



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel

Naylamp Zyón, Jaén – 2023

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora:

Bach. Rafael Llatas, María Lilliana
(Cód. ORCID: [0009-0001-0386-45711](https://orcid.org/0009-0001-0386-45711))

Asesora

Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana
(Cód. ORCID: [0000-0003-2604-7280](https://orcid.org/0000-0003-2604-7280))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social: Gestión De
Organizaciones

Pimentel, Perú, 2023.



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la **Bach. Rafael Llatas, María Lilliana**, titulado: **“Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyón, Jaén – 2023”**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 04 de diciembre del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", is written over a horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores del hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|---------------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 3% |
| 3 | upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet | <1% |

TITULO DE LA TESIS:

"TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EL HOTEL NAYLAMP ZYON, JAÉN - 2023"

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Bach. Marielilliana, Rafael Llatas

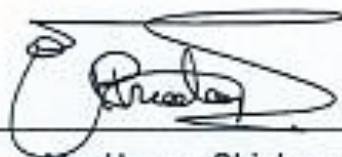
AUTORA



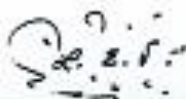
Dra. Weiky Nelly Juliana, Carpio Vásquez

ASESOR

Aprobado por el siguiente jurado:



Mg. Henry Chiclayo Vega
Presidente



Mg. Luis Alberto Elera Vilela
Secretario



Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra
Vocal

Dedicataria

La presente está dedicada a la memoria de mi Hija Valeria Ivanna Vásquez Rafael, quien desde el cielo guía mis pasos; de manera muy especial, a mi amado esposo, Ciro Vásquez, quien con cariño, comprensión y estímulo me ha brindado su apoyo cuando lo he necesitado; a mis hijos: Fernando y Brianna, quienes son mi fuente de inspiración, es por eso que todos mis logros, y, este en especial, los dejo como un legado de motivación a ellos, razón por la cual lucho día a día.

LILLIANA

Agradecimiento

A Dios por darnos la sabiduría y la fortaleza para seguir adelante y mostrarnos el camino para lograr nuestros objetivos.

A mis padres y hermanas por su amor, paciencia y comprensión infinita.

Un especial agradecimiento a mi asesora Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana, por su asesoramiento y guía para desarrollar mi informe de tesis.

LILLIANA

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Dedicataria | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice de contenidos | vii |
| Resumen..... | x |
| Abstract..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. DESARROLLO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo de investigación..... | 15 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 15 |
| 3.3. Variables y operacionalización..... | 16 |
| 3.4. Población de estudio..... | 20 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 20 |
| 3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones..... | 21 |
| 3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 21 |
| IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 22 |
| V. CONCLUSIONES | 38 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 41 |
| ANEXOS..... | 47 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población de la empresa analizada..... | 20 |
| Tabla 2 Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk | 22 |
| Tabla 3 Relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral..... | 23 |
| Tabla 4 Nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel..... | 24 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Diseño de investigación | 16 |
| Figura 2 Puede trabajar con personas que muestran diferente opinión a la suya..... | 24 |
| Figura 3 Su opinión es tomada en cuenta por los directivos del hotel..... | 25 |
| Figura 4 Forma parte de un equipo de trabajo que coordina siempre..... | 26 |
| Figura 5 El hotel maximiza sus cualidades para optimizar resultados..... | 27 |
| Figura 6 Nivel del desempeño laboral de los colaboradores..... | 28 |
| Figura 7 Mi trabajo se alinea con la carrera profesional | 28 |
| Figura 8 El administrador no muestra favoritismos por alguno de los trabajadores..... | 29 |
| Figura 9 Las relaciones laborales con los compañeros de trabajo son adecuadas | 30 |
| Figura 10 Los directivos han creado un ambiente laboral agradable..... | 31 |
| Figura 11 Toma decisiones de manera autónoma..... | 32 |
| Figura 12 relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral.... | 33 |

Resumen

La investigación presentó como objetivo Determinar la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, siendo la metodología, tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, asimismo, se empleó el tipo descriptivo correlacional, por otro lado, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, siendo la población y muestra 26 trabajadores del hotel, los resultados evidenciaron que usando Rho de Spearman como coeficiente de correlación se obtiene un valor de 0.978, siendo este considerado como alto y positivo, igualmente se obtuvo como $s = 0.000$, lo mencionado lleva a la conclusión que la variable trabajo en equipo tiene una asociación alta con el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Trabajo en equipo, desempeño laboral, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between teamwork and work performance of collaborators at the Naylamp Zyón hotel, Jaén - 2023, with the methodology being, basic type, quantitative approach, non-experimental design, likewise, the descriptive correlational type was used. On the other hand, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, being the population and sample 26 hotel workers, the results showed that using Spearman's Rho as a correlation coefficient a value of 0.978 was obtained, this being considered high and positive, it was also obtained as $s = 0.000$, the aforementioned leads to the conclusion that the work variable as a team has a high association with the work performance of workers.

Keywords: Teamwork, job performance, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN.

Una de las capacidades ampliamente valoradas en el ámbito laboral es el trabajo en equipo desarrollado por los colaboradores de una organización, este se origina cuando un grupo de personas altamente competitivas y comprometidas ponen sus habilidades y conocimientos a servicio de la empresa para con ello lograr las metas, por lo tanto, se afirma que el trabajo en equipo es de gran importancia porque genera integración y mejor desarrollo de las habilidades sociales, estimula la motivación y la creatividad, fomenta el sentido de pertenencia a la organización de todos los colaboradores; asimismo se determina que todo lo mencionado se mejora el comportamiento y la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto, se incrementa la producción y la utilidad (Cervantes et al., 2020).

En Colombia según Quezada et al. (2020) El éxito de una organización se garantiza cuando en ella se efectúa un trabajo en equipo efectivo y coordinado con un liderazgo transformacional y participativo, sin embargo, en la investigación realizada en empresas del sector servicios de la zona de Cartagena se halló que el 93.6% dice que el trabajo en equipo realizado por los trabajadores es poco adecuado ya que presenta una serie de falencias en: la comunicación asertiva, complementariedad en el desarrollo de las funciones, confianza en los compañeros de trabajo, compromiso con el logro de las metas organizacionales más que personales, lo mencionado ha originado que según los investigados el 51.3% diga que el desempeño en el trabajo de los colaboradores no está siendo el adecuado ya que las metas que han sido cuantificadas se han logrado solo al 62%. En Ecuador, afirma Ayoví (2019) el trabajo en equipo abarca cohesión, unión, productividad, eficiencia, efectividad, desempeño laboral adecuado de los trabajadores, entre otros factores, sin embargo, según investigación efectuada a los colaboradores de 127 hoteles en Guayaquil, se identificó, el 65% muestra confianza en su compañero de trabajo, el 58% dice que la comunicación efectuada en las organizaciones es adecuada, el 61% manifiesta sentirse comprometido con el logro de los objetivos de la organización, todo lo mencionado ha llevado a que los colaboradores perciban según el 52% un clima organizacional inadecuado originando esto bajo: desempeño laboral y baja productividad. En el Perú explica Sánchez (2022) La destreza que presentan algunos colaboradores de trabajar en

equipo es uno de los elementos grandemente valorados por las personas que se encargan de contratar personal, sin embargo, según estudios efectuados el 50% de las organizaciones durante el último año ha efectuado contrataciones de personal ineficientes, debido a que estos han presentado pocas habilidades humanas y más habilidades técnicas, efectuando esto perjuicio en el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, Sánchez et al. (2022). Las habilidades que son fundamentales en todo colaborador son: la comunicación, el compromiso, la coordinación, la creatividad, el trabajo en equipo, la resiliencia entre otras, sin embargo, en una investigación efectuada a 115 empresas se halló que el 74.3% de los investigados dicen que las habilidades blandas como las mencionadas son desarrolladas por los colaboradores de forma regular, dando esto origen a bajos niveles de: desempeño personal, satisfacción laboral, productividad y rentabilidad.

El estudio científico se realiza en el Hotel Naylamp Zyon, encontrándose este ubicado en el distrito de Jaén, en él se ha podido identificar las áreas de administración, contabilidad, marketing, mantenimiento y almacén, cabe señalar que en el hotel laboran un total de 26 trabajadores, en los que se ha podido apreciar que en algunas oportunidades estos no han logrado cumplir las funciones encomendadas, ocasionando retardo en la prestación del servicio solicitado, se ha visto también que algunos colaboradores presentan deficiencias en las habilidades técnicas y humanas, ya que hay retrasos de la elaboración de boletas de ventas, cuadros de ingresos, egresos y otros; asimismo algunas de las personas que labora en el área de recepción presenta poca empatía en la relación que se tiene con el cliente por lo que este algunas veces se ha disgustado con el servicio recibido; se ha visualizado también que falta comunicación efectiva, debido a que los colaboradores no comparten información clara o suficiente entre áreas como recepción, limpieza, cocina, y mantenimiento, generando descoordinaciones, mensajes mal interpretados o incompletos afectando el servicio al cliente; igualmente se ha percibido la falta de confianza y apoyo entre los colaboradores lo que está dificultando la resolución de problemas, debido a la presencia de rivalidad entre áreas, como cocina y servicio al cliente; por otro lado, se visto que las personas encargadas de seleccionar personal con el jefe de personal y de administración, haciéndolo según el perfil del puesto para el que se está

seleccionando el trabajador, sin embargo durante su estadía en el puesto de trabajo no reciben las capacitaciones que necesita para seguir mejorado en su labor; finalmente se logrado observar también que existe una relación cordial entre compañeros de trabajo y de estos con los superiores, aunque a veces ha surgido algunos inconvenientes para resolver ciertos problemas sobre atención al cliente o pago a proveedores; por lo mencionado se formula como problema general ¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023?, siendo los problemas específicos ¿Cuál es el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023?, ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023? y ¿Cuál es la relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023?. El estudio presenta justificaciones desde varios puntos de vista como es lo académico ya que con el desarrollo esta tesis se podrá comprender los saberes científicos relacionados al trabajo en equipo y el desempeño laboral, se justifica desde lo práctico debido a que los resultados que arroje la investigación se utilizarán para tomar decisiones acertadas en relación al comportamiento del personal, se justifica desde los metodológico por que los instrumentos empleados en la indagación podrán ser usados en diversas investigaciones relacionadas con las variables examinadas debido a que se encontraron como aptos por que la validez y fiabilidad fue la adecuada; finalmente se justifica desde lo social ya que al contar la empresa con personal unido debido al desarrollo de una comunicación efectiva influenciará en la atención de calidad al cliente. Se formula como objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, siendo los objetivos específicos: Identificar el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, Señalar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023 y Establecer la relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023. Se plantea como hipótesis general: el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, siendo las hipótesis específicos: El nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp

Zyon, Jaén – 2023, es regular; El nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, es regular y el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023.

II. DESARROLLO.

Los antecedentes contemplados para el desarrollo de la investigación se estructuran según el ámbito internacional: En España se encuentra la investigación de Cornejo et al. (2022) en la investigación la capacidad de trabajo en equipo y el desempeño laboral en organizaciones privadas, el objetivo del trabajo fue analizar el papel que tiene el trabajo en equipo en el desempeño del trabajador, para lo cual toma en cuenta en el área metodológica: el tipo cuantitativo y el diseño no experimental, igualmente se estudia una muestra de 94 trabajadores, los resultados que se obtienen apoyan la existencia de una relación de las variables ya que el $r=0.879$, con lo cual se concluye que el papel de trabajo en equipo en el desempeño laboral es importante. En Nicaragua explica Sequeira y Zambrana (2020) en el estudio trabajo en equipo y desempeño laboral en instituciones públicas, señalándose como objetivo entablar como se relacionan las variables; por otro lado, en el marco metodológico se tomó el campo cuantitativo y el diseño que no experimenta con las variables, igualmente se estudió la muestra de 27 trabajadores con una encuesta por internet, en los resultado se halló que el trabajo en equipo requiere la atención de las gerencias y subgerencia ya que según los encuestados este es regular 38%, asimismo en lo que se refiere a la productividad, toma de decisiones y otros factores que motivan un desempeño laboral eficiente se entiende también como regular 42%, en este contexto se concluye que las variables se asocian aceptándose la hipótesis alterna y proponiendo políticas de trabajo en equipo que logren sostener desempeños laborales altos. En Ecuador, se encuentra Paliz (2022) en la investigación denominado: Trabajo en equipo y desempeño laboral en la empresa Emapaa, siendo el objetivo conocer la relación que se ha establecido entre las variables; en la metodología se exige el trabajo cuantitativo y no experimental, además la muestra fue de 89 trabajadores,

estos se analizaron con la encuesta, hallándose que el trabajo en equipo es regular 38%, asimismo en lo que se refiere al desempeño laboral se entiende también como regular 42%, en este contexto se concluye que las variables se asocian aceptándose la hipótesis alterna y proponiendo estrategias de trabajo en equipo que logren sostener desempeños laborales altos.

Los antecedentes contemplados para el desarrollo de la investigación se estructuran según el ámbito nacional: En Chaclacayo, se ubica el estudio de Cárdenas (2022) siendo este llamado: Trabajo en equipo y desempeño laboral de los administrativos, en tal sentido se plantea como objetivo señalar como se relacionan las variables; por otro lado, en la parte metodológica se usa: como diseño: el no experimental, como enfoque el cuantitativo, igualmente se estudia a la muestra de 52 empleados con una encuesta, entre los hallazgos se visualiza que el trabajo en equipo es percibido como regular por un 59.62% asimismo el desempeño laboral es percibido como regular según el 53.8% de la muestra, en lo referente a la relación de las variables analizadas se halló que fue de 0.672, con lo mencionado se concluye que el trabajo en equipo ejerce influencia positiva en el desempeño del trabajo de los colaboradores. En Callao, está el estudio de Sotelo (2019) denominado trabajo en equipo y desempeño laboral en la DRE- Callao, planteándose como objetivo investigativo, conocer la relación que existe en los temas estudiados; en el aspecto metodológico se tomó el tema básico como tipo de estudio y cuantitativo como enfoque para el análisis, siendo el diseño seleccionado el no experimental, la muestra de 34 trabajadores se estudió con una encuesta, se ha encontrado que el 52% percibe al trabajo en equipo como regular y deficiente y el 48% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también como regular y deficiente, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables el valor asciende 0.789, se concluye que la relación de las variables es alta y de aspecto positivo, por lo que las políticas establecidas para trabajar en equipo mejorarán sustancialmente el desempeño laboral. En Tacna está el estudio de Ríos (2019) siendo este: Trabajo en equipo y desempeño laboral en la municipalidad de Alto Alianza, planteándose como objetivo de estudio, conocer la relación que existe en los

temas estudiados; en el aspecto metodológico se tomó el tema básico como tipo de estudio y cuantitativo como enfoque para el análisis, además el diseño seleccionado fue el no experimental, y la muestra de 88 trabajadores siendo esta analizada con una encuesta, se ha encontrado que el 43% percibe al trabajo en equipo como regular y el 66% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también es regular, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables se halló un valor de 0.771, se concluye que la relación de las variables es alta por consiguiente si se establecieran mejoras el trabajo en equipo mejorará sustancialmente el desempeño laboral.

Los antecedentes contemplados para el desarrollo de la investigación se estructuran según el ámbito local: En Jaén, se encuentra la tesis de Surco (2023) denominada trabajo en equipo y desempeño laboral en una institución privada de la zona, en tal sentido se plantea como objetivo señalar como se relacionan las variables; por otro lado, en la metodológica se usa: como diseño: el no experimental, como enfoque el cuantitativo, se estudia a la muestra de 30 empleados con una encuesta, entre los hallazgos se visualiza que el trabajo en equipo es percibido como regular por un 60% asimismo el desempeño laboral es percibido como regular según el 56.70% de la muestra, en lo referente a la relación de las variables analizadas se halló que fue de 0.951, con lo mencionado se concluye que el trabajo en equipo ejerce influencia positiva en el desempeño del trabajo de los colaboradores. En Cajamarca se ubica el estudio de Segura (2022) Trabajo en equipo y desempeño laboral en los Colaboradores de la empresa JVS, desarrollándose como objetivo conocer la relación de las variables, se tomó como cuantitativo el enfoque y como no experimental el diseño, el grupo de análisis se formó por 30 colaboradores, asimismo para recoger la información se usó la encuesta, según los hallazgos el 53.3% de los analizados dice casi siempre el desempeño laboral es adecuado y un 60% manifiesta que el trabajo en equipo casi siempre es adecuado, además se observó un valor de correlación igual a 0.538, con lo cual se demuestra que las variables se relacionan. En Jaén se encuentra el estudio de Guevara

(2022) Motivación y desempeño laboral de los servidores municipales de la MPJ, siendo el propósito de estudio, conocer la asociación de las variables, para cual se tomó el diseño no experimental y con la guía cuantitativa, se ha encontrado que el 48% percibe al trabajo en equipo como regular y el 65% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también es regular, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables se halló un valor de 0.781, se concluye que la relación de las variables es alta por consiguiente si se establecieran mejoras el trabajo en equipo mejorará sustancialmente el desempeño laboral.

En cuanto al marco teórico, la tesista toma en cuenta teorías como las presentadas por Luque (2021) Se tiene la teoría de Roles, siendo esta desarrollada por Belbin, quien manifiesta que la mayoría de las organizaciones forma trabajos de equipo teniendo en cuenta solo los conocimientos técnicos de los trabajadores, sin embargo, para que el equipo sea eficaz es necesario tener en cuenta las habilidades de cada uno de los trabajadores de tal manera que las habilidades y los conocimientos se complementen y se forme equipos eficaces, el autor menciona también que existen nueve roles de un equipo eficaz, estos son: Rol de acción (caracterizándose los trabajadores por ser: impulsadores, disciplinados y concienzudos), está también el Rol Mental (caracterizándose los colaboradores por ser: creativo, evaluador y especialista), finalmente está el rol social (caracterizándose los trabajadores por ser: coordinadores, cooperador e investigador). Teoría del aprendizaje social, Jaimes y Paucar (2019) esta teoría se propuso por Bandura, quien menciona que el aprendizaje es un proceso para obtener conocimientos y que ocurre en un determinado contexto social por medio de la observación, por lo tanto, se aprende mirando, oyendo y haciendo, la teoría propone el modelo aprendizaje 70:20:10; afirmando esta que el 70% de las personas aprenden por medio de la experiencia, el 20% en las relaciones laborales con los compañeros de trabajo y el 10% por medio de las aulas educativas. Teoría de Maslow, esta es explicada por Ochoa (2021) fue desarrollada por Maslow, basándose en el conocimiento del comportamiento humano, por lo que la

motivación es una herramienta importante, entonces conocer los factores que motivan a las personas ayudará a tener estrategias que mejoren la retención y satisfacción del personal, el autor propone la Pirámide de Maslow, la cual afirma que las personas se motivan en función de cinco categorías como son: las fisiológicas, seguridad, amor, estima y autorrealización. Teoría de la Equidad, fue desarrollada por Fajardo y Cervantes (2020) esta fue desarrollada en 1963 por Adams, este menciona que el trabajador compara el trato que recibe con el trato que reciben otras personas, este se siente motivado cuando percibe un trato justo por medio del empleador, caso contrario ocurre desmotivación; podemos afirmar entonces que esta teoría se basa en: la comparación (de compañeros de trabajo sobre la labor que realiza), se basa también en la tensión o motivación, ya que según los resultados de la comparación el trabajador decidirá si el resultado genera tensión o motivación.

La Teoría de las Etapas del Desarrollo de Equipos, también conocida como el modelo de Tuckman, fue propuesta por el psicólogo Bruce Tuckman en 1965. Esta teoría describe las diversas etapas por las que atraviesan los equipos a medida que se forman, se desarrollan y trabajan juntos. El modelo consta de cinco etapas principales: (i) Formación: Los miembros del equipo se reúnen y se orientan hacia el objetivo del equipo. Existe cierta dependencia del líder para la guía y la dirección. Comportamiento Típico: Los miembros pueden mostrarse cautelosos, evitar conflictos y depender del líder para la toma de decisiones. (ii) Tormenta: Aparecen tensiones y conflictos entre los miembros del equipo, ya que las personalidades y opiniones individuales comienzan a emerger. Pueden surgir disputas sobre roles y responsabilidades. Comportamiento Típico: Se producen debates, desafíos al liderazgo y la formación de alianzas o grupos dentro del equipo. (iii) Normalización: El equipo comienza a establecer normas, roles y responsabilidades. Se resuelven los conflictos y se establece una mayor cohesión. La colaboración y la comunicación mejoran. Comportamiento Típico: Los miembros del equipo aceptan sus roles, trabajan más eficientemente juntos y se sienten más cómodos expresando sus opiniones.

(iv) Desempeño: El equipo ha alcanzado su máxima madurez y efectividad. Hay una fuerte cohesión, la colaboración es fluida y el enfoque está en la consecución de objetivos. Comportamiento Típico: El equipo trabaja de manera eficiente y eficaz. Los miembros son autónomos y se confían mutuamente. (v) Desarticulación: Esta etapa se añadió posteriormente por Tuckman. Se produce cuando el equipo completa su tarea y se disuelve. Puede haber emociones mixtas, ya que los miembros se preparan para separarse. Comportamiento Típico: Reflexión sobre los logros y las experiencias compartidas. Puede haber sentimientos de pérdida o nostalgia, especialmente si el equipo ha trabajado estrechamente durante un período prolongado (Arévalo, 2022).

Trabajo en equipo, según Salazar et al. (2023) menciona que es la reunión de un grupo de personas que cooperan por con el uso de habilidades individuales y retroalimentación sin tomar en cuenta los conflictos personales, por consiguiente, en trabajo en equipo fomenta: lealtad, pertenecía, seguridad, satisfacción laboral entre otros. Explica López (2022) Trabajar en equipo genera beneficios como: manifestar y solucionar situaciones o problemas de convivencia, unir estrategias, metodologías, procedimientos y otros en el desarrollo del trabajo, incrementar en el personal el sentido de la pertenencia, todo esto lleva a lograr objetivos de la empresa. Afirma Guzmán (2022) es la reunión de personas con habilidades complementarias que se encuentran comprometidas a lograr un objetivo en común, bajo la guía de un líder que no se caracteriza por controlar sino por guiar, por lo tanto, el rol de liderazgo es compartido con los otros miembros del equipo; asimismo en las reuniones de equipos de trabajo las opiniones de los miembros de este son escuchadas y aceptadas como instrumentos para solucionar problemas. igualmente, las personas que formen este equipo son solidarias y responsables en el desarrollo de las tareas a fin de cumplirlos a cabalidad en los plazos señalados. Define Montesino y Mancini (2023) Es la organización de seis a ocho personas con habilidades, técnicas y conocimientos que desarrollan: comunicación adecuada, lazos de unión,

reglas, roles, coordinación, confianza a fin de complementarse y lograr las metas de la organización.

Sostiene Vargas (2022) Un equipo de trabajo se diferencia de un grupo porque este es un conjunto de personas que se relacionan pero que no sostienen relaciones de colaboración, confianza y compromiso, sin embargo, presentan un objetivo en común. Vargas (2022) afirma que, las características de un equipo de trabajo, son: el liderazgo se comparte con los miembros del equipo para lo cual se tiene en cuenta las tareas realizadas y las habilidades de cada uno de los trabajadores, la responsabilidad es tanto individual como colectiva, los conflictos laborales se solucionan por medio del dialogo con los miembros del equipo y con ello se toman decisiones en conjunto.

El trabajo en equipo es fundamental en cualquier entorno laboral y organizativo debido a su gran importancia en varios aspectos. Por ejemplo

- (i) Diversidad de Habilidades: Los equipos están formados por individuos con diversas habilidades, conocimientos y experiencias. Trabajar juntos permite aprovechar esta diversidad para abordar problemas y desafíos desde diferentes perspectivas.
- (ii) Mejora de la Creatividad e Innovación: La colaboración entre miembros del equipo fomenta la creatividad al propiciar la generación de nuevas ideas y soluciones. La combinación de diferentes perspectivas puede dar lugar a innovaciones y enfoques únicos.
- (iii) Aumento de la Eficiencia: Trabajar en equipo permite distribuir tareas y responsabilidades, lo que puede aumentar la eficiencia y la velocidad de ejecución de proyectos. La carga de trabajo se comparte, y cada miembro puede centrarse en sus fortalezas.
- (iv) Desarrollo de Habilidades Interpersonales: El trabajo en equipo implica la interacción continua entre los miembros del equipo, lo que promueve el desarrollo de habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución de conflictos.
- (v) Mejora del Compromiso y la Moral: Los equipos exitosos suelen generar un sentido de pertenencia y compromiso. La colaboración efectiva y el reconocimiento del trabajo conjunto pueden mejorar la moral de los empleados y su satisfacción en el trabajo.
- (vi) Adaptabilidad y Resiliencia:

Los equipos bien cohesionados son más capaces de adaptarse a cambios y superar obstáculos. La diversidad de habilidades y experiencias en el equipo puede ser valiosa para abordar desafíos imprevistos. (vii) Toma de Decisiones Más Informada: La discusión y la toma de decisiones en equipo permiten considerar diferentes puntos de vista y evaluar más a fondo las opciones. Esto puede conducir a decisiones más informadas y robustas. (viii) Fomento de la Responsabilidad Compartida: En un equipo, cada miembro tiene una responsabilidad hacia el objetivo común. Esto fomenta un sentido de responsabilidad compartida y puede motivar a los individuos a contribuir al éxito general. (ix) Desarrollo Profesional: Trabajar en equipo proporciona oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo profesional. Los miembros del equipo pueden aprender unos de otros, adquirir nuevas habilidades y ampliar su conocimiento. (x) Mejora del Clima Laboral: Un entorno de trabajo positivo y colaborativo contribuye a un clima laboral saludable. Los equipos que se apoyan mutuamente y celebran los éxitos tienden a crear un ambiente de trabajo más agradable (Guzmán, 2022).

Dimensiones que presentan la capacidad de evaluación de la variable: Coordinación, la define Rico et al (2021) Es la herramienta que se usa para que los integrantes del equipo de trabajo puedan integrar, alinear las funciones y acciones, con los objetivos y conocimientos de la organización; en las organizaciones el trabajo efectivo se basa en el modelo: Insumo, proceso y salida, por lo que entre ello debe existir un alto nivel coordinación a fin de que el resultado sea eficaz, por el contrario, se identificaran perdidas es decir resultados deficientes. Existe entonces dos formas de coordinar: la implícita que es la que se efectúa antes de que los acontecimientos sucedan, es decir anticipándose a las necesidades del trabajo y la explícita que se realiza de forma de planificada programada. Explica López (2023) la Colaboración en un equipo de trabajo necesita de sus miembros que lo integran colaboración ya que cada uno de ellos presenta: habilidades, conocimiento y experiencias distintas que unidas son una gran herramienta de trabajo capaz de lograr los objetivos dispuestos por las empresas. La motivación del trabajo es definida por Mosquera et al. (2023) Es la capacidad que presentan las organizaciones de sostener implicados o comprometidos

a los trabajadores a fin de que ellos puedan ofrecer su máximo rendimiento y lograr con los mencionados los objetivos propuestos, la motivación es considerada como la herramienta que fomenta la productividad empresarial, el trabajo en equipo, se considera dos tipos de motivación; intrínseca, esta es generada a partir de factores internos como por ejemplo la satisfacción personal del empleado; esta también la motivación extrínseca, esta se encuentra inducida por elementos externos como son: el salario, reconocimientos y otros que fomenten el mejor desempeño laboral.

La Teoría de desempeño laboral, tenemos la Motivación-Higiene, también conocida como la Teoría de los Dos Factores, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg a mediados del siglo XX. Esta teoría propone que existen dos conjuntos de factores que afectan la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, y actúan de manera independiente entre sí. Los dos conjuntos de factores son: Factores Motivacionales: Estos factores están relacionados con el contenido del trabajo y tienen el potencial de motivar y aumentar la satisfacción en el trabajo. Incluyen aspectos intrínsecos y psicológicos del trabajo que brindan satisfacción personal y crecimiento profesional. Algunos ejemplos son: Logro, reconocimiento, trabajo interesante y desafiante, responsabilidad y avance profesional. Según Herzberg, la presencia de estos factores puede llevar a la satisfacción en el trabajo y al aumento de la motivación. Factores de Higiene o Contextuales: Estos factores están relacionados con el entorno de trabajo y su ausencia o presencia afecta principalmente la insatisfacción en el trabajo. No actúan como motivadores intrínsecos, pero su presencia puede prevenir la insatisfacción. Algunos ejemplos son: Condiciones laborales, salario, relaciones interpersonales, políticas de la empresa y Supervisión. Herzberg argumenta que la mejora de estos factores de higiene solo prevendría la insatisfacción, pero no necesariamente aumentaría la motivación y la satisfacción. Un aspecto clave de la teoría es que Herzberg considera que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo son dimensiones separadas y no opuestas. La eliminación de factores de insatisfacción (higiene) puede crear un entorno de trabajo sin insatisfacción, pero no necesariamente un entorno motivador y satisfactorio (Benítez, 2021).

Desempeño laboral, según Pineda et al. (2023), manifiesta que, son las acciones realizadas por los trabajadores con el fin de lograr los objetivos de la empresa, por lo tanto, un nivel adecuado de desempeño laboral fortalece el éxito organizacional; igualmente existe factores que acrecientan el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo como son: ambiente de trabajo adecuado, objetivos claros y alcanzables, reconocimiento de la labor del trabajador, participación en el logro de los objetivos, formación profesional, entre otros. Menciona Benítez (2021) La evaluación del desempeño del trabajador es importante ya que con ello: se otorga recursos necesarios a las áreas que realmente los necesitan, sirve como instrumento para identificar los factores de motivación que satisfacen las necesidades del trabajador, es la técnica usada para retroalimentar en las falencias de los trabajadores, fomenta las relaciones laborales saludables y entrena a los colaboradores para el crecimiento profesional. Son las acciones desarrolladas: tareas, funciones, y otros por los trabajadores en el puesto de trabajo donde se ubican, con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización.

El desempeño laboral es de gran importancia tanto para los empleados como para las organizaciones ya que produce: (i) Productividad Organizacional: El desempeño laboral está directamente relacionado con la productividad de una organización. Los empleados que tienen un buen desempeño contribuyen de manera efectiva a la consecución de los objetivos y metas de la empresa. (ii) Calidad del Producto o Servicio: Un buen desempeño de los empleados se traduce en una mayor calidad de los productos o servicios ofrecidos por la organización. La calidad es esencial para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. (iii) Clima Laboral Positivo: El desempeño laboral impacta en el ambiente de trabajo. Cuando los empleados están comprometidos y tienen un buen desempeño, se crea un clima laboral positivo que favorece la colaboración, la motivación y la retención del talento. (iv) Desarrollo Profesional: Un buen desempeño contribuye al crecimiento y desarrollo profesional de los empleados. Proporciona oportunidades para ascensos, reconocimientos y la adquisición de nuevas habilidades y responsabilidades. (v) Satisfacción del Empleado:

Los empleados que experimentan un buen desempeño suelen sentirse más satisfechos en su trabajo. Esto está vinculado a la motivación, la lealtad a la empresa y una mayor retención de talento. (vi) Eficiencia Operativa: El desempeño eficaz impulsa la eficiencia operativa. Los empleados que trabajan de manera eficiente contribuyen a procesos más fluidos y a la optimización de recursos, lo que beneficia a la organización en términos de costos y rendimiento. (vii) Desarrollo de Liderazgo: La gestión del desempeño es esencial para el desarrollo de liderazgo. Los líderes pueden identificar y desarrollar habilidades en sus equipos, fomentando un liderazgo sólido en todos los niveles de la organización. (viii) Adaptabilidad a Cambios: Los empleados con un buen desempeño suelen ser más adaptables a los cambios. La capacidad de adaptación es crucial en entornos empresariales que experimentan cambios constantes. (ix) Imagen y Competitividad de la Empresa: Un alto desempeño contribuye a una buena reputación empresarial. Las empresas con empleados altamente competentes y comprometidos pueden ser más competitivas en el mercado (Pineda et al., 2023).

Dimensiones que presentan la capacidad de evaluación del desempeño laboral: Menciona Benítez (2021) la solidaridad, Es un valor que tiene como fin fomentar entre los miembros de la organización la capacidad de actuar en conjunto, cabe señalar que esto sucede cuando las personas comparten: objetivos, necesidades, deseos u otros; finalmente se puede mencionar que la solidaridad se apoya en el respeto y la empatía que reina entre los colaboradores de la organización. Vinculo organizacional, Benítez (2021) son las relaciones que existen entre las organizaciones de un determinado entorno, o entre los miembros de una determinada organización con el propósito de implementar decisiones para lograr objetivos.

Alto rendimiento, consiste en la Pineda et al. (2023) superación constante de los objetivos organizacionales que realiza el personal que trabaja en la organización.

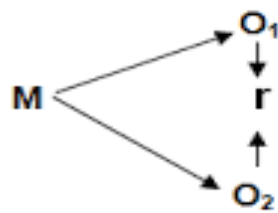
III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo de investigación.

La investigación adoptó el tipo básico, Álvarez (2020) esta se llevó a cabo con el propósito de ampliar los conocimientos ya existentes, sin tener en cuenta la aplicación de estos para la resolución de problemas. Para esta tesis se amplió los saberes teóricos en lo que se refiere a trabajo en equipo y desempeño laboral. El estudio asumió el enfoque cuantitativo, Tapia (2020) Este tipo de enfoque, recolectó datos de la muestra considerada amplia con cuestionarios para con los datos realizar la comprobación de las hipótesis propuestas usando el análisis estadístico.

3.2. Diseño de investigación.

Se adjudicó el diseño no experimental ya que el investigador solo observó el fenómeno y lo analizó sin efectuar modificación alguna para obtener la información del estudio. De nivel descriptivo correlacional, Osada y Salvador (2021) esta describió las características de la muestra analizada en función a las variables propuestas. De corte transversal ya que la muestra se observó y analizó en un solo momento específico (Arias y Covinos, 2021).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Figura 1 *Diseño de investigación*

3.3. Variables y operacionalización.

Variable Independiente: Trabajo en equipo

Definición conceptual

Define Montesino y Mancini (2023) Es la organización de seis a ocho personas con habilidades, técnicas y conocimientos que desarrollan: comunicación adecuada, lazos de unión, reglas, roles, coordinación, confianza a fin de complementarse y lograr las metas de la organización.

Definición operacional

Las variables se analizan en función de las dimensiones:

Coordinación, la define Rico et al (2021) Es la herramienta que se usa para que los integrantes del equipo de trabajo puedan integrar, alinear las funciones y acciones, con los objetivos y conocimientos de la organización; en las organizaciones el trabajo efectivo se basa en el modelo: Insumo, proceso y salida, por lo que entre ello debe existir un alto nivel coordinación a fin de que el resultado sea eficaz, por el contrario, se identificarán pérdidas es decir resultados deficientes. Existe entonces dos formas de coordinar: la implícita que es la que se efectúa antes de que los acontecimientos sucedan, es decir anticipándose a las

necesidades del trabajo y la explícita que se realiza de forma de planificada programada.

Explica López (2023) **la Colaboración** en un equipo de trabajo necesita de sus miembros que lo integran colaboración ya que cada uno de ellos presenta: habilidades, conocimiento y experiencias distintas que unidas son una gran herramienta de trabajo capaz de lograr los objetivos dispuestos por las empresas.

La motivación del trabajo es definida por Mosquera et al. (2023) Es la capacidad que presentan las organizaciones de sostener implicados o comprometidos a los trabajadores a fin de que ellos puedan ofrecer su máximo rendimiento y lograr con los mencionado los objetivos propuestos, la motivación es considerada como la herramienta que fomenta la productividad empresarial, el trabajo en equipo, se considera dos tipos de motivación; intrínseca, esta es generada a partir de factores internos como por ejemplo la satisfacción personal del empleado; esta también la motivación extrínseca, esta se encuentra inducida por elementos externos como son: el salario, reconocimientos y otros que fomenten el mejor desempeño laboral.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual

Pineda et al. (2023) son las acciones realizadas por los trabajadores con el fin de lograr los objetivos de la empresa, por lo tanto, un nivel adecuado de desempeño laboral fortalece el éxito organizacional; igualmente existe factores que acrecientan el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo como son: ambiente de trabajo adecuado, objetivos claros y alcanzables, reconocimiento de la labor del trabajador, participación en el logro de los objetivos, formación profesional, entre otros.

Definición operacional

La variable se analiza tomando en cuenta las dimensiones

Menciona Benítez (2021) **la solidaridad**, Es un valor que tiene como fin fomentar entre los miembros de la organización la capacidad de actuar en conjunto, cabe señalar que esto sucede cuando las personas comparten: objetivos, necesidades, deseos u otros; finalmente se puede mencionar que la solidaridad se apoya en el respeto y la empatía que reina entre los colaboradores de la organización.

Vinculo organizacional, Benítez (2021) son las relaciones que existen entre las organizaciones de un determinado entorno, o entre los miembros de una determinada organización con el propósito de implementar decisiones para lograr objetivos.

Alto rendimiento, Pineda et al. (2023) consiste en la superación constante de los objetivos organizacionales que realiza el personal que trabaja en la organización.

Matriz de operacionalización

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición | Técnica Instrumentos |
|--|--|---|------------------------|---|---------------------|--------------------------|
| Variable independiente: Trabajo en equipo | Define Montesino y Mancini (2023) Es la organización de seis a ocho personas con habilidades, técnicas y conocimientos que desarrollan: comunicación adecuada, lazos de unión, reglas, roles, coordinación, confianza a fin de complementarse y lograr las metas de la organización. | Se toma en cuenta las dimensiones: coordinación, colaboración y motivación del trabajo | Coordinación, | Gestionar Optimizar Responsabilidad | La escala de Likert | Encuesta Cuestionario |
| | | | Colaboración | Compañerismo Empatía Cooperación | | |
| | | | Motivación del trabajo | Expectativas Recompensas Crecimiento | | |
| Variable dependiente: desempeño laboral | Pineda et al. (2023) son las acciones realizadas por los trabajadores con el fin de lograr los objetivos de la empresa, por lo tanto, un nivel adecuado de desempeño laboral fortalece el éxito organizacional; igualmente existe factores que acrecientan el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo como son: ambiente de trabajo adecuado, objetivos claros y alcanzables, reconocimiento de la labor del trabajador, participación en el logro de los objetivos, formación profesional, entre otros. | Se toma en cuenta las dimensiones: Solidaridad, vinculo organizacional y alto rendimiento | Solidaridad | Compañerismo Coordinación Cooperación | | |
| | | | Vinculo organizacional | Cortesía Motivación | | |
| | | | Alto rendimiento | Representación Lealtad Compromiso Persistencia Iniciativa Autodesarrollo | | |

3.4. Población de estudio

La población, Es la totalidad de individuos, casos, documentos y otros que guardan características en común que son motivo de análisis, para este estudio se tomó al total de trabajadores que son en número de 26 como se muestra en la tabla que a continuación se detalla (Condori, 2020).

Criterios de inclusión, trabajadores del Hotel Naylamp Zyon, ubicado en la ciudad de Jaén.

Criterios de exclusión. trabajadores del Hotel Naylamp Zyon, ubicado en la ciudad de Jaén, que no esté de acuerdo con ser parte del estudio.

Tabla 1 *Población de la empresa analizada*

| Área | Personal |
|----------------------------------|----------|
| Administración | 4 |
| Recepción | 5 |
| Servicios (lavandería, limpieza) | 8 |
| Restaurante | 6 |
| Contabilidad | 3 |
| Total | 26 |

Nota: elaboración de la tesista

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La Técnica, es la reunión de procedimientos que realizó el investigador para tomar los datos de la muestra escogida, en este caso se usó la encuesta de tipo personal ya que la investigadora empleó el instrumento de investigación con el cual se acercó a la muestra de estudio (Feria et al., 2020).

El Instrumento, es el documento que emplea la técnica de estudio para para extraer datos de la muestra, en este caso se usó el cuestionario de preguntas, estructurado por las dimensiones de las variables, asimismo,

se tomó la escala ordinal como respuesta de las preguntas cerradas del instrumento (Feria et al., 2020).

La Validez, A fin de que los cuestionarios sean considerados válidos y puedan aplicarse a la muestra de estudio, se solicitó la evaluación de tres expertos, estos usando el modelo de juicio de expertos de la universidad procedieron a evaluar los instrumentos. (ver anexo 6)

La Fiabilidad, Con el propósito de analizar la estabilidad de las preguntas se usó el Alfa de Cronbach del Software SPSS. Vs 27 (Ver anexo 7)

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones.

A fin de recolectar los datos se realizó el siguiente procedimiento

- Se solicitó autorización a la empresa para la captura de datos
- Elección de la técnica de investigación
- Diseño del instrumento de recolección de datos
- Se alcanzó a cada uno de los participantes el consentimiento informado
- Recolección de los datos
- Ingresar los datos al Excel
- Procesar los datos en el SPSS
- Análisis de la información
- Elaborar tablas y figuras.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos se analizaron empleando en primer lugar, el Excel, ya que en este se codificó los datos y se elaboró la base de datos, en segundo lugar, se trabajó con el software SPSS Vs 27, en el cual se confeccionó el análisis descriptivo de la muestra presentándola en tablas y figura, asimismo se elaboró las pruebas de normalidad para identificar el coeficiente de correlación a emplear finalmente se procedió a correlaciones usando el Rho de Spearman.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Este capítulo se centra en el desarrollo de los resultados de la investigación, para lo cual se toma en cuenta dos aspectos importantes, primero los objetivos que la tesis, los cuales son cuatro, un general y tres específicos y segundo el software estadístico SPSS VS 27, en el cual se calculó las pruebas de normalidad, los niveles de las variables y el valor de correlación.

Tabla 2 *Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk*

| | Esta. | Esta. | gl | Sig. |
|-------------------|-------|-------|----|------|
| Trabajo en equipo | ,285 | ,789 | 26 | ,000 |
| Desempeño laboral | ,168 | ,884 | 26 | ,007 |

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se puede apreciar en la tabla que analiza las Pruebas de normalidad, que la muestra en estudio fue 25 trabajadores, siendo este el determinante por el cual se usó a Shapiro-Wilk, asimismo, se observa en la columna de significancia de ambas variables que el valor fue menor a 0.05, motivo por el cual se afirma que la muestra no lleva una distribución normal, finalmente esto llevó a tomar la decisión a la investigadora de emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

1. Objetivo general:

El valor de la relación se pudo identificar usando la estadística inferencial extraída del software estadístico SPSS VS 27, después del procesamiento de los datos.

Tabla 3 *Relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral*

| | | | T. E. | D. L |
|-----------------|-------------------|-------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | Trabajo en equipo | correlación | 1,000 | ,978** |
| | | Sig. | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Desempeño laboral | correlación | ,978** | 1,000 |
| | | Sig. | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se logra apreciar en la tabla que usando Rho de Spearman como coeficiente de correlación se obtiene un valor de 0.978, siendo este considerado como alto y positivo, igualmente se obtuvo como $s= 0.000$, lo mencionado lleva a afirmar que la variable trabajo en equipo tiene una asociación alta con el desempeño laboral de los trabajadores, entonces las políticas que implemente el hotel en lo que concierne al trabajo en equipo repercutirán de manera directa y positiva en el incremento del desempeño laboral.

2. Objetivos específicos

Objetivo específico uno

Tabla 4 Nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel

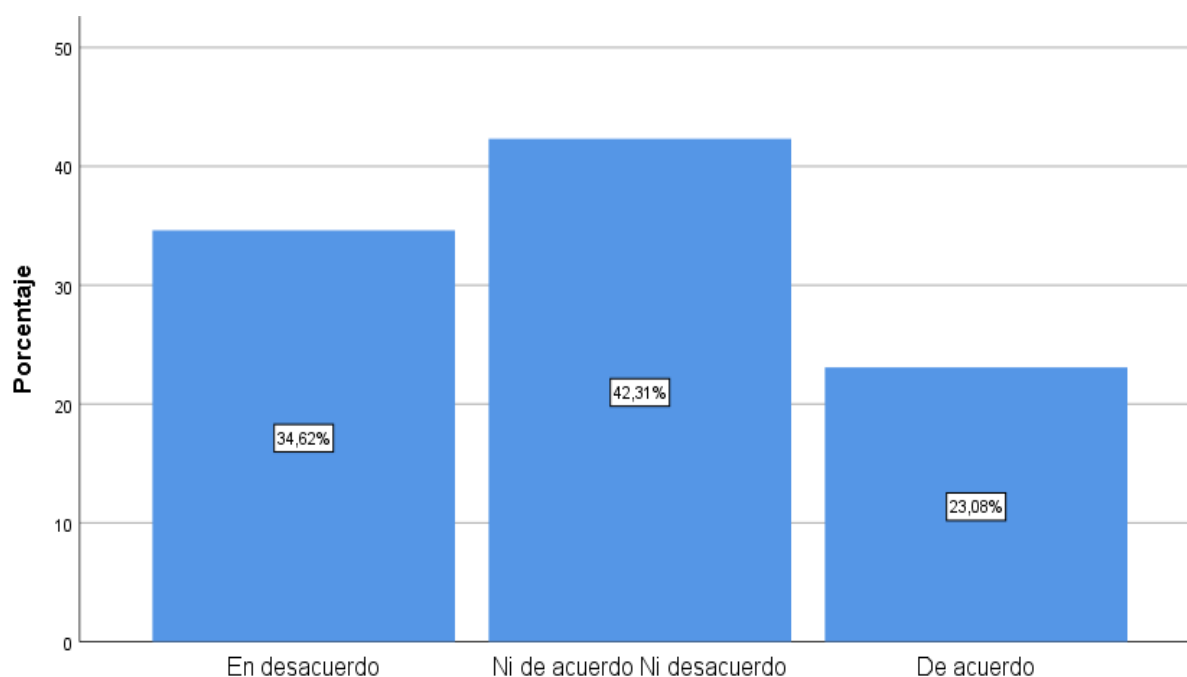
| | | R | % |
|-------------------|---------|----|-------|
| Trabajo en equipo | Bajo | 0 | 0,0% |
| | Regular | 24 | 92,3% |
| | Alto | 2 | 7,7% |

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados, el nivel del trabajo en equipo fue regular así lo indica un 92.3% y un 7.7% manifiesta que este nivel es alto.

Igualmente se han descrito las preguntas que presentan mayor deficiencia en la variable, estas son:

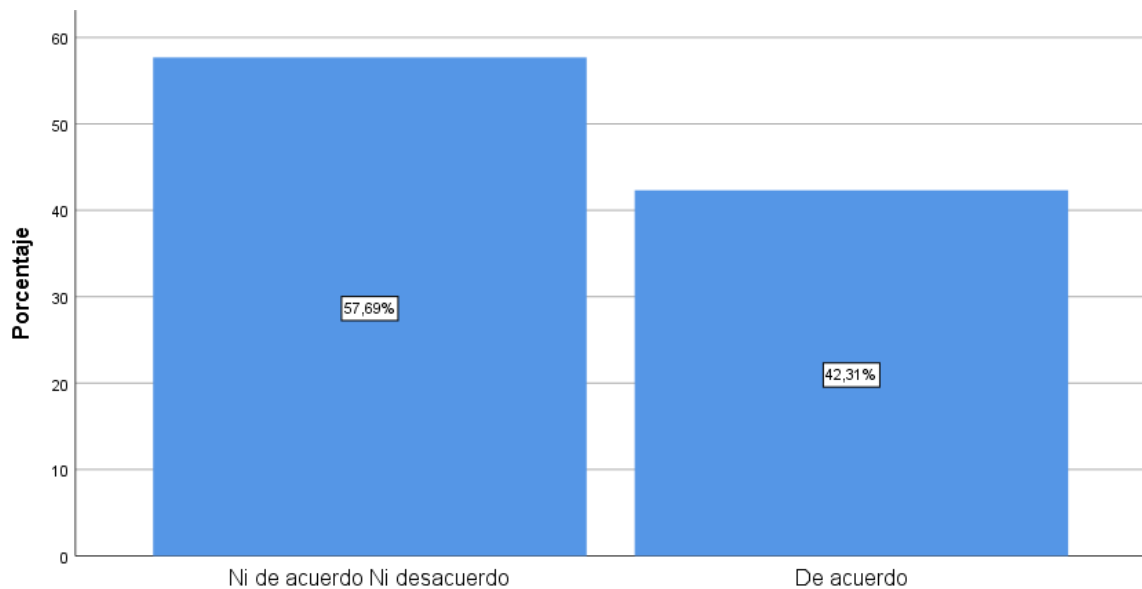
Figura 2 Puede trabajar con personas que muestran diferente opinión a la suya



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se aprecia en la figura, que según los trabajadores encuestados en lo referente a la pregunta puede trabajar con personas que muestran diferente opinión a la suya, un 42.31% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 34.62% manifestó estar en desacuerdo y un 23.08% indicó estar de acuerdo, lo manifestado afirma que los trabajadores presentan inconvenientes para trabajar en equipo, ya que la mayor parte de ellos no saben conciliar con los compañeros de trabajo cuando se presentan opiniones distintas.

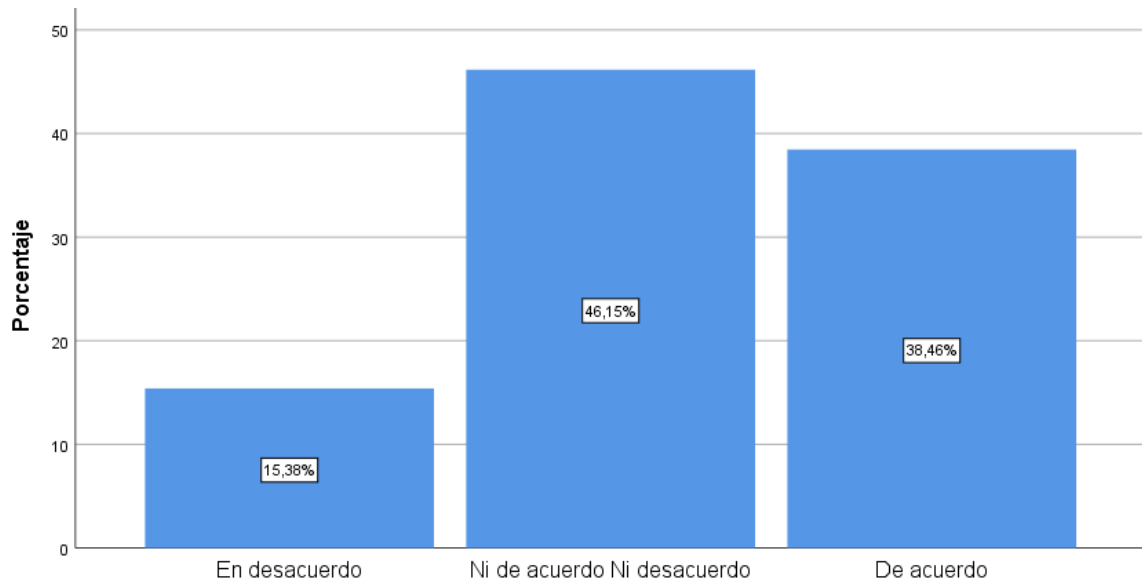
Figura 3 *Su opinión es tomada en cuenta por los directivos del hotel*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: Su opinión es tomada en cuenta por los directivos del hotel, un 57.69% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 42.31% mencionó estar de acuerdo, esto debido a que el administrador del hotel solo toma en cuenta la opinión de algunos trabajadores, como el asistente administrativo, el contador y los recepcionistas.

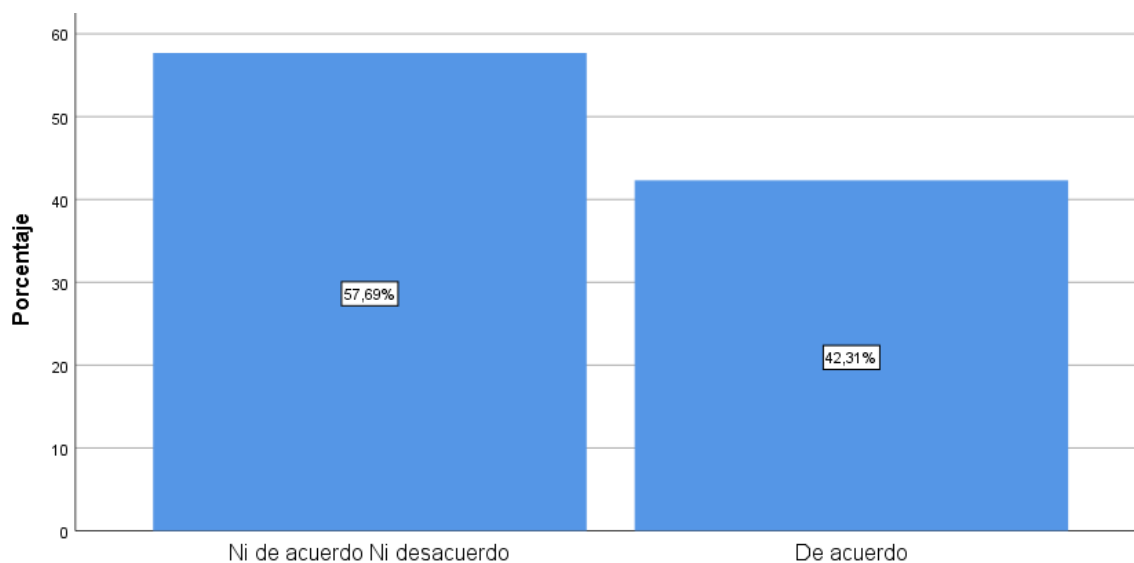
Figura 4 *Forma parte de un equipo de trabajo que coordina siempre*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: Forma parte de un equipo de trabajo que coordina siempre, 46.15% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 38.46% dijo estar de acuerdo y un 15.38% evidenció estar en desacuerdo, esto debido a que el administrador coordina solo con algunos colaboradores que son los más allegados a él.

Figura 5 *El hotel maximiza sus cualidades para optimizar resultados*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: La empresa maximiza sus cualidades para optimizar resultados, un 57.69% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo un 42.31% dijo estar de acuerdo; esto debido a que el personal administrativo del hotel es profesional tanto técnico como universitario, algunos con experiencia de trabajo en otras instituciones, sin embargo el administrador solo coordina con algunos trabajadores y no aprovecha las competencias que presenta todo el personal.

Objetivo específico dos

Figura 6 Nivel del desempeño laboral de los colaboradores

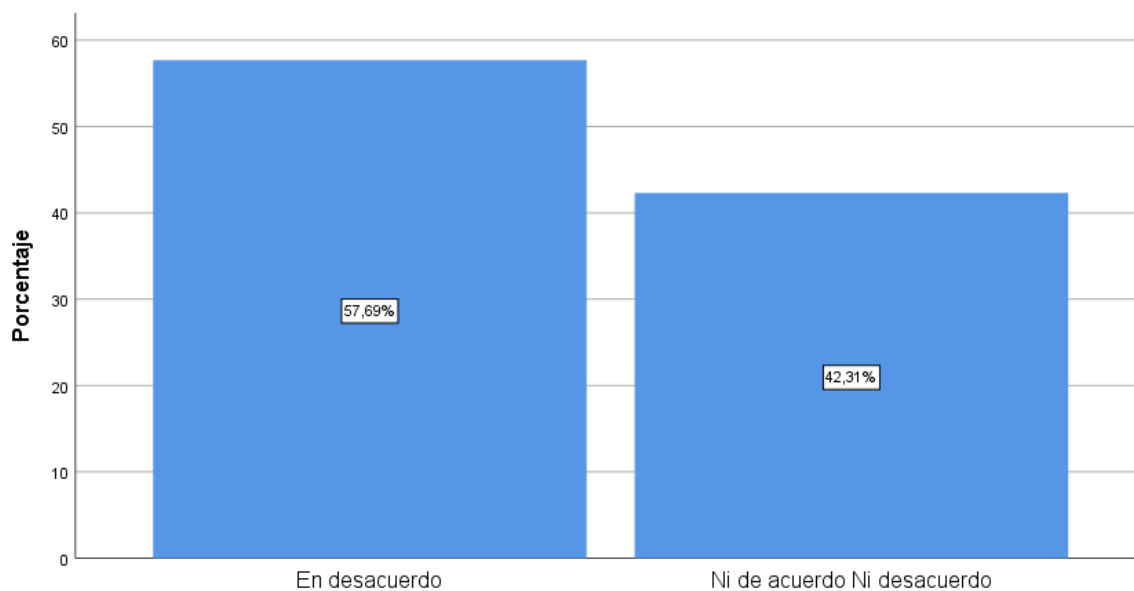
| | | R | % |
|-----------|---------|----|--------|
| Desempeño | Bajo | 5 | 19.23% |
| Laboral | Regular | 21 | 80.77% |
| | Alto | 0 | 0% |

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados, el nivel del desempeño laboral fue regular así lo indica un 80.77% y un 19.23% manifiesta que este nivel es bajo.

Igualmente se han descrito las preguntas que presentan mayor deficiencia en la variable, estas son:

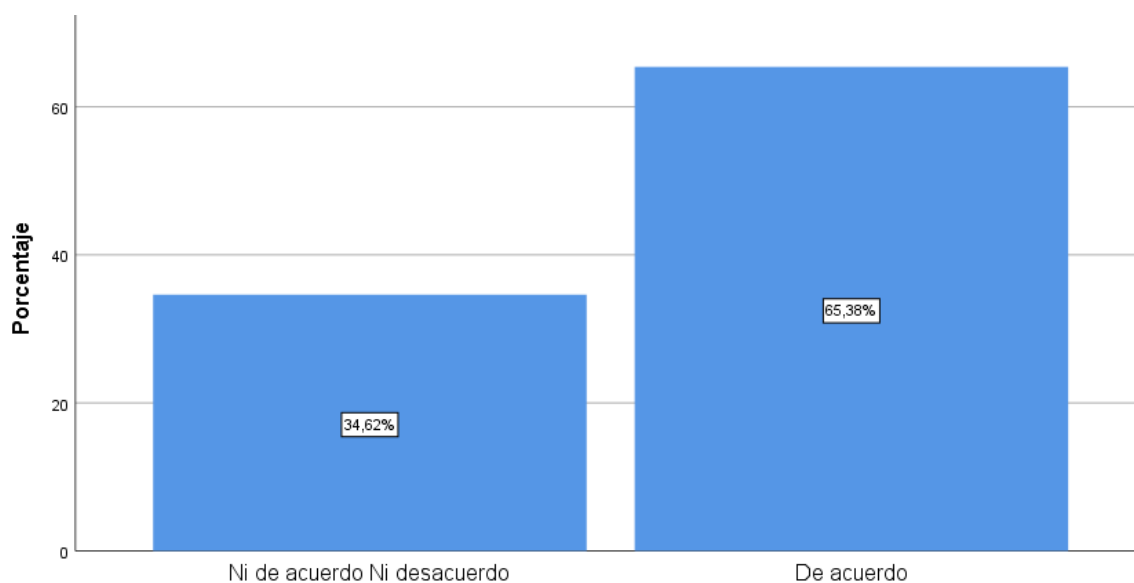
Figura 7 Mi trabajo se alinea con la carrera profesional



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: Mi trabajo se alinea con la carrera profesional, un 57.69% evidenció estar en desacuerdo y un 42.31% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a que a los trabajadores son profesionales (técnicos y universitarios), sin embargo, perciben que en el puesto en el que se desempeñan no le da la oportunidad se mostrar sus competencias como profesional.

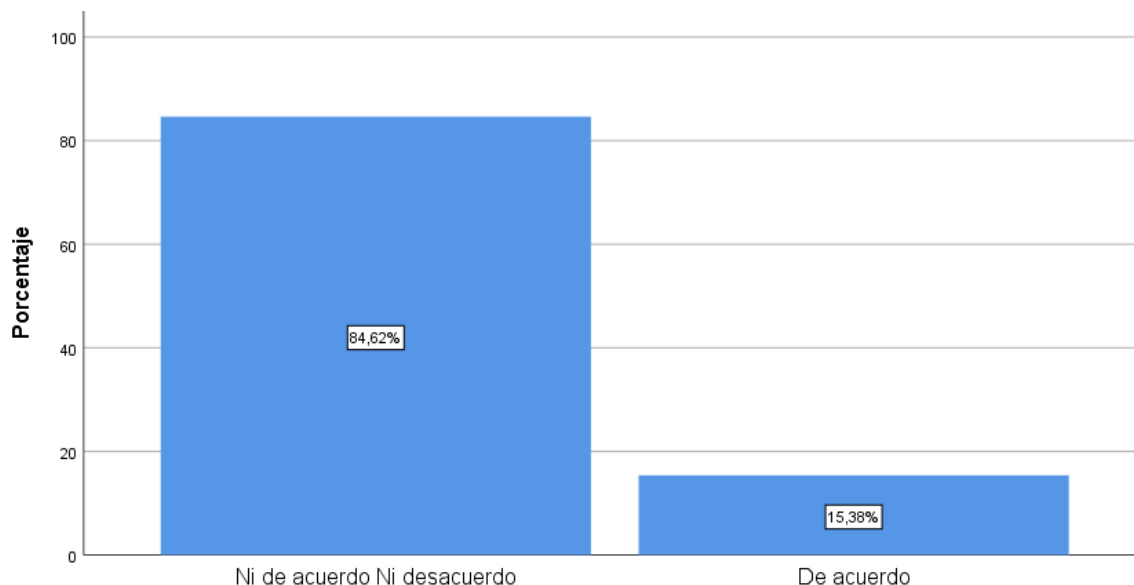
Figura 8 El administrador no muestra favoritismos por alguno de los trabajadores



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: El administrador no muestra favoritismos por alguno de los trabajadores, un 65.38% dijo estar de acuerdo y un 34.62% evidenció estar no de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a que el trato del administrador y del propietario del hotel es para todos los trabajadores igual, aunque solo se reúne o toma en cuenta opinión de algunos.

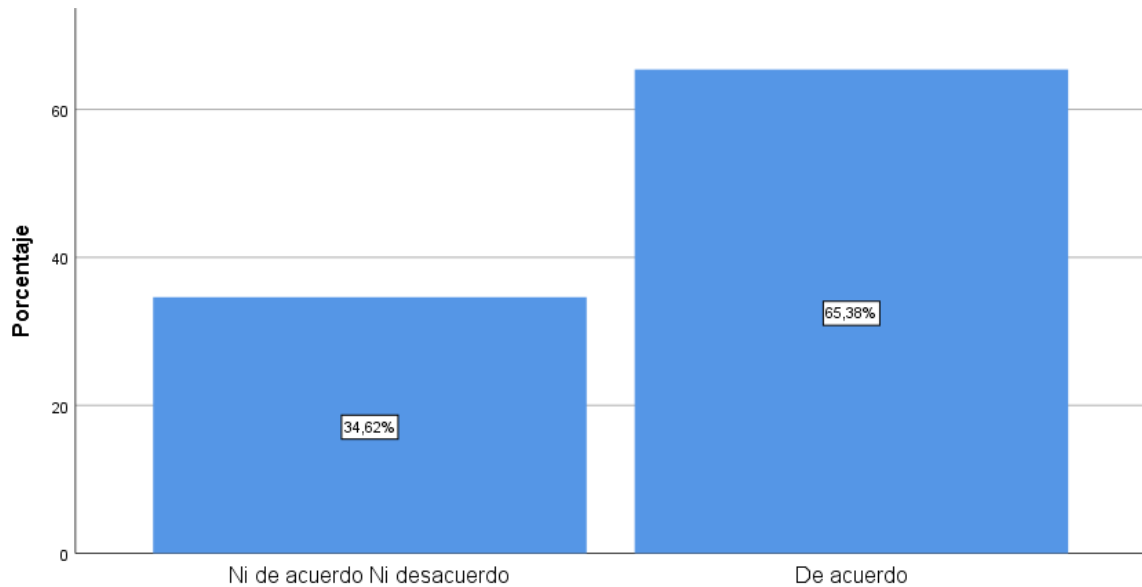
Figura 9 *Las relaciones laborales con los compañeros de trabajo son adecuadas*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la opinión de la muestra formado por los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta “Las relaciones laborales con los compañeros de trabajo son adecuadas” a lo que un 84.62% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 15.38% mencionó estar en de acuerdo; esto debido a que hasta la fecha en la institución no se han efectuado reuniones informales como: almuerzos, encuentros deportivos o formales como talleres de capacitación que ayuden a fortalecer las relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

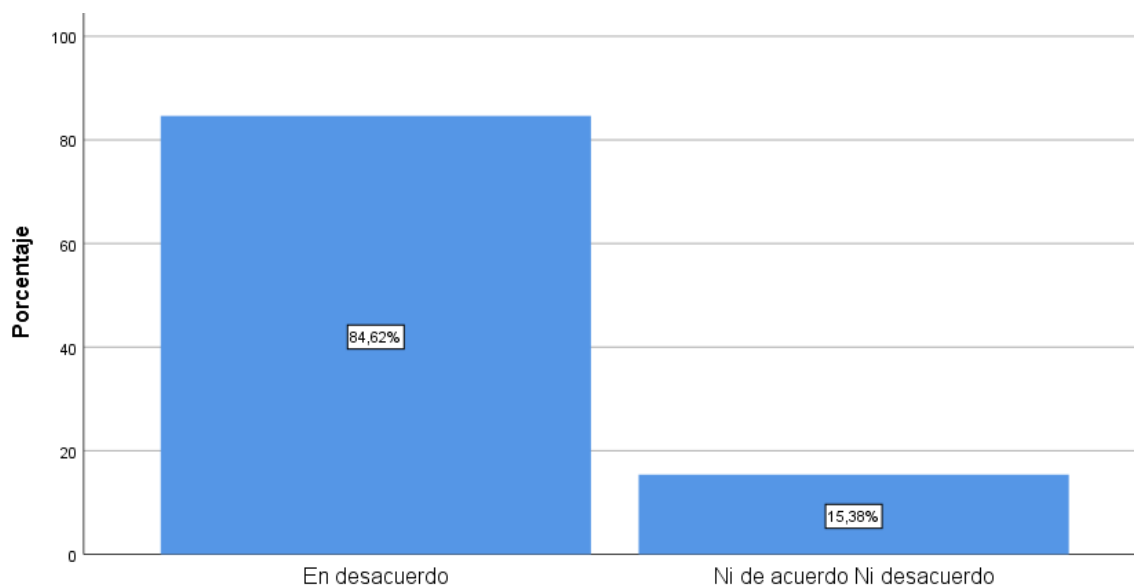
Figura 10 *Los directivos han creado un ambiente laboral agradable*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la opinión de la muestra formado por los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: Los directivos han creado un ambiente laboral agradable, un 65.36% dijo estar de acuerdo y un 34.62% evidenció estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a que entre trabajadores existe respeto, pero falta aún, mejorar el trabajo en equipo, la solidaridad, el compañerismo y otros.

Figura 11 *Toma decisiones de manera autónoma*



Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la figura que, según la opinión de la muestra formado por los trabajadores encuestados del hotel, en relación a la pregunta: Toma decisiones de manera autónoma, a lo que un 84.62% dijo estar en desacuerdo y un 15.38% evidenció estar no de acuerdo ni en desacuerdo, esto debido a que las decisiones solo son tomadas por el administrador, el propietario y el contador.

Objetivo específico tres

Figura 12 relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral

| | | | Coordi. | Colabo. | M. Trab. | D.L. |
|----------|---------------|-------------|---------|---------|----------|---------|
| Rho de | Coordinación | correlación | 1,000 | ,822** | ,906** | 0,987** |
| Spearman | | Sig. | . | ,000 | ,000 | ,000. |
| n | | N | 26 | 26 | 26 | 26 |
| | Colaboración | correlación | ,822** | 1,000 | ,848** | ,822** |
| | | Sig. | ,000 | . | ,000 | ,000 |
| | | N | 26 | 26 | 26 | 26 |
| | Motivación en | correlación | ,906** | ,848** | 1,000 | ,906** |
| | el trabajo | Sig. | ,000 | ,000 | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 | 26 | 26 |
| | Desempeño | correlación | 1,000** | ,822** | ,906** | 1,000 |
| | laboral | Sig. | . | ,000 | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 | 26 | 26 |

Nota: datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla en la cual se ha procesado la relación de las dimensiones del trabajo en equipo: coordinación, colaboración y motivación en el trabajo y el desempeño laboral, en las cuales se ha obtenido valores de Rho para la primera de: 0,987, para la segunda= 0.822 y para la tercera= 0.906, respectivamente; asimismo, se logra visualizar que la significancia en todas las relaciones es 0.00, lo mencionado evidencia que las dimensiones de la variable trabajo en equipo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, por lo tanto, el trabajo en equipo desarrollado de manera regular está afectando negativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

Discusiones

El objetivo general fue: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, en lo cual se evidenció que usando Rho de Spearman como coeficiente de correlación se obtiene un valor de 0.978, siendo este considerado como alto y positivo, igualmente se obtuvo como $s= 0.000$, lo mencionado lleva a afirmar que la variable trabajo en equipo tiene una asociación alta con el desempeño laboral de los trabajadores, entonces las políticas que implemente el hotel en lo que concierne al trabajo en equipo repercutirán de manera directa y positiva en el incremento del desempeño laboral; esto se asemeja a lo mencionado por Surco (2023) denominada trabajo en equipo y desempeño laboral en una institución privada de la zona, en tal sentido se plantea como objetivo señalar como se relacionan las variables; por otro lado, en la metodológica se usa: como diseño: el no experimental, como enfoque el cuantitativo, se estudia a la muestra de 30 empleados con una encuesta, entre los hallazgos se visualiza que el trabajo en equipo es percibido como regular por un 60% asimismo el desempeño laboral es percibido como regular según el 56.70% de la muestra, en lo referente a la relación de las variables analizadas se halló que fue de 0.951, con lo mencionado se concluye que el trabajo en equipo ejerce influencia positiva en el desempeño del trabajo de los colaboradores. Se asemeja también a lo indicado por Cornejo et al. (2022) en la investigación la capacidad de trabajo en equipo y el desempeño laboral en organizaciones privadas, el objetivo del trabajo fue analizar el papel que tiene el trabajo en equipo en el desempeño del trabajador, para lo cual toma en cuenta en el área metodológica: el tipo cuantitativo y el diseño no experimental, igualmente se estudia una muestra de 94 trabajadores, los resultados que se obtienen apoyan la existencia de una relación de las variables ya que el $r=0.879$, con lo cual se concluye que el papel de trabajo en equipo en el desempeño laboral es importante; guarda relación también a lo mencionado por Sequeira y Zambrana (2020) en el estudio trabajo en equipo y desempeño laboral en instituciones públicas, señalándose como objetivo entablar como se relacionan las variables; por otro lado, en el marco metodológico se tomó el campo cuantitativo y el diseño que no experimenta con las variables, igualmente se estudió la muestra de 27 trabajadores con una encuesta por internet, en los resultado se halló que el trabajo en equipo

requiere la atención de las gerencias y subgerencia ya que según los encuestados este es regular 38%, asimismo en lo que se refiere a la productividad, toma de decisiones y otros factores que motivan un desempeño laboral eficiente se entiende también como regular 42%, en este contexto se concluye que las variables se asocian aceptándose la hipótesis alterna y proponiendo políticas de trabajo en equipo que logren sostener desempeños laborales altos; lo mencionado se asemeja también a lo mencionado por López (2022) Trabajar en equipo genera beneficios como: manifestar y solucionar situaciones o problemas de convivencia, unir estrategias, metodologías, procedimientos y otros en el desarrollo del trabajo, incrementar en el personal el sentido de la pertenencia, todo esto lleva a lograr objetivos de la empresa. Por consiguiente, se afirma existe semejanza entre los antecedentes, las teorías y los hallazgos de la investigación ya que el trabajo en equipo permite la colaboración entre individuos con habilidades y conocimientos complementarios. Esto maximiza el uso de las capacidades individuales para abordar desafíos y resolver problemas de manera más efectiva.

En relación al objetivo específico uno: Identificar el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, siendo los hallazgos que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados, el nivel del trabajo en equipo fue regular así lo indica un 92.3% y un 7.7% manifiesta que este nivel es alto; este hallazgo se asemeja a lo manifestado por Paliz (2022) en la investigación denominado: Trabajo en equipo y desempeño laboral en la empresa Emapaa, siendo el objetivo conocer la relación que se ha establecido entre las variables; en la metodología se exige el trabajo cuantitativo y no experimental, además la muestra fue de 89 trabajadores, estos se analizaron con la encuesta, hallándose que el trabajo en equipo es regular 38%, asimismo en lo que se refiere al desempeño laboral se entiende también como regular 42%, en este contexto se concluye que las variables se asocian aceptándose la hipótesis alterna y proponiendo estrategias de trabajo en equipo que logren sostener desempeños laborales altos; se asemeja también a lo indicado por Cárdenas (2022) siendo este llamado: Trabajo en equipo y desempeño laboral de los administrativos, en tal sentido se plantea como objetivo señalar como se relacionan las variables; por otro lado, en la parte metodológica se usa: como diseño: el no experimental, como

enfoque el cuantitativo, igualmente se estudia a la muestra de 52 empleados con una encuesta, entre los hallazgos se visualiza que el trabajo en equipo es percibido como regular por un 59.62% asimismo el desempeño laboral es percibido como regular según el 53.8% de la muestra, en lo referente a la relación de las variables analizadas se halló que fue de 0.672, con lo mencionado se concluye que el trabajo en equipo ejerce influencia positiva en el desempeño del trabajo de los colaboradores.

En relación al segundo objetivo específico: Señalar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyón, Jaén – 2023, se halló que, según la apreciación de la muestra de los trabajadores encuestados, el nivel del trabajo en equipo fue regular así lo indica un 92.3% y un 7.7% manifiesta que este nivel es alto, esto se asemeja a lo indicado por: Sotelo (2019) denominado trabajo en equipo y desempeño laboral en la DRE- Callao, planteándose como objetivo investigativo, conocer la relación que existe en los temas estudiados; en el aspecto metodológico se tomó el tema básico como tipo de estudio y cuantitativo como enfoque para el análisis, siendo el diseño seleccionado el no experimental, la muestra de 34 trabajadores se estudió con una encuesta, se ha encontrado que el 52% percibe al trabajo en equipo como regular y deficiente y el 48% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también como regular y deficiente, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables el valor asciende 0.789, se concluye que las relación de las variables es alta y de aspecto positivo, por lo que las políticas establecidas para trabajar en equipo mejorarán sustancialmente el desempeño laboral; se parece también a lo mencionado por Ríos (2019) siendo este: Trabajo en equipo y desempeño laboral en la municipalidad de Alto Alianza, planteándose como objetivo de estudio, conocer la relación que existe en los temas estudiados; en el aspecto metodológico se tomó el tema básico como tipo de estudio y cuantitativo como enfoque para el análisis, además el diseño seleccionado fue el no experimental, y la muestra de 88 trabajadores siendo esta analizada con una encuesta, se ha encontrado que el 43% percibe al trabajo en equipo como regular y el 66% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también es regular, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables se halló un valor de 0.771, se concluye que la relación de las variables es alta por consiguiente si se establecieran mejoras el trabajo en equipo mejorará sustancialmente el desempeño laboral.

Finalmente está el objetivo específico tres, Establecer la relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores del hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023; esto se asemeja a lo mencionado por: Guevara (2022) Motivación y desempeño laboral de los servidores municipales de la MPJ, siendo el propósito de estudio, conocer la asociación de las variables, para cual se tomó el diseño no experimental y con la guía cuantitativa, se ha encontrado que el 48% percibe al trabajo en equipo como regular y el 65% manifiesta que el desempeño laboral es percibido también es regular, por otro lado, en el aspecto de la relación de las variables se halló un valor de 0.781, se concluye que la relación de las variables es alta por consiguiente si se establecieran mejoras el trabajo en equipo mejorará sustancialmente el desempeño laboral; se asemeja también a lo mencionado por Segura (2022) Trabajo en equipo y desempeño laboral en los Colaboradores de la empresa JVS, desarrollándose como objetivo conocer la relación de las variables, se tomó como cuantitativo el enfoque y como no experimental el diseño, el grupo de análisis se formó por 30 colaboradores, asimismo para recoger la información se usó la encuesta, según los hallazgos el 53.3% de los analizados dice casi siempre el desempeño laboral es adecuado y un 60% manifiesta que el trabajo en equipo casi siempre es adecuado, además se observó un valor de correlación igual a 0.538, con lo cual se demuestra que las variables se relacionan. Por consiguiente, se afirma que los hallazgos se asemejan a lo indicado por los antecedentes de estudio ya que la relación positiva entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral es esencial para el éxito de las organizaciones, ya que contribuye a un entorno de trabajo más efectivo, innovador y motivador.

V. CONCLUSIONES

1. Usando el coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.978, considerado como alto y positivo, junto con un nivel de significancia de 0.000. Esto demuestra que existe una fuerte asociación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores. En consecuencia, las políticas implementadas por el hotel relacionadas con el trabajo en equipo impactarán de manera directa y favorable en la mejora del desempeño laboral.
2. Según la percepción de los trabajadores encuestados, el nivel de trabajo en equipo se consideró regular por el 92.3% y solo un 7.7% lo evaluó como alto. Esto se atribuye a dificultades en la conciliación de opiniones diferentes entre los empleados, además de que el administrador del hotel prioriza las opiniones de ciertos colaboradores, como el asistente administrativo, el contador y los recepcionistas. Asimismo, se evidenció que la coordinación del administrador tiende a centrarse en un grupo reducido de trabajadores cercanos a él.
3. Respecto al desempeño laboral, el 80.77% de los encuestados lo calificó como regular, mientras que el 19.23% lo evaluó como bajo. A pesar de contar con personal técnico y universitario, los trabajadores perciben que sus roles actuales no les permiten demostrar plenamente sus competencias profesionales. Además, el trato del administrador y del propietario hacia los empleados es igualitario, aunque únicamente se toma en cuenta la opinión de ciertos colaboradores seleccionados.
4. Al analizar las dimensiones del trabajo en equipo (coordinación, colaboración y motivación) en relación con el desempeño laboral, los valores de Rho fueron: 0.987 para coordinación, 0.822 para colaboración y 0.906 para motivación, todos con un nivel de significancia de 0.000. Esto indica que estas dimensiones están significativamente relacionadas con el desempeño laboral. Sin embargo, el nivel regular del trabajo en equipo está influyendo de manera negativa en el rendimiento de los empleados.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al administrador del hotel fomentar reuniones de trabajo con todos los colaboradores de manera semanal, a fin de fomentar el compañerismo, la solidaridad, la confianza en las capacidades de los trabajadores y con ello lograr evitar malos entendidos, por el contrario, se impulsaría el sentido de la pertenencia; asimismo se sugiere capacitar al personal en habilidades de trabajo en equipo con el propósito de desarrollar competencias clave como la colaboración, la empatía y la resolución de conflictos para lo cual se sugiere organizar talleres sobre manejo de conflictos, escucha activa y toma de decisiones grupales.
- Se recomienda al administrador del hotel impulsar las estrategias de comunicación formal e informal como: delegar funciones, establecer sanciones y otros con documentos, en lo que respecta a la comunicación informal se sugiere fomentar reuniones laborales fuera del horario de trabajo como encuentros deportivos, días festivos y otros, con el fin de tener un mayor acercamiento entre trabajadores; además se sugiere fomentar una cultura de inclusión y participación con el propósito de asegurar que todas las opiniones sean valoradas, independientemente del rol de los trabajadores, para lo cual se sugiere crear encuestas internas anónimas para recopilar sugerencias y evaluar la dinámica del equipo.
- Se recomienda al administrador del hotel implementar talleres de gestión de conflictos enfocados en la empatía para mejorar el trabajo en equipo. Estos talleres deben enseñar a los colaboradores a comprender las emociones y perspectivas de sus compañeros, utilizando herramientas como la escucha activa, la comunicación no violenta y la negociación colaborativa. A través de dinámicas prácticas, como simulaciones de situaciones reales y ejercicios grupales, se busca reducir malentendidos y promover un ambiente laboral armonioso. Los talleres deben realizarse periódicamente, con seguimiento mediante encuestas y retroalimentación para medir su impacto. Además, se sugiere integrar estas prácticas en las reuniones regulares del equipo y reconocer el comportamiento ejemplar de los empleados. Esto favorecerá la cohesión del equipo, mejorará el clima laboral y aumentará la productividad del hotel.

- Se recomienda al administrador implementar un programa de coaching dirigido a los trabajadores del hotel, con el objetivo de fortalecer sus competencias individuales y fomentar un ambiente de colaboración efectiva. Este programa debe incluir sesiones personalizadas y grupales donde se identifiquen las fortalezas y áreas de mejora de cada colaborador, alineándolas con las metas del equipo y los objetivos del hotel. El coaching puede abarcar aspectos como liderazgo, comunicación asertiva, manejo del tiempo y resolución de problemas. Además, debe incorporar herramientas prácticas, como evaluaciones de desempeño, planes de acción personalizados y dinámicas de integración grupal, que permitan aplicar los aprendizajes en el entorno laboral. Se sugiere que el programa sea continuo y guiado por un profesional certificado en coaching, con evaluaciones periódicas para medir su impacto. Esto no solo potenciará las habilidades individuales, sino que también fortalecerá el sentido de pertenencia, la cohesión del equipo y la capacidad para alcanzar resultados más efectivos en la gestión operativa del hotel.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques consulting EIRL. [file:///C:/Users/Intel/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Intel/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(4).pdf)
- Arévalo, L. (2022). El liderazgo y su relación con la gestión de equipos en una compañía de seguros de Perú en el año 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Luz%20Yerina%20Ar%C3%A9valo%20Ordo%C3%B1ez.pdf>
- Ayoví, J. (2019). Teamwork: key to the success of organizations. *FIPCAEC*. 10(4). <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Benítez, M. (2021) Sistema de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios generales*. 37 (159). https://webcache.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4376
- Cárdenas, L. (2022). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los docentes de la I.E.P. Los Ángeles de Chaclacayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95106/Cardenas_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cervantes, G., Muñoz, G. e India, A. (2020). Teamwork and its effect on customer service quality. *Espacios*. 41(14).
<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cornejo, J., López, I. & Hidalgo, V. (2022). ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico. *Psychology, Society & Education*. 14(1).
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/133635/convierte_persona.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fajardo, E. y Cervantes, L. (2020). Las teorías sobre la sociología de la educación y su impacto en los sistemas y políticas educativas en América Latina. *La otra educación moral*. 9(5).
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/975>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Dirección para correspondencia. 2(3). <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Guevara, C. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Jaén -2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88487/Guevara_CC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, S. (2022). Comunicación y trabajo en equipo en una institución de educación superior. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/4380/1/RI007107.pdf>

- Jaimes, L. y Paucar, J. (2019). *Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3179/TR_ABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, C. (2023). *Habilidades directivas y trabajo en equipo en los docentes de una institución educativa de Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106496/Lopez_CCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J. (2022). *Resolución de conflictos y trabajo en equipo en las organizaciones desde la seguridad y la salud en el ámbito laboral*. [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/44380/Lopez_GuayazanJeissonAlexander2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montesino, V. y Mancini, N. (2023). *Representaciones sociales de profesionales de Terapia Ocupacional y Ortesis y Prótesis, acerca del trabajo en equipo interdisciplinario en el proceso de rehabilitación de adultos jóvenes con amputación de miembro superior*. [Tesis de pregrado, Universidad del Gran Rosario]. <https://rid.ugr.edu.ar/bitstream/handle/20.500.14125/564/Inv.%20D-374%20MFN%207591%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mosquera, A., Banguero, S. y Reyes, I. (2023). *Incidencia del liderazgo y el trabajo en equipo en los miembros del Grupo Juvenil Fe Colectiva*. [Tesis de pregrado, Universidad Antonio José Camacho]. <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/1631/TG%20liderazgo%20y%20trabajo%20en%20equipo%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ochoa, A. (2021). Trabajo en equipo y clima organizacional en la Unidad Educativa” Salitre” Guayaquil, Ecuador. [[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60162/Ochoa_JAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osada, J. y Salvador, J. (2021). Descriptive correlational” studies: Correct term. *Revista médica de Chile.* 149 (9).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872021000901383
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W. y Silva, G. (2023). Job performance: literature review. *Commercium Plus.* 1(5).
<https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commerciumplus/article/view/638/889>
- Rico, R. Sánchez, M., Gil, F. Alcover, C. y Tabernero, C. (2021). Coordination processes in work teams. *Papeles del Psicólogo.* 32(1).
<https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1919.pdf>
- Ríos, R. (2019). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital Alto de la Alianza.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, G. (2022). ¡Trabaja en tu empleabilidad! El peruano.
<https://elperuano.pe/noticia/198283-trabaja-en-tu-empleabilidad>
- Sánchez, A., Cruz, O., Sánchez, F. y Cueva, E. (2022). Competencias directivas en municipalidades en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia,* 27(99).
<file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-CompetenciasDirectivasEnMunicipalidadesEnElPeru-8890726.pdf>
- Segura, S. (2022). *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los Colaboradores de la ferretería JVS Cajamarca,* [tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5254/Tesis%20Segundo%20Segura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, M., León, F., Vivanco, C., Mogrovejo, J., y Reyes, J. (2023). Organización, dirección educativa y el trabajo en equipo en la formación de comunidades de aprendizaje. *Ciencia Latina*. 7(3).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6574>

Sequeira, L. y Zambrana, Y. (2020). *Relación del Trabajo en Equipo y el desempeño laboral en las instituciones públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/15280/2/15280.pdf>

Sotelo, M. (2019). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de educación del callao 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43396/Sotelo_ZMW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Surco, B. (2023). *Gestión municipal y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Felipe, Jaén*. [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10947/Surco%20Bocanegra%2c%20Bryan%20David.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tapia, M. (2020). Un enfoque cuantitativo de la investigación. [tesis de Maestría Universidad Nacional de Huancavelica]
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/780c8fa5-5675-4e49-ad04-29c0c5feb842/content>

Quezada, M., Quevedo, M. y Torres, M. (2020). Teamwork, Communication and Work Performance in Public Sector Organizations. 5(3).
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Vargas, V. (2022). Cultura organizacional y trabajo en equipo en la empresa Hercisa contratistas generales, Callao. [Tesis de pregrado, Universidad

Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2260/Vargas%20Arevalo%2c%20Victor%20Raul.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1 Declaración de autenticidad del autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Rafael Llatas, María Lilliana**, adscrito a la escuela profesional de Administración y finanzas, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 45196411 con la tesis **Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, 17 de junio del 2023



Rafael Llatas, María Lilliana

DNI 45196411



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA

Yo, WEIKY NELLY JULIANA CARPIO VASQUEZ, docente de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, en calidad de asesora de tesis, declaro que he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la **Bach. Rafael Llatas, María Lilliana**, titulado: **"Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyón, Jaén – 2023"**. Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN. Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 04 de diciembre del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Weiky Nelly J. Carpio Vásquez", written over a horizontal line.

Dra. Weiky Nelly J. Carpio Vásquez
Asesora de Tesis FACEN - UDCH

Anexo 3 Matriz de consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|---|--|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023,</p> | <p>Variable independiente:</p> <p>Trabajo en equipo: Coordinación, Colaboración Motivación del trabajo</p> | <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Nivel Descriptivo</p> <p>Corte Correlacional</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023?, • ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023? y • ¿Cuál es la relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023? | <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, • Señalar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023 • Establecer la relación de las dimensiones del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023. | <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nivel del trabajo en equipo de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, es regular; • El nivel del desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023, es regular • El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén – 2023. | <p>Variable dependiente:</p> <p>desempeño laboral: Solidaridad Vinculo organizacional Alto rendimiento</p> | <p>Población 26 trabajadores</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

Anexo 4 Matriz de operacionalización

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición | Técnica Instrumentos |
|--|--|---|------------------------|---|---------------------|--------------------------|
| Variable independiente: Trabajo en equipo | Define Montesino y Mancini (2023) Es la organización de seis a ocho personas con habilidades, técnicas y conocimientos que desarrollan: comunicación adecuada, lazos de unión, reglas, roles, coordinación, confianza a fin de complementarse y lograr las metas de la organización. | Se toma en cuenta las dimensiones: coordinación, colaboración y motivación del trabajo | Coordinación, | Gestionar Optimizar Responsabilidad | La escala de Likert | Encuesta Cuestionario |
| | | | Colaboración | Compañerismo Empatía Cooperación | | |
| | | | Motivación del trabajo | Expectativas Recompensas Crecimiento | | |
| Variable dependiente: desempeño laboral | Pineda et al. (2023) son las acciones realizadas por los trabajadores con el fin de lograr los objetivos de la empresa, por lo tanto, un nivel adecuado de desempeño laboral fortalece el éxito organizacional; igualmente existe factores que acrecientan el desempeño laboral en un determinado puesto de trabajo como son: ambiente de trabajo adecuado, objetivos claros y alcanzables, reconocimiento de la labor del trabajador, participación en el logro de los objetivos, formación profesional, entre otros. | Se toma en cuenta las dimensiones: Solidaridad, vinculo organizacional y alto rendimiento | Solidaridad | Compañerismo Coordinación Cooperación | | |
| | | | Vinculo organizacional | Cortesía Motivación | | |
| | | | Alto rendimiento | Representación Lealtad Compromiso Persistencia Iniciativa Autodesarrollo | | |

Anexo 5 Autorización de la empresa para la captura de datos

"Año de la unidad la paz y el desarrollo"

Jaén, 13 de abril del 2023.

CARTA N° 006-2023-HNZ.

**SEÑOR (A):
MARÍA LILLIANA RAFAEL LLATAS**

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

CARTA N° 001-2023-MLRLL.

DE MI MAYOR CONSIDERACIÓN:

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente.

Que, habiendo recibido el documento que se indica en la referencia mediante el cual solicita autorización para realizar su trabajo de investigación para la elaboración y sustentación de tesis para optar el título profesional de administrador, por dicho motivo se autoriza a usted a realizar dicha investigación el cual llevará la denominación: "Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023", el mismo que será de suma importancia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores hacia el hotel.

Esperando haber atendido lo solicitado, aprovecho la oportunidad para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


HOTEL SUITE
"NAYLAMP ZYON"
R.U. CUITUBAMBI
Adriano Castillo Mejía
Adriano Castillo Mejía
GERENTE
ADRIANO CASTILLO MEJÍA
DNI N° 27750048
PROPIETARIO

Anexo 6 Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado, Adriano Castillo Mejía, solicitó su apoyo en la realización de la investigación denominada Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023

- La encuesta durará aproximadamente 10 minutos.
- La información brindada será utilizada sólo para esta investigación y todos los datos obtenidos serán tratados de manera anónima.
- La participación en la encuesta es totalmente voluntaria, la cual puede detenerse en cualquier momento si el participante se sintiera afectado; así como puede dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tuviera alguna pregunta sobre la investigación, el participante puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

La siguiente información nos otorgará la autorización solicitada:

| | |
|-----------------------------------|---|
| Nombre completo del representante | Adriano Castillo Mejía |
| Firma y sello del representante |  HOTEL SUITE NAYLAMP ZYON R.U.C. 1027740844 Adriano Castillo Mejía GERENTE |
| Nombre completo del Investigador | María Lilliana Rafael Llatas |
| Firma del investigador |  |
| Fecha | 26 de julio del 2023 |

Anexo 7 Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO

Estimada(o) el presente instrumento es anónimo; tiene como objetivo conocer el trabajo en equipo sobre el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, con el propósito de elaborar estrategias e indicadores para mejorar las condiciones de trabajo.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración:

| | | | | |
|---------------------------|-----------------------|--|--------------------|------------------------|
| 1 Muy en Desacuerdo | 2 En desacuerdo | 3 Ni de acuerdo Ni desacuerdo | 4 De acuerdo | 5 Muy de acuerdo |
|---------------------------|-----------------------|--|--------------------|------------------------|

| Trabajo en equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Coordinación | | | | | |
| 1. En el hotel se promueve el compañerismo. | | | | | |
| 2. Usted estima que puede trabajar con personas que tienen diferente opinión | | | | | |
| 3. Usted considera que es viable trabajar con empatía en su día a día en el trabajo | | | | | |
| 4. Considera que en su empresa cooperan para la obtención de un determinado resultado | | | | | |
| 5. Estima que los trabajos que desempeña están de acuerdo con sus capacidades | | | | | |
| 6. Usted considera que realiza sus trabajos con seguridad. | | | | | |
| 7. Considera que lo toman en cuenta en el funcionamiento del hotel | | | | | |
| Colaboración | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 8. Usted considera que forma parte del equipo de trabajo donde existe coordinación. | | | | | |
| 9. Considera que su trabajo le da tiempo para realizar otras actividades | | | | | |
| 10. Considera que en el trabajo grupal se aprende de las experiencias de otros. | | | | | |
| 11. En el hotel existe adecuada organización | | | | | |
| 12. Percibe que en su institución se optimizan al máximo sus cualidades para llegar a los mejores resultados | | | | | |
| 13. Usted considera que entre sus colegas hay colaboración en su trabajo | | | | | |
| Motivación en el trabajo | | | | | |
| 14. Percibe que ha respondido a las expectativas de los directivos con su ingreso al hotel | | | | | |
| 15. Estimas que los directivos de alguna manera valoran tu esfuerzo procurando formas de recompensa. | | | | | |
| 16. Consideras que el hotel te brinda formas de crecimiento profesional y personal | | | | | |
| 17. Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral | | | | | |
| 18. Sientes que tus colegas valoran tu esfuerzo de seguir avanzando | | | | | |
| 19. Usted se siente comprometido con su trabajo. | | | | | |
| 20. Se siente motivado todos los días para ir a su centro laboral | | | | | |

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimada(o) el presente instrumento es anónimo; tiene como objetivo conocer el desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, el propósito de elaborar estrategias para mejorar las condiciones de trabajo.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

Sus respuestas tienen la

siguiente escala de valoración:

| | | | | |
|----------------------|------------------|-----------------------------------|---------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo Ni desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |

| Desempeño Laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Solidaridad | | | | | |
| 1. Valoro que mis compañeros aprecien mi trabajo cuando los apoyo | | | | | |
| 2. Entre trabajadores, nuestro trato se basa en el respeto mutuo | | | | | |
| 3. Las características de mi trabajo se alinean con el crecimiento de mi carrera | | | | | |
| 4. En el hotel donde trabajo no hay favoritismos | | | | | |
| 5. El hotel me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer | | | | | |
| 6. En el hotel hay un ambiente de compañerismo | | | | | |
| 7. En el hotel tengo buenas relaciones personales con mis compañeros trabajo | | | | | |
| Vinculo organizacional | | | | | |
| 8. Los directivos se interesan por crear un ambiente laboral agradable | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 9. Las remuneraciones y compensaciones en el hotel son adecuadas. | | | | | |
| 10. En el hotel se trabaja con respeto en base al trabajo realizado | | | | | |
| 11. Es emocionante y agradable ser parte del personal del hotel | | | | | |
| 12. Tiene libertad de tomar decisiones con responsabilidad. | | | | | |
| 13. El respeto que me dan mis compañeros se lo debo a mi trabajo | | | | | |
| Alto rendimiento | | | | | |
| 14. Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera del hotel | | | | | |
| 15. Mi carrera me ha permitido desarrollar mis metas personales. | | | | | |
| 16. En el hotel donde trabajo no hay sucesos ni hechos que me afecten | | | | | |
| 17. Trabajar en el hotel me ha permitido mejorar mi calidad de vida | | | | | |
| 18. El hotel me permite descubrir nuevas habilidades personales | | | | | |
| 19. El trabajo me dio la oportunidad de aprender más de lo que esperaba. | | | | | |
| 20. Alguna vez he realizado trabajos en el hotel que no son del área en la que trabaja. | | | | | |

Anexo 8 Juicio de expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: MELENDRES ALVERCA HOMAR OVERTI
DNI N°: 47801493
- 1.2. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA ORO
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autora del instrumento: Rafael Llatas, María Lilliana
- 1.5. Título de la investigación: Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 80: REGULAR y 81 – 100: EXCELENTE.

| ÍTEM | INDICADORES | DEFICIENTE E (01-40) | REGULAR (41 - 80) | EXCELENTE (81-100) |
|--------------------|--|----------------------------|----------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulada con lenguaje apropiado | | | 94 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 93 |
| 3. ACTUALIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica en el instrumento | | | 94 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación | | | 93 |
| 6. INTENSIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación | | | 95 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos de conocimiento | | | 93 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones | | | 94 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | 95 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicación a la muestra

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94 (Excelente)



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: Betty Lillana Espinoza Bazán
DNI N°: 16621052
- 1.2. Institución donde labora: Administración de una empresa privada
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autora del Instrumento: Rafael Llatas, María Lillana
- 1.5. Título de la Investigación: Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naytamp Zyon, Jaén - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE; 41 – 90: REGULAR y 91 – 100: EXCELENTE.

| ÍTEM | INDICADORES | DEFICIENTE E (01-40) | REGULAR (41 - 90) | EXCELENTE E (91-100) |
|--------------------|--|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulada con lenguaje apropiado | | | 93 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 94 |
| 3. ACTUALIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica en el Instrumento | | | 93 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de Investigación | | | 94 |
| 6. INTENSIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las variables de Investigación | | | 95 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teóricos de conocimiento | | | 93 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones | | | 94 |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | 94 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicación a la muestra

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94 (Excelente)


Betty L. Espinoza Bazán
Esc. Profesional de Administración
C.I.A.D. N° 115



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres: TORRES CONTRERAS JOSELITO
DNI N°: 16782647
- 1.2. Institución donde labora: GERENCIA SUB REGIONAL JAÉN
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autora del instrumento: Rafael Lirio, María Ulliana
- 1.5. Título de la investigación: Trabajo en equipo y desempeño laboral de los colaboradores el hotel Naylamp Zyon, Jaén - 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre 01 – 40: DEFICIENTE, 41 – 80: REGULAR y 81 – 100: EXCELENTE.

| ÍTEM | INDICADORES | DEFICIENTE (01-40) | REGULAR (41 - 80) | EXCELENTE (81-100) |
|--------------------|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulada con lenguaje apropiado | | | 93 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 94 |
| 3. ACTUALIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | 93 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica en el instrumento | | | 95 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación | | | 94 |
| 6. INTENSIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación | | | 95 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos técnicos de conocimiento | | | 94 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones | | | 93 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | 95 |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicación a la muestra

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94 (Excelente)


Joselito Torres Contreras
ECONOMISTA
CELAM N° 353

Anexo 9 Alfa de Cronbach

Análisis de fiabilidad del trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,976 | 20 |

Análisis de fiabilidad del desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,970 | 20 |

Se logra apreciar que, en ambas tablas el valor de fiabilidad se aproxima a la unidad, por lo que se afirma que los instrumentos son fiables ya que las preguntas muestran consistencia entre sí.

Anexo 10 Base de Datos

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 2 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 4 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 5 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 6 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 |
| 7 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 8 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 9 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 12 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 13 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 14 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 15 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 16 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 |
| 17 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 21 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 22 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 23 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |

Visible: 50 de 50 variables

Vista de datos Vista de variables



24 : P2

3,00

Visible: 50 de 50 variables

| | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 2 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 3 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 4 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 5 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 6 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 7 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 8 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 10 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 11 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 12 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 13 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 14 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 15 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 16 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 17 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 18 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 19 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 21 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 22 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |
| 23 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 |



24 : P2

3,00

Visible: 50 de 50 variables

| | P30 | P31 | P32 | P33 | P34 | P35 | P36 | P37 | P38 | P39 | P40 | V1 | V1D1 | V1D2 | V1D3 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 2 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 3 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 52,00 | 19,00 | 17,00 | 16,00 |
| 4 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 54,00 | 21,00 | 17,00 | 16,00 |
| 5 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 55,00 | 21,00 | 18,00 | 16,00 |
| 6 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 66,00 | 23,00 | 22,00 | 21,00 |
| 7 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 69,00 | 24,00 | 23,00 | 22,00 |
| 8 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 73,00 | 27,00 | 23,00 | 23,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 72,00 | 28,00 | 21,00 | 23,00 |
| 10 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 72,00 | 28,00 | 21,00 | 23,00 |
| 11 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 12 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 13 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 52,00 | 19,00 | 17,00 | 16,00 |
| 14 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 54,00 | 21,00 | 17,00 | 16,00 |
| 15 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 55,00 | 21,00 | 18,00 | 16,00 |
| 16 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 66,00 | 23,00 | 22,00 | 21,00 |
| 17 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 69,00 | 24,00 | 23,00 | 22,00 |
| 18 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 73,00 | 27,00 | 23,00 | 23,00 |
| 19 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 72,00 | 28,00 | 21,00 | 23,00 |
| 20 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 72,00 | 28,00 | 21,00 | 23,00 |
| 21 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 22 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 51,00 | 18,00 | 17,00 | 16,00 |
| 23 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 52,00 | 19,00 | 17,00 | 16,00 |

Vista de datos Vista de variables