



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**ANÁLISIS DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS  
COLABORADORES DE UN HOTEL EN JAEN  
PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Gonzales Castillo Milene**

**Heredia Fernandez Rosendo**

**Asesor:**

**MBA. Rivera Tantachuco, Ricardo**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2017**

# ANÁLISIS DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS COLABORADORES DE UN HOTEL EN JAÉN

## ANALYSIS OF TEAMWORK IN PARTNERS OF A HOTEL IN JAÉN

*Heredia Fernandez Rosendo*

*Gonzales Castillo Milene*

### **Resumen**

El estudio realizado se enfocó en analizar el trabajo en equipo y el grado de cohesión con lo que los colaboradores de Hotel se desempeñan.

El trabajo en equipo es señalado como un grupo en el cual sus integrantes laboran enérgicamente en el logro de objetivos comunes y específicos, utilizando sinergia positiva, mutua e individualmente responsable.

La presente investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental en su diseño, transversal, descriptivo explicativo, así mismo para recolectar la información se utilizaron cuestionarios con preguntas cerradas dirigidas a 16 trabajadores los cuales fueron considerados como muestra; Los hallazgos sostienen que el 50%, de los trabajadores muestran regular cohesión en el trabajo, el 31.3% de los trabajadores muestran Baja cohesión en el trabajo y el 18.8% de los trabajadores muestran Buena cohesión en el trabajo, indicando que es necesario implantar programas de capacitación en trabajo en equipo para mejorar la cohesión del trabajo en equipo en los colaboradores de Hotel.

Palabras claves: cohesión en el trabajo, equipo de trabajo, satisfacción en laboral

### **Abstract**

The study focused on analyzing teamwork and the degree of cohesion with what the employees of Hotel perform. Teamwork is indicated as a group in which its members work energetically in the achievement of common and specific objectives, using positive, mutual and individually responsible synergy. The present investigation was of quantitative type, not experimental in its design, transversal, descriptive explanatory, likewise to collect the information questionnaires were used with closed questions addressed to 16 workers who were considered as sample; The findings hold that 50% of workers show regular cohesion in work, 31.3% of workers show low cohesion in work and 18.8% of workers show good cohesion in work, indicating that it is necessary to implement programs of training in teamwork to improve the cohesion of teamwork in the collaborators of Hotel.

Keywords: cohesion at work, work team, job satisfaction.

## 1. Introducción

En lo laboral, es necesario trabajar en equipo para desarrollar la interacción entre individuos, pues es de gran utilidad que se relacionen los trabajadores con sus pares, como también con directivos y operarios para cooperar en las actividades y responsabilidades, las cuales al desarrollarlas efectivamente promuevan e incrementen satisfacción laboral.

Existen diversos modelos y herramientas de gestión que generan resultados efectivos, dentro de ellos el trabajo en equipo, si este es productivo se convertirá en un referente a seguir, ligándose y afirmándose a la satisfacción laboral a largo plazo. Como ejemplo podemos tomar a un equipo de fútbol, ya que en este la totalidad de jugadores, incluyendo suplentes y cuerpo técnico interactúan y muestran unidad; ya que entienden que es la única forma de lograr el objetivo.

En cualquier empresa el equipo cuenta con un líder, quien anda en la búsqueda de lograr las metas planificadas determinando sus habilidades y el desempeño en sus colaboradores, si uno de ellos no se encuentra alineado la empresa falla. Por lo señalado, es pertinente la promoción de una cultura dirigida que promueva el trabajo en equipo, en cada uno y vierta sus habilidades y conocimientos en post de mayor productividad y rentabilidad de la organización.

El trabajo está estructurado:

Capítulo I; la problemática vista desde diferentes enfoques, así mismo la formulación interrogativa del problema, delimitación, la justificación del porqué de la investigación, limitaciones que se han presentado en el desarrollo de la misma y el objetivo general y específico.

Capítulo II; antecedentes de investigaciones del exterior y en el país, teorías referidas a las variables y definición de los términos; contenidos dentro del marco teórico.

Capítulo III; metodología, en el cual se señala tipo y diseño de la investigación, la población y muestra para la obtención de la información, variables conjuntamente con su Operacionalización, instrumentos, abordaje metodológico, análisis mediante la estadística y la interpretación de la información, principios y criterios en la cual se regirá la investigación.

Capítulo IV; tablas y figuras estadísticas y discusión de resultados mediante la triangulación.

Capítulo V; finalmente se muestran las conclusiones arribadas y recomendaciones.

## **2. Material y métodos**

La investigación es fundamentada en analizar el trabajo en equipo en Hotel, contando con una muestra de 15 colaboradores, el estudio se realizó acatando los principios éticos y el rigor científico en la investigación científica; se utilizó la investigación cuantitativa, diseño no experimental descriptivo transversal, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, analizando los datos mediante el software SPSS y Excel, el cual arrojó tablas y figuras las cuales fueron interpretadas para obtener los resultados con la finalidad de discutirlos y obtener las conclusiones para posteriormente realizara las recomendaciones

La investigación permitió realizar un análisis del trabajo en equipo de los trabajadores de HOTEL, donde se busca conocer las deficiencias en cuanto al trabajo en equipo para luego mejorarlos.

El estudio se enfoca a mejorar el trabajo en equipo, con la finalidad que sus trabajadores puedan estar satisfechos y por ende más contentos en sus respectivos puestos de trabajo.

El hotel al implementar equipos de trabajos eficientes, podrá brindar un servicio de calidad a sus clientes, el cual traiga consigo un crecimiento sostenido para la empresa y además de ello tendrá trabajadores más satisfechos al sentir que es participe del crecimiento de la organización

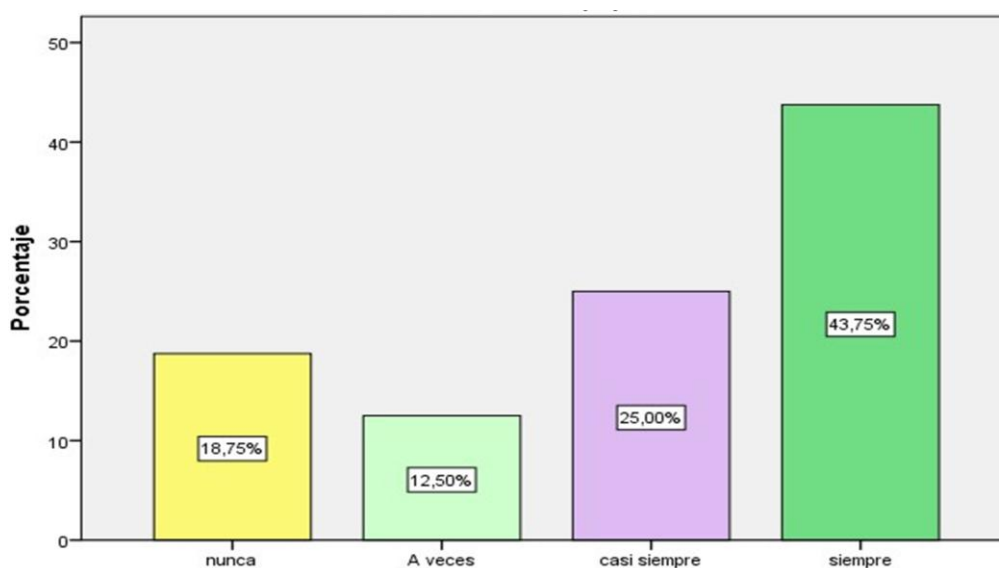
### 3. Resultados

Tabla 01 Considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	18,8	18,8	18,8
	A veces	2	12,5	12,5	31,3
	casi siempre	4	25,0	25,0	56,3
	siempre	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Hotel Jaén

Considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo



**Figura 01:** se divisa que el mayor porcentaje es 43.75% de los encuestados los que opinan que **siempre** considera que las competencias y virtudes de sus compañeros de trabajo influyen en el rendimiento del equipo, y el 12.50 % con el menor porcentaje opina que a veces se considera que las competencias y virtudes de sus influyen en el rendimiento del equipo

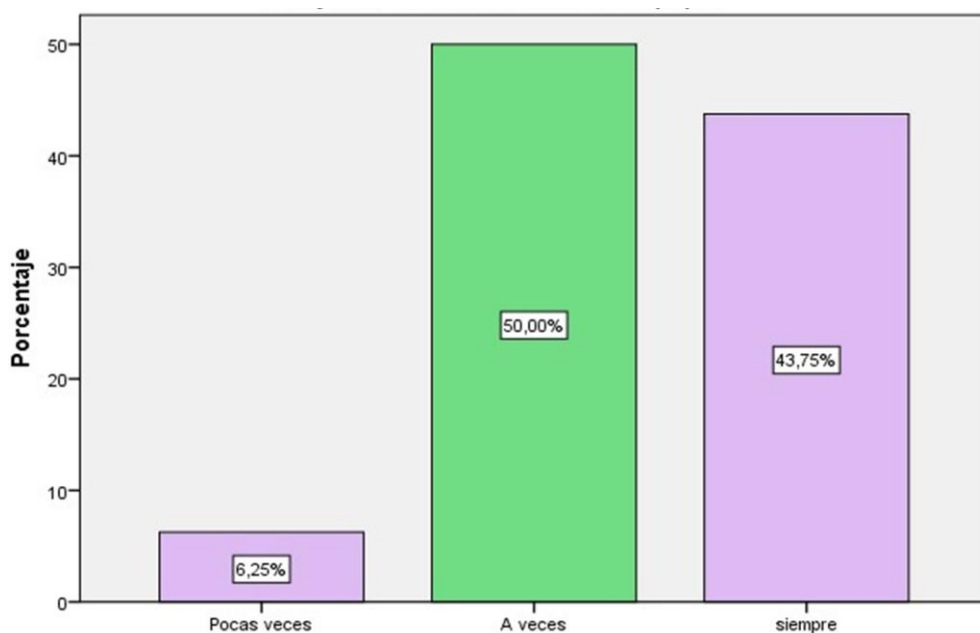
Fuente: elaboración propia

Tabla: 02 Considera que las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	6,3	6,3	6,3
	A veces	8	50,0	50,0	56,3
	siempre	7	43,8	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Hotel Jaén

Considera que las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo.



**Figura 02:** se divisa que el mayor porcentaje es 50% a veces considera que las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo y el menor porcentaje 6.25% pocas veces considera que las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo

Fuente: elaboración propia

Tabla: 03 Considera que todos unen fuerzas para realizar las labores diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces	1	6,3	6,3	6,3
	casi siempre	5	31,3	31,3	37,5
	Siempre	10	62,5	62,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Hotel Jaén

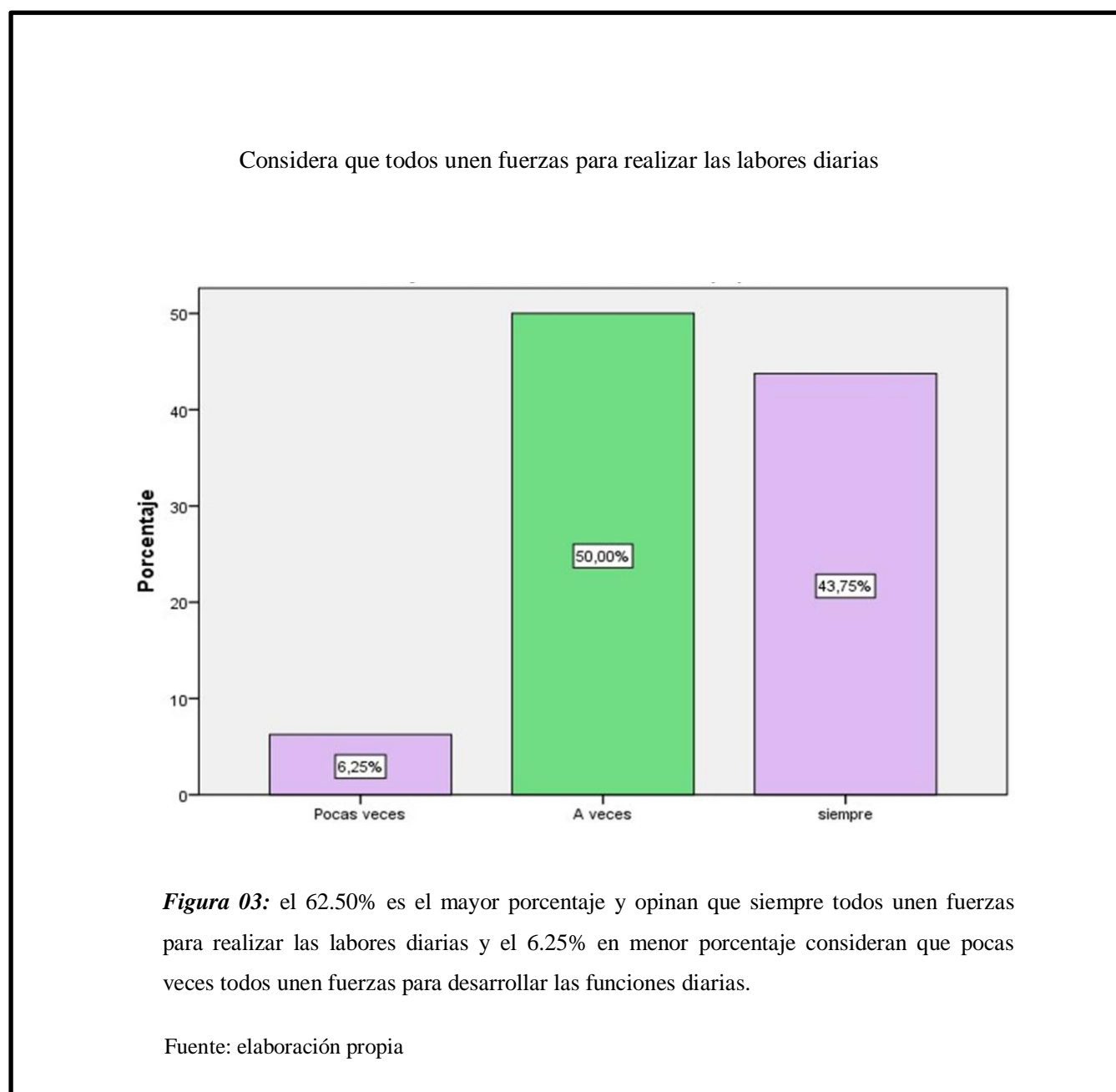
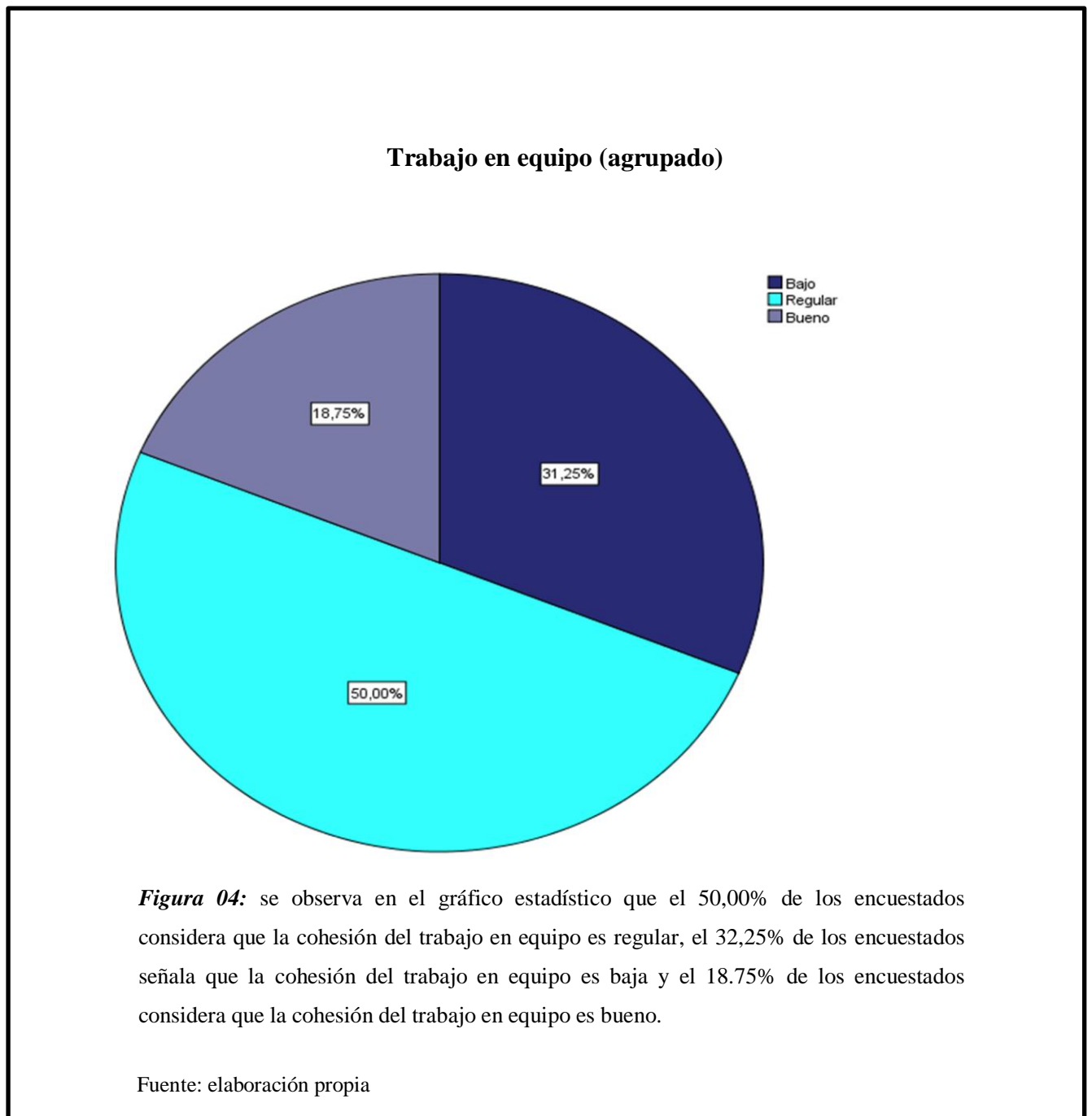


Table : 04 Trabajo en equipo (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	31,3	31,3	31,3
	Regular	8	50,0	50,0	81,3
	Bueno	3	18,8	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0	

Fuente: Hotel Jaén





#### **4. Discusión**

La población se consideró como suficiente, y esta pasó a conformar en su totalidad la muestra con el fin de minimizar el sesgo de los resultados de la investigación, escogiéndose como técnica el muestreo no probabilista, utilizando la muestra por conveniencia de los investigadores sin tener que perder la consistencia de los resultados. Se escogió y utilizó el cuestionario para recoger los datos.

La confiabilidad del instrumento fue mediante Alfa de Cronbach, resultando 0.612, siendo idóneo para la investigación; también se validó el instrumento por administradores, quienes señalaron que eran pertinentes y calificándolos como buenos.

Los objetivos de la investigación se alcanzaron con éxito, logrando identificar que el 50,00% de los encuestados considera que la cohesión del trabajo en equipo es regular, el 32,25% de los encuestados señala que la cohesión del trabajo en equipo es baja y el 18.75% de los encuestados considera que la cohesión del trabajo en equipo es bueno.

El resultado encontrado coincide con los hallazgos realizados por (Gonzalez, 2015), en su investigación "Trabajo en equipo y satisfacción laboral" en la cual concluyó que en el equipo de Claro, existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, es decir existe relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral; pero es necesario mejorar este último, pues el punto débil está en la comunicación.

Los resultados encontrados no coinciden con los hallazgos realizados por (Leiva, 2014) en Estrategias para fortalecer el trabajo en equipo de las docentes del nivel de preescolar del gimnasio campestre cristiano, concluyó que a lo referido le es difícil trabajar en equipo efectivamente por tener poco tiempo, así también por la deficiente comunicación y el establecimiento de buenas relaciones interpersonales, esto es debido a que los docentes no están preparados para liderar equipos de trabajo, es decir están preparados para enseñar o impartir conocimiento, mas no para direccionar al talento humano de forma idónea al logro de sus objetivos personales y organizacionales de la forma más eficiente.

Los resultados son homogéneos con los hallados por (Toro, 2015) en su investigación "Importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales" el cual encontró que el trabajo debe ser estructurado, sistemático y diario, considerando que en el tiempo los resultados serán óptimos, reflejándose en satisfacción de usuarios y trabajadores, promoviendo un ambiente amigable que incide acertadamente en su estado ánimo; es así que en la investigación realizada se encontró que los colaboradores trabajando en equipo, pueden brindar un mejor servicio al cliente, lograr sus objetivos de manera eficiente, e incidiendo en las buenas relaciones entre compañeros de trabajo.

La investigación coincide con los hallazgos realizados por (Cueva, 2015) en sus "Factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo", en el cual obtuvo como resultado que existen factores de gestión para efectivizar el trabajo en equipo, siendo estos el esfuerzo de su gerente y trabajadores, quienes compartan responsabilidades y se comprometan con la organización; revisando

el entorno para identificar oportunidades y enfrentar los retos. Siendo similar en cuanto a que se encontró que la mayoría de colaboradores están comprometidos en lograr los objetivos de la empresa.

Lo encontrado en la investigación tiene relación con lo señalado por Robbins & Coulter, quienes en su teoría de grupos y equipos de trabajo, aseveran que los equipos eficaces poseen las características tales como: objetivos claros, habilidades y destrezas, compromiso, mutua confianza, comunicación efectiva y adecuado liderazgo, muchas de estas características poseen los trabajadores de Hotel, en el cual se puede señalar que existe trabajo en equipo y que la mayoría tiene claro los objetivos trazados; así mismo existe confianza entre todos los compañeros de trabajo, compromiso compartido, idónea comunicación y un liderazgo democrático.

De acuerdo a los resultados encontrados, es relevante para la empresa realizar el trabajo en base a equipos de trabajo, ya que estos influyen de manera directa en los buenos resultados para la organización. Los equipos de trabajo son más eficientes en su trabajo y brinda mejor atención a los clientes, como consecuencia de lo señalado, los trabajadores están más satisfechos en sus puestos de trabajo y en la organización donde laboran.

La triangulación entre los datos hallados, con la de distintos autores y teorías referentes al presente estudio, presenta semejanza, ya que se respetó las normas de la investigación científica, siendo los resultados válidos y fortificados para la ciencia administrativa.

#### **4. Conclusiones**

Se identificó que la cohesión del trabajo en equipo en el hotel es regular, ya que permitió aseverar que un gran porcentaje de colaboradores trabaja en equipo.

Se determinó que el trabajo en equipo influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel de la Provincia en Jaén.

Se afirma que existe una dependencia moderada entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Hotel, año 2017

## **6. Referencias**

*Aguilar, E. H. (2016). Trabajo en equipo y Clima organizacional. Quetzaltenango.*

*Espinoza, S. (2015). Trabajo en equipo de los colaboradores de las fuerzas de venta de Tatoon Adventure Gear. Cusco- Peru.*

*Gonzalez, O. k. (2015). "Trabajo en equipo y Satisfacción Laboral. Quetzaltenango Mexico.*

*Hernandez, S. c. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill.*

*Leiva, M. D. (2014). Estrategias para fortalecer el trabajo en equipo. Chía, Cundinamarca.*

*Loredo, G. G. (2013). Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: caso Adecco Perú. Lima- Peru.*

*Rios, P. R. (2004). El trabajo en equipo en las decisiones organizativas. Lima - Peru.*

*Robbins, C. (2014). Administración. Mexico: Pearson.*

*Robbins, S. P. (2005). Administración. Mexico: Pearson.*

*Rubio, P. Z. (2016). Trabajo en equipo para mejorar la productividad en una empresa paraestatal. Querataro- Mexico.*

*Toro, S. L. (2015). Estrategias para fortalecer el trabajo en equipo de los docentes del nivel preescolar del gimnasio campestre cristiano. Bogotá - Colombia.*