo es caracterizado por el logro de metas, aceptación de roles, comunicación clara y fluida, participación en diferentes componentes emocionales, cooperación espontánea y ayuda, apoyo mutuo, coherencia, relación e identidad, conciencia de grupo y buenas relaciones interpersonales. En general, la productividad del equipo es alta y el conflicto interpersonal es bajo.

El trabajo de investigación es describir la importancia de la comunicación asertiva que debe de existir en toda gestión empresarial en conjunto con el trabajo en equipo ya que si la comunicación falla no se lograría resultados positivos, por ende, se busca todo tipo de información a cada colaborador brindando técnicas de confianza en todo momento, con la finalidad de mejorar como empresa.

El problema del proyecto es: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva administrativa y el equipo de trabajo en una empresa?

La hipótesis es que existe relación entre la habilidad social entre el equipo de trabajo de una empresa. Nos ayuda a entender que se debe lograr satisfacción en los colaboradores por beneficio a la empresa.

El objetivo general es determinar la comunicación asertiva administrativa entre el equipo de trabajo de una empresa. Nos ayudara a descubrir ventajas de la comunicación de manera asertiva.

1.1 Antecedentes nacionales e internacionales

1.1.1 Nacionales

Lavado (2021) Análisis de la comunicación asertiva en una empresa del sector automotriz, Chiclayo, Perú.

La comunicación es fundamental en todos los niveles y una de las habilidades blandas más importantes en cualquier organización, si esta comunicación es asertiva permite una mejor interacción para buscar mejoras a través de la comunicación, a través de diferentes jerarquías, es por eso que en este estudio se realiza un análisis general de la comunicación asertiva en empresas de la industria automotriz, planteándose así dos objetivos específicos: identificar los tipos de comunicación asertiva existentes en las empresas e identificar los factores que intervienen en esta comunicación. Utilizando la medida de la EMA “Escala de asertividad Multidimensional” de Flores y Díaz-Loving (2004), 71 empleados de la empresa fueron testeados mediante un método cuantitativo, en el que obtuvimos información sobre cómo miden los compañeros en los diferentes puestos de la empresa. La comunicación, siendo necesario una habilidad blanda en todos los niveles de cualquier organización, esta herramienta de medición nos permite obtener resultados de análisis de comunicación Confiable para empresas de servicios en la industria automotriz. Para identificar los factores relevantes que permiten un enfoque cualitativo de la comunicación asertiva, entrevistamos a tres miembros de la empresa en tres niveles: gerencia, jefes y colaboradores. Como resultado, confirmamos el supuesto de la comunicación asertiva en la empresa de la industria automotriz y como factor relacionado: la confianza y el respeto que dicha comunicación fluye a través de la organización.

Vizcarra (2016) Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. Lima, Perú.

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre liderazgo y trabajo en equipo en Tcontacto SAC. Lima, 2016. El diseño de estudio utilizado fue descriptivo, no experimental y adecuado. La población para este estudio es de 70 empleados, la muestra será de 15 empleados y 55 empleados para este estudio es la muestra probabilística. Las herramientas de recopilación de datos utilizadas son encuestas para obtener información sobre los programas que ejecutamos. Cada hipótesis es contraria a la intuición y existe una fuerte y significativa relación de particular importancia entre el liderazgo transformativo, transaccional y organizacional y el trabajo en equipo entre los colaboradores Miembro de Tcontacto SAC en 2016.

1.1.2 Internacionales

Oyola (2018) La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. en Colombia.

El siguiente estudio tiene como objetivo analizar los factores de la comunicación asertiva que inciden en el clima laboral y en las relaciones laborales de los colaboradores de las áreas donde COVY S.A.S. trabaja.

La asertividad y la comunicación son habilidades sociales que se pueden desarrollar para mejorar la calidad de las relaciones personales y profesionales.

La asertividad es una afirmación de uno mismo, que incluye factores éticos como el respeto por uno mismo y por los demás, ya que se basa en el concepto de igualdad de derechos, lo que conduce a la mejora continua del entorno laboral.

La mayoría de trabajadores de la empresa COVY S.A.S. mantienen relaciones y comunicación directas y abiertas entre sí, permitiéndoles expresarse fácilmente a través de notas, correos electrónicos y circulares.

Se desarrolla según una estructura de investigación mixta: cualitativa y cuantitativa.

Los encuestados fueron identificados y consistieron en 30 colaboradores seleccionados al azar, lo que representa el 90% del número total de encuestados que aceptaron realizar el estudio. Tienen entre 18 y 50 años en la escala de Likert.

Mendoza, Salazar y Rodriguez (2019) El concepto de trabajo en equipo: percepción de empleados en empresas de Monterrey.

Desde un punto de vista teórico del desarrollo, es importante reforzar y clarificar las estructuras utilizadas a lo largo del tiempo. El trabajo en equipo ha sido estudiado desde un punto de vista académico, pero para definirlo mejor como estructura, este estudio, por un lado, utiliza el método de análisis conceptual, es decir, su definición está diseñada en base a documentos. Por otro lado, es importante conocer el punto de vista de quienes lo practican o conocen en la práctica cotidiana y en ese sentido también conocer el punto de vista de los trabajadores de las empresas del área metropolitana de Monterrey. Gracias al método de análisis de contenido cualitativo, podemos comparar las definiciones conceptuales y coloquiales del trabajo en equipo y encontrar algunas diferencias entre ellas.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 COMUNICACIÓN ASERTIVA ADMINISTRATIVA

ASERTIVIDAD

La palabra asertivo, “de aserto, proviene del vocablo latino 'assertus', que significa: afirmar la certeza de las cosas, y por tanto el aseverador es el que afirma” (Naranjo, 2005, p. 7).

Asertividad En el diccionario Real Academia Española la palabra «aserción» es un sinónimo de «afirmación»: “Acción y efecto de afirmar o dar por cierto algo”, el concepto de la asertividad tiene sus raíces en la terapia de conducta.

Para Alberti y Emmons (1978), la acción asertiva es: “permitir que una persona actúe en su propio interés, para protegerse a sí misma sin una ansiedad indebida, expresando libremente la honestidad sin renunciar a negar los derechos de los demás”. Sentir o ejercer los derechos individuales. (p. 2).

McDonald (1978) define las declaraciones como: "La expresión pública de intereses (a través de palabras o hechos) de una manera que llama la atención sobre los demás" (p. 889) (Caballo, 1983).

Dimensiones de la Asertividad

Galassi, Delo, Galassi y Bastien citado en (Caballo, 1983) consideran que son tres las dimensiones del asertividad; así tenemos:

1. Asertividad positiva: Son sentimientos de amor, estima, admiración, aprobación y acuerdo.
2. Asertividad negativa: Es la expresión racional de ira, insatisfacción, insatisfacción y sentimientos de aburrimiento.
3. Negación propia: Incluye disculpas excesivas, ansiedad interpersonal excesiva y preocupación excesiva por los sentimientos de los demás. (p. 56)

Comunicación

La comunicación Según Robbins y Judge (2009), cumple cuatro funciones principales en una organización o empresa: control, motivación, expresión emocional e información.

La comunicación controla el comportamiento de los miembros de muchas maneras y también promueve la motivación porque le explica al empleado qué se está haciendo, y qué se puede hacer si no está satisfecho con la mejora del desempeño.

Como tal, la comunicación proporciona los medios para expresar afecto y satisfacer las necesidades sociales. Finalmente, proporciona la información que individuos y grupos necesitan para tomar decisiones a través de la transmisión de datos (p. 352)

COMUNICACIÓN ASERTIVA

La comunicación asertiva, María Naranjo (2008) en su artículo "Construyendo la

relación correcta a través de una determinada comunicación y comportamientos" habla de cierta comunicación como una habilidad social que se puede desarrollar para mejorar las relaciones con uno mismo y con los demás. Los autores la definen como la autoafirmación por parte del individuo de la existencia de la capacidad de expresar adecuadamente las emociones. Por otro lado, para Yancy (2011), en su libro *Comunicación asertiva y planificación para docentes*, afirma: "La investigación sobre comunicación asertiva surge como una forma de resolución de procesos de calidad extraordinaria" (pág. 25).

Para (Newstrom, 2009) "La comunicación es la transferencia de información y entendimiento entre individuos. Es un acercamiento a los demás mediante la difusión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores" (p. 49).

Hellriegel & Slocum (2009) afirma que "la comunicación asertiva significa cierta expresión de los propios pensamientos, sentimientos y creencias, respetando el derecho de los demás a tener un punto de vista diferente". (p. 236).

La comunicación asertiva es la capacidad de una persona para decirle a la otra mis sentimientos, pensamientos y deseos de manera sucinta y específica sin atacar a la otra persona, con una comprensión clara de mis límites, hasta dónde puede llegar y hasta dónde puede llegar la otra persona. Puede ir este proceso de retroalimentación, que comprime los límites, nos enseña cómo lidiar con nuestras emociones, no siendo demasiado agresivos o pasivos, sino siendo capaces de hacerle saber a la otra persona si estoy de acuerdo con lo que estoy diciendo.

Derechos de la comunicación asertiva

Hacer valer los derechos involucrados como parte de la comunicación nos hace

sentir importantes y valiosos como seres humanos. Según (Van der Hofstadt, 2005), estos derechos son los siguientes:

1. Tenemos derecho a juzgar nuestras acciones, pensamientos y sentimientos y a responsabilizarnos de nuestras causas y consecuencias.
2. Tenemos derecho a no dar razones o razones para justificar nuestras acciones.
3. Tenemos derecho a juzgar si es nuestro deber solucionar los problemas de los demás.
4. Nos reservamos el derecho de cambiar nuestra opinión
5. Tenemos derecho a cometer errores y asumir la responsabilidad. (p. 206)
6. Tenemos derecho a decir: no sé. (p. 207)
7. Tenemos derecho a ser independientes de la buena voluntad de los demás antes de confrontarlos.
8. Tenemos derecho a tomar decisiones que van más allá de la lógica.
9. Tenemos derecho a decir: "No entiendo". (p. 208)
10. Tenemos derecho a decir: "No me importa". (pág. 209)

Al ejercer estos derechos, se sentirá apreciado y respetado, y no nos sentiremos abrumados por otros que pueden ser más agresivos o por sentimientos de frustración, ira o autocompasión que podamos sentir.

Estilos de comunicación

Según De Vries, R.E., BakkerPieper, A., Alting Siberg, R., Van Gameren, K. y Vlug,

M. (2009), estilos de la comunicación es “la forma específica en que una persona envía interacciones sociales verbales para ser:

a) ¿Quiénes quieren ser o parecen ser?

b) La forma en que tiende a llevarse bien con las personas con las que interactúa.

c) Cómo interpretar su mensaje. (p. 2)

Este concepto de estilo de comunicación se basa en el desarrollado por Norton (1983), quien definió la estructura como "arte verbal, no verbal, que muestra cómo uno debe literalmente recibir, interpretar, filtrar o tomar información" (p. 320).

El estilo de comunicación asertivo es descrito por Heffner (1997, citado después de Dasgupta, Suar y Singh 2013), donde, se consideran los estilos activo, pasivo y asertivo según García (2006, citado en Gañan, 2018) las personas “defienden sus derechos, respetan y respetan a los demás, regulan su discurso y utilizan habilidades sociales efectivas en la comunicación” (p. 25).

Comunicación Administrativa

Gestión Participativa “Una característica clara de esta tendencia en la gestión es que personas de diferentes departamentos y niveles se unen y participan en el trabajo común, objetivos y estrategias, y ya no están marcados por niveles fijos o solo verticalmente hacia abajo.

Si bien debe comenzar con un compromiso de informar y comunicar el propósito, la misión y la visión de la empresa, es importante que no solo sean ampliamente conocidos, sino

también reconocidos por todos, para que sean aceptados y no en papel. Del mismo modo, las personas en todos los niveles tienen la capacidad y la autoridad para enviar sus consejos y comentarios a los niveles superiores y a sus pares (comunicación ascendente y descendente), lo que en última instancia conduce a compartir la responsabilidad de las decisiones tomadas” (Rojas, 2009, p. 332).

1.2.2 TRABAJO EN EQUIPO

Definiciones:

Ezequiel Ander-Egg (2001), muestra que etimológicamente la palabra equipo proviene de la palabra escandinavo skip, que significa "barco", y del francés equipage, término utilizado para referirse a una tripulación, es decir, organizar el trabajo de navegación para personas.

Breves referencias a los términos del diccionario y su etimología permiten formar el concepto de grupo de trabajo:

Se trata de un pequeño o gran número de personas que tienen conocimientos y habilidades complementarias, combinan sus habilidades para lograr objetivos específicos y realizan actividades encaminadas a lograr estos objetivos. (p. 12)

Ken Blanchard (2006) afirma que, “Para tener éxito en el entorno comercial complejo y volátil de hoy, necesitamos aprender una nueva forma de trabajar en equipo. necesitamos llevar a nuestro equipo al siguiente nivel. Esto significa crear grupos para publicar la fuerza de sus miembros; de la comunicación, el conocimiento, experiencia y Motivación Interna”. (p. 20)

Ander-Egg (2001), indica que lograr este nivel de emancipación requiere que el líder

inicial encuentre un equilibrio entre los conocimientos, habilidades, capacidades y formación académica de los miembros del equipo, reforzando así la toma de decisiones individuales en cuanto al equilibrio entre las actividades diarias y las capacidades individuales. actualizado a un pensamiento más complejo, es decir, no pensar dispersamente, sino integrar supuestos, perspectivas y disciplinas que orienten a las personas a fortalecer objetivos de trabajo, innovar, converger capacidades y crear continuamente nuevos conocimientos, brindando a la empresa nuevas ideas para la eficiencia en todos procesos.

El trabajo en equipo se basa en la participación de un grupo de personas que forman un grupo de trabajo, que comparten un mismo objetivo y quieren cooperar y coordinarse para lograr el objetivo mientras realizan diferentes tareas o actividades. Según Fernández y Manzanares (2015), el trabajo en equipo es donde cada miembro del equipo tiene la tarea de trabajar en sincronía porque todos están involucrados. (p 39).

Según Gonzales y Rodríguez (2015), el trabajo en equipo surge cuando nace una cultura de trabajo con personas, por lo que en las organizaciones donde existe orden y control, el trabajo en equipo no es efectivo, debemos dejar claro que el trabajo en equipo hace más felices a las personas (p. 99).

Por su parte, Fernández (2015) nos dice que es la capacidad de trabajar con un grupo de compañeros para lograr un objetivo común a través de la coordinación y el esfuerzo (p.11).

Palomo (2010) afirma que el trabajo en equipo es “más que un grupo de personas trabajando juntas para completar una serie de tareas para lograr un objetivo común” (p. 129).

Propósitos de la Estrategia de Trabajo en Equipo

Matasche (1999) Considera que el propósito del trabajo puede ser considerado desde los siguientes aspectos:

- a) Lograr mejores resultados en el trabajo mental.
- b) Facilitar la formación de hábitos, habilidades y actitudes para el estudio, el trabajo y el comportamiento de las personas y grupos.
- c) Utilizar todo el potencial de cada persona y del colectivo.
- d) Estimular el desarrollo social del individuo.(p. 133-114)

Personalidad de trabajo en equipo

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006) En el juego de la interdependencia entre los miembros del equipo, se revela la individualidad es uno de los factores clave de rendimiento. Por lo tanto, ahora veremos la personalidad afecta las suposiciones sobre ciertos roles en un grupo. Todos heredamos personalidades erráticas y seguras de sí mismas, educación, ambiente y experiencia de vida y carácter, fruto de nuestra libertad personal que es una combinación de temperamento y personalidad. A través del trabajo en equipo, la personalidad se manifiesta en una tendencia a asumir ciertos roles y evitar otros. Belbin y su equipo analizaron y probaron muchos grupos de trabajo. El resultado es conduce a la famosa "Prueba de Belbin" que muestra qué es un personaje/papel que domina el trabajo del grupo.

Los personajes principales son:

- Creativo: Personajes creativos, resuelva acertijos y encuentre soluciones, formas innovadoras y creativas de hacer frente a las situaciones. Así que tampoco sigue las reglas

programas fijos y estáticos. La debilidad de este personaje es evitar entrar en detalles, ignorando las dificultades de la aplicación práctica, a menudo surgen los problemas de comunicarse con eficacia, demasiado centrado en sus propias ideas.

- Investigadores de recursos: Es una persona sociable, cálida, oportunidades de crecimiento y asociación. La debilidad del personaje es que puede ser demasiado optimista y perder el interés en el trabajo después de que se desvanece el entusiasmo inicial.

- Coordinador: Es un personaje maduro que inspira confianza, aclara sus objetivos y se mantiene motivado en las reuniones de equipo con todos los involucrados en el proyecto común. La debilidad de este personaje es que puede ser visto como un manipulador y que delegue a alguien para que realice sus funciones correspondientes.

- Impulsor: Es un personaje exigente y dinámico que prospera bajo presión y es capaz, tiene el coraje para superar los obstáculos. La debilidad de este personaje es estar cerca, que puede herir fácilmente los sentimientos de los demás.

- Asesor. Este es un personaje serio que analiza todas las opciones y sabe cómo hacer los juicios correctos y estrategia. La debilidad de este rol es su incapacidad para inspirar a otros.

- Cohesionador: Es cooperativo, receptivo, entusiasta y diplomático, sabe escuchar y evitar el conflicto. La debilidad de este personaje es que puede mostrarse indeciso en situaciones críticas.

- Implementador: Es un personaje disciplinado, conservador, digno de confianza y actuar en el momento adecuado. La debilidad de este personaje es la inflexibilidad y la lentitud hacer frente a nuevas oportunidades.

- Finalizador: Es un personaje perfeccionista, dedicado, inquieto, trata de alejarse de los demás, todo tipo de errores u omisiones y tareas realizadas a tiempo. El punto débil de este personaje es que se preocupa demasiado y tiene miedo de delegar o permitir que otros interfieran en su trabajo.

- Especialista: Este es un rol autónomo, usted es libre de trabajar en tareas y contribuir conocimientos y habilidades especiales. La debilidad de este personaje es solo un frente muy fuerte, demasiado centrado en su experiencia. (p. 2,3)

Tipos de Equipos

Winter, R. S. (2000) indica que hay **3** equipos en las organizaciones:

Equipos Funcionales

Están formados por personas del mismo departamento. Los miembros generalmente se conocen y pueden haber tenido la oportunidad de colaborar en el pasado. Como resultado, estos empleados no tienen que dedicar más tiempo a conocerse personal y profesionalmente. Los equipos funcionales eligen un tema y trabajan en él a lo largo del proceso de mejora. Después de realizar mejoras, los miembros del equipo continuarán recopilando datos y revisando procesos. El patrocinador o miembro del equipo debe elegir un proceso diferente para operar. Si bien el equipo funcional puede decidir tomarse un tiempo para repensar, comenzará un proceso diferente que significa que su inversión es a largo plazo.

Equipos Transfuncionales

Están formados por personas de diferentes campos. Los miembros a menudo no se

conocen entre sí. De hecho, hay ocasiones en las que surgen emociones negativas hacia los demás porque la gente piensa que el responsable del problema es alguien de otros departamentos. Por lo tanto, deberían dedicar más tiempo a conocerse para crear un ambiente cómodo para la toma de decisiones. También puede utilizar el tiempo para profundizar en los procesos seleccionados y definir el papel que desempeña cada proceso. Por lo general, estos equipos tienen más de un patrocinador. Por lo tanto, el líder debe mantener contacto con todos los donantes. Trabajar con este tipo de grupo es difícil porque los miembros a menudo tienen planes diferentes. Los líderes y moderadores deben mantener a los miembros enfocados en la tarea en cuestión. Este tipo de equipos suelen tardar más en completar sus misiones. Sin embargo, el impacto de su éxito suele ser mayor porque está formado por miembros de muchos campos diferentes. Una vez realizadas las mejoras, se reunirán periódicamente para revisar los datos obtenidos y asegurar que el proceso de mejora se mantenga en el tiempo. Este tipo de dispositivo puede o no elegir un tema diferente.

Tema único orientado

Si bien la mayoría de los equipos analizan y mejoran continuamente los procesos, algunos equipos están formados por empleados del mismo departamento o de diferentes departamentos que trabajan en un tema en particular. Una vez que el equipo aprueba e implementa la mejora, los miembros del equipo dejan de reunirse regularmente. (p 10-11).

1.3 Conclusiones

La comunicación en la actualidad es una herramienta súper importante a todo nivel, ya sea laboral, personal o profesional, nos ayudara a tener ventajas competitivas con la finalidad de formar un gran desarrollo y satisfacción.

Es por ello que la comunicación asertiva es clave para toda organización formando equipos de trabajos con un gran clima laboral para diferentes competencias a desarrollar.

Los líderes tienen que tener la habilidad de saber conectar con sus compañeros de trabajo de diferentes maneras, como se sabe hay diferentes personalidades que se debe saber

sobrellevar ante una situación y buscar soluciones antes de que el equipo de trabajo se divida por diferencias insignificativas.

Es importante desarrollar todo tipo de estrategias para la mejora de comunicación entre los colaboradores generando confianza con cada uno de ellos y puedan tener libertad de expresión.

1.4 Aporte de la investigación

Se sugiere que los colaboradores reciban capacitaciones de comunicación asertiva, ya que la mayoría desconoce la diferencia de ello y lo que perjudicaría en los equipos de trabajo trayendo como consecuencias división de grupos y un mal clima laboral.

II Recomendaciones

1. Se sugiere que los líderes realicen feedback a cada colaborador con la finalidad de fortalecer sus capacidades a nivel personal.
2. Se debe generar la confianza necesaria e ir descubriendo las habilidades blandas que ayuden a mejorar como persona.
3. Desarrollar equipos de trabajos mediante capacitaciones que conlleve a ser conscientes lo importante que es compartir varios puntos de vistas positivos con un solo objetivo de la organización.

III. Referencias bibliográficas

Lavado. H. (2021). Análisis de la comunicación asertiva en una empresa del sector automotriz, Chiclayo 2021. Tesis de maestría en administración y dirección de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Peru

Oyola. J. (2018). La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S. Tesis de grado en administración de empresas de la Universidad Pontificia Javeriana. Colombia.

Vizcarra. A. (2017). Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. Lima. 2016. Tesis de maestría en ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo. Perú

Mendoza. J., Salazar. B. y Rodriguez. E. (2019). El concepto de trabajo en equipo: percepción de empleados en empresas de Monterrey. Tesis de grado en contaduría pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Ander-Egg, E. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso.

MASTACHE, J. Propósito de Trabajo en equipo, Ob. Cit. (12), Lima-Perú, 1999, P.113-114

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*, 3, 1-8. 2006 Pag 2,3

Winter, R. S. (2000). Manual de trabajo en equipo. Ediciones Díaz de Santos. Pag 10-11.

Elizondo, M. (1999). Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. México: Editorial Trillas.

Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

