

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

“Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INVESTIGADOR

Bach. Edson Klever, HUAMÁN ESTACIO

ASESOR

Mg. Simeón, SOTO ESPEJO

Huánuco – Perú

2017

DEDICATORIA

Pongo de manifiesto en esta dedicatoria a mis queridos padres “LUZ y CLAVER”, que supieron guiarme por el camino adecuado para seguir batallando y poder lograr alcanzar mi más grande anhelo, la culminación de mi carrera profesional.

A la comprensión de mis hermanos “YULISSA y WALDYR”, al apoyo moral de mis amigos quienes fueron una luz de esperanza y mi fortaleza para el logro de mis ideales.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro padre celestial, por su divino amor, con un mensaje de pureza y sabiduría, por darme la vida, salud y satisfacción de realizar el presente trabajo de investigación.

Agradezco a mis docentes universitarios quienes me inculcaron sus conocimientos para mi formación profesional y a la vez agradecerles por brindarme su amistad leal y franca.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está centrado en identificar los conceptos de las dos variables de estudio que nos ayudará a determinar cómo interviene el trabajo en equipo para un mejor desempeño laboral, por lo que esta investigación es de tipo descriptiva, consta de dos variables relacionadas entre sí, las que pretenden denotar la importancia dentro de toda organización moderna. Al inicio se enfatiza sobre la importancia del trabajo en equipo y luego a la relación que tiene con el desempeño laboral entre empleados y la organización.

El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar el nivel de relación entre los el trabajo en equipo y desempeño laboral dentro de los colaboradores de las pollerías EL VIAJERO, a manera que dicha investigación contribuya a que toda las personas tengan conocimiento de su importancia. Hemos podido comprobar que entre la variable trabajo en equipos y la variable desempeño laboral existe correlación de 0.256 %, En tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación.

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento una prueba estructurada con 20 items de preguntas cerradas, la muestra se estableció con 80 trabajadores de las pollerías EL VIAJERO, con edades comprendidas de 15 a 50 años de edad, sexo femenino y masculino, y a su vez a los trabajadores que tenían antigüedad de 5 años labores.

SUMMARY

The present research work is focused on identifying the concepts of the two study variables that will help us determine how teamwork works for a better work performance, so this research is descriptive, consists of two related variables between Yes, those that pretend to denote the importance within any modern organization. At the beginning it emphasizes on the importance of the work in equipment and soon to the relation that has with the labor performance between employees and the organization.

The general objective of this research project is to determine the level of relationship between teamwork and work performance within the EL VIAJERO poultry collaborators, so that this research contributes to all people being aware of its importance.

We have verified that between the variable work in teams and the labor performance variable there is a correlation of 0.256%. In this sense, the research hypothesis is approved.

In the present work, a structured test with 20 items of closed questions was used as instrument, the sample was established with 80 workers from EL VIAJERO poultry, with ages ranging from 15 to 50 years of age, female and male, and Turn to workers who had been working for 5 years.

INTRODUCCIÓN

El objetivo central de la tesis es demostrar que hoy en día las organizaciones necesitan trabajar en equipo para que el desempeño laboral de sus trabajadores sea mucho más eficiente, y esto lo podemos entender de que cuando trabajamos en equipo se complementan las habilidades y talentos, se completan más rápido las tareas, es gratificante para todos, puedes resolver mejor los conflictos y encontrar nuevas ideas

Para mantener el éxito dentro de la empresa se requiere tener el trabajo en equipo como parte importante, ya que con ellos las condiciones de desarrollo son más completas y permiten ser impulsadoras del cómo hacer el trabajo con mejor toma de decisiones en el cumplimiento de metas.

La fortaleza se integra en el trabajo en equipo, se expresa en la solidaridad y compromiso al equipo que manifiestan sus componentes. Cuanto más unión existe, más probable es que el equipo comparta valores, actitudes y normas de conducta. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo implicado. Traerá más satisfacción, también enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los trabajadores para establecer un mejor desarrollo y mayores niveles de productividad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
INTRODUCCIÓN	V
CAPÍTULO I “PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN”	9
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
Problema General	11
Problemas Específicos	11
OBJETIVO GENERAL	11
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	12
LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	13
VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	13
CAPÍTULO II “MARCO TEÓRICO”	14
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	14
Nivel local	14
Nivel Nacional	15
Nivel Internacional	19
BASES TEÓRICAS	21
Trabajo En Equipo	21
Desempeño Laboral	31
Relación del Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral	44
DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
Trabajo en Equipo	41
Trabajo	41
Equipo	41
Comunicación	41
Capacitación	41
Compromiso	42
Desempeño Laboral	42
Productividad	42
Eficiencia	42
Eficacia	42

SISTEMA DE HIPÓTESIS	43
Hipótesis General	43
Hipótesis Específica	43
Hipótesis Nula	43
SISTEMAS DE VARIABLES	44
Variable Independiente	44
Variables Dependiente	44
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	45
Variable Independiente	45
Variable Dependiente	46
CAPÍTULO III “METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN”	47
TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
Enfoque	47
Alcance O Nivel	47
Diseño	47
POBLACIÓN Y MUESTRA	48
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
Encuesta	50
Cuestionario	50
TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
CAPÍTULO IV “RESULTADOS”	52
PROCESAMIENTO DE DATOS	52
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS	75
CAPÍTULO V “DISCUSIÓN DE RESULTADOS”	80
CAPÍTULO VI “CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES”	83
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
CAPÍTULO VII “REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS”	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	87

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

DE LA PEÑA Yamileth (2014:01) indica que:

La fuerza se integra en el trabajo en equipo se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanto más unión existe, más probable es que el equipo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Traerá más satisfacción, también enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los colaboradores para establecer un mayor desarrollo y mejores niveles de productividad.

Esto genera muchas ventajas como lo son la eficiencia y eficacia en el trabajo, brinda la oportunidad de adquirir conocimientos nuevos a partir de los aportes y las experiencias de los demás, teniendo en cuenta que todos pensamos diferente y debemos aceptar las críticas constructivas tanto negativas como positivas, además tener conciencia de que no estamos trabajando solos sino que contamos con un grupo de personas que tienen derecho a tomar decisiones y a que sus aportes sean escuchados, valorados y tenidos en cuenta.

Las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual.

Alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo. Las nuevas estructuras de las organizaciones y con menos niveles jerárquicos, requieren una interacción mayor entre las personas, que sólo puede lograrse con una actitud cooperativa y no individualista.

La necesidad de trabajar en equipo en las pollerías EL VIAJERO tiene que ir de la mano con propuestas de Calidad Total, sistemas integrados de gestión, reingenierías y procesos de cambio, programas de integración regional, y otras que requieren la participación e interrelación de diversos sectores funcionales de las empresas. Existirán aquellos que con mejores recursos en habilidades manuales, aportaran su destreza, mientras que otros lo harán favoreciendo con sus conocimientos o contribución académica.

Para que las organizaciones modernas alcancen el éxito que se han trazado, se requiere la suma de un conjunto de talentos los que, por su complejidad, difícilmente se podrá encontrar en un solo individuo.

Las pollerías EL VIAJERO es una empresa cuyo objeto social es la prestación de los servicio de gastronomía y bebidas, sus lugares de atención están en los distritos de Huánuco, Amarilis y Pillco Marca, que están ubicados en la provincia de Huánuco.

Se observa que los trabajadores tienen poco compromiso para trabajar de forma coordinada o en equipo, esto ocasiona que los resultados no sean los esperados por parte de la gerencia y no estén logrando las metas correspondientes, ya que trabajar de forma sincronizada va a aumentar el desempeño de cada uno de los trabajadores, de esta manera se van a comprometer y así la empresa producirá y alcanzara sus objetivos propuestos.

En tal sentido se plantea la presente investigación a nivel de percepción de los trabajadores sobre el trabajo en equipo como una posible herramienta de contraste sobre el desempeño laboral. Es por eso que hoy en día las organizaciones forman equipos humanos para fortalecer y aumentar la productividad de todas las áreas de trabajo a nivel mundial.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL.

¿Cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.

- ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017?
- ¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017?
- ¿Cómo influye el compromiso en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL.

Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Conocer cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.
- Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.
- Analizar cómo influye el compromiso en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

El trabajo en equipo que la empresa realice va a depender únicamente del personal que atiende en la pollería EL VIAJERO para que la empresa tenga una atención más rápida y de mayor coordinación. Los empleados tiene que pensar en los clientes ya que son las personas más importantes de toda organización, por ende se merecen servicio y trato satisfactorio. La relevancia del estudio con relación al trabajo en equipo nos permitirá en un primer momento ubicarnos en aquel enfoque social de la gestión que más se acerca a las rutinas organizativas en las interacciones de convivencia cotidiana en el ambiente sociolaboral.

El desempeño laboral del personal que atiende se verá reflejado en los consumidores al tener una gran aceptación de parte de este y hará que la empresa obtenga mayores beneficios.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

Nos permite tener nuevos conocimientos acerca de la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral, estas acciones determinan cómo respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionamos en el trabajo; por tanto estas acciones deben ser tomadas en cuenta en nuestra vida personal y social, especialmente en el trabajo para obtener el máximo provecho en el logro de los objetivos.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para obtener los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su descripción grafica para medir el trabajo en equipo, con esto se pretende determinar el grado de identificación de la empresa, procesos de control, relaciones interpersonales, cooperación y toma de decisiones que caracterizan y define el trabajo en equipo. Los resultados de la investigación serán por medio de técnicas de investigación validas en el medio.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

- No hay mucha investigación sobre el tema de trabajo en equipo en la ciudad de Huánuco.
- Poca disponibilidad de tiempo
- El acceso a la población muestral.
- Las carencias de recursos.
- Los imprevistos, que pueden alterar el plan de trabajo y la labor del investigador.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Este proyecto nos va a forjar una ejecución de distintas técnicas y métodos de recolección de datos que facilite la información requerida, a partir de la identificación de variables a evaluar, y de esta manera partirá hacia nuevos horizontes a las empresas y enfrentar situaciones similares, a su vez les sirve como una marco referencial para otros estudios que se realicen.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. NIVEL LOCAL

- Berrios, Domínguez y Huánuco, (2014), realizaron la investigación: *“Las Relaciones Interpersonales y El Trabajo en Equipo de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco - 2013”*, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Se evidencia que en esta población el compañerismo tiene una connotación mayoritaria, lo cual facilita las relaciones de amistad laboral entre compañeros de trabajo, indicando así que el grupo preserva una población con tendencia a mejorar las relaciones interpersonales.

El personal de las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Amarilis reconoció que su grupo de trabajo expresa relativamente confianza, compromiso, cooperación y solidaridad ante diferentes situaciones que se presentan, lo cual les permite que el trabajo pueda ser catalogado como eficiente; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso en toda organización.

La comunicación interpersonal permite que las informaciones fluyan libremente en beneficio de las labores realizadas por los trabajadores administrativos, son informados oportunamente sobre los cambios y decisiones tomadas por los jefes de cada área, lo que ha logrado superar los problemas interpersonales. El liderazgo proactivo que poseen los gerentes de cada área ha permitido el desarrollo de habilidades de los trabajadores

administrativos, y el cambio de actitud de acuerdo a la situación que se presenta.

- Falera ibet, (2013), realizo la investigación: *“la motivación y el desempeño laboral en los empleados de la pollería San Felipe de la ciudad de Huánuco”*, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - Perú.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería “San Felipe”, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, razón por el cual sienten interés por mejorar su trabajo en un 81.9%.

Que el gerente al no comprender inicialmente la importancia de la motivación hacia los empleados, porque existe un 9.1% de los trabajadores se sienten poco motivados por el gerente, y no generaba un ambiente de estímulo para motivar a los empleados.

El rendimiento personal de la pollería “San Felipe” es eficiente, porque existe motivación de acuerdo a las expectativas, se cumplen con los condicionamientos necesarias para un buen desempeño.

El compromiso que se percibe del personal de la pollería “San Felipe”, es que comprenden que mientras mejor sea el servicio que brindan a sus comensales mejores resultados tendrá la organización y al mismo tiempo tendrá un estímulo que les motive a seguir desempeñándose favorablemente.

2.1.2. NIVEL NACIONAL

- Ríos Rebeca, (2004), realizo la investigación: *“El Trabajo en Equipo en Las Decisiones Organizativas. Un Estudio de Casos en el Centro Educativo Estatal 0019. San Martín de Porres Velásquez”*, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Las dinámicas grupales suscitadas en el sistema de gestión reflejan una orientación hacia la teoría de desarrollo organizacional en cuanto toma en cuenta el diagnóstico situacional como referencia para sus proyectos grupales, tareas centrales, ferias, expediciones. En las actividades se distribuyen acciones, se informa sobre los periodos de tiempo y se delegan responsabilidades, las cuales pueden ser elegidas de manera voluntaria o determinante. Existe un interés por la especialización voluntaria de los miembros del equipo para el mejor desempeño en los ciclos.

La estructura organizativa, en esta dinámica interactiva, se encuentra centralizada en el ápice estratégico. La dirección delega y coordina con los docentes ofreciendo oportunidades de participación en el ámbito de la tecnoestructura. La gestión es concebida como una serie de procesos que requiere delegación de responsabilidades para trabajar en grupo. La supervisión directa se evidencia en la presentación formal de documentos como: proyecto educativo institucional, planes anuales, registros, actas, libretas, informes y unidades.

Con relación a los procesos comunicativos en las relaciones de convivencia con la autoridad se concluyó que las continuas filtraciones, las críticas subjetivas y las barreras que se presentan en el ambiente escolar deterioran las relaciones interactivas del grupo hacia un trabajo propiamente de equipo. La aptitud de colaboración que se presenta en el ambiente escolar, es reconocida positivamente por el personal, es decir, la disposición para brindar apoyo y realizar las acciones, las oportunidades de participación que la dirección le ofrece.

El grado de cohesión y su sentido de pertenencia se presentan aun parcialmente dependiendo de las negociaciones e intereses particulares siendo ésta otra de las debilidades reconocida por el grupo. Las actividades son orientadas a la

responsabilidad individual; y el apoyo mutuo, a veces, es cuestionado por juicios subjetivos que se filtran entre ellos.

Reconocen como debilidades en el equipo: la poca claridad en las informaciones para lograr los objetivos; la incoherencia entre lo planificado y la práctica educativa; las situaciones perturbativas que no logran solucionarse y se mantienen latentes en el ambiente; el limitado compromiso de los miembros para conseguir los objetivos de equipo. Por último, las críticas constantes vinculadas a juicios intuitivos o subjetivos que van limitando las motivaciones personales para lograr mejores desempeños.

En contraste, estas limitaciones les han impulsado a buscar mecanismos compensatorios de satisfacción en el trabajo en equipo. Entre ellas identifican aquellas en las que se comparten responsabilidades, los espacios de participación, la autonomía, el dictado de clases y la comunicación que existe entre ellos.

- De la cruz Hilda, (2009), realizó la investigación: *“La Nueva Gestión Del Potencial Humano Y Su Evaluación De Desempeño En Las Instituciones Financieras De Huamanga”*, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho – Perú.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Se ha demostrado con evidencias significativas estadísticamente que los desempeños laborales en las instituciones financieras de Huamanga definitivamente son influidos por acciones de motivación y los diferentes programas de incentivos; por ejemplo los reconocimientos individuales, la imparcialidad y transparencia en los ascensos y las promociones de los empleados y fundamentalmente los incentivos por productividad, demostrándose de esta manera la validez de la hipótesis principal.

Asimismo, es posible afirmar que, el dominio de destrezas y habilidades, el buen nivel de conocimientos actualizados, los comportamientos y conductas adecuadas que generan un clima organizacional para el óptimo rendimiento laboral tienen una importante y decisiva influencia de un conjunto de acciones de motivación, de estímulos, incentivos, de reconocimientos, todas estas, características de la nueva gestión de personas, con la cual se refuerza la validez de la hipótesis principal.

Igualmente, la puesta en práctica de estrategias de motivación, entre otros, la asignación a los empleados de los recursos necesarios e indispensables, la implementación de áreas de trabajo con equipos y tecnología, ambientes y condiciones saludables de trabajo que propicien un clima organizacional adecuado, de armonía e integración de equipos de multidisciplinarios, contribuye decisivamente en el trabajo eficiente y en el logro de resultados; aseveración que se ha demostrado con los análisis cuantitativos de las variables en estudio.

Existen evidencias significativas estadísticamente que la efectividad de los desempeños laborales, que se explican en la prestación de los servicios con calidez, en la atención oportuna y la satisfacción plena de los clientes, que consolidan la buena imagen institucional, también son consecuencias de estrategias de motivación identificadas en el párrafo anterior; validándose de esta manera la segunda hipótesis específica.

Los rendimientos laborales de los empleados de las entidades financieras de Huamanga consideran como importante la puesta en práctica de un programa de estímulos e incentivos; distinguiéndose la asignación de recursos económicos para capacitación y perfeccionamiento, bonos de participación de utilidades al final de un período de gestión, actividades de recreación, esparcimiento y deporte; todas estas propician la mejora de los desempeños en el trabajo de los empleados;

evidencias estadísticas que permiten demostrar la validez de la segunda hipótesis específica.

Finalmente, el incremento de los niveles de producción y productividad laboral, el logro de los objetivos y metas concretas así como el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios derivan de la implementación de un conjunto de estímulos organizacionales y el otorgamiento de incentivos de carácter laboral como parte de las estrategias de gestión de personas; demostración estadística que permite reafirmar la validez de la segunda hipótesis específica.

2.1.3. NIVEL INTERNACIONAL

- De La Peña Yamileth, (2014), realizó la investigación: “*valores laborales y trabajo en equipo*” (estudio realizado en Construfácil Coatepeque)”, en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Se aceptó la hipótesis de investigación la cual plantea que si existe una correlación entre los valores laborales y trabajo en equipo, debido que van enlazados para formar un mejor desarrollo administrativo y lograr el compromiso de los objetivos de los colaboradores y motivar la integración lo cual hace una mejor productividad para Construfácil, Coatepeque. Aunque los trabajadores si conocen los valores laborales para trabajar en equipo, existen algunas dificultades como; diferencia de clases sociales, salarios y nivel académico, no se lleva a la práctica de acuerdo a lo que describen los teóricos del trabajo en equipo, lo que provoca la falta de colaboración y la deficiente atención al cliente.

Es importante desarrollar los valores dentro de la empresa ya que a través de ellos se logrará una mejor comunicación y a la vez un mejor desenvolvimiento dentro de los equipos de

trabajo, lo cual permite que la empresa tenga éxito a nivel local y departamental.

Los empleados demostraron interés por fortalecer el trabajo en equipo, lo cual será de ayuda para la empresa.

- Marroquín Y Pérez Lorena, (2011), Realizaron La Investigación: “*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King*”, en la Universidad de San Carlos, Guatemala.

En la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

El clima organizacional del personal de los restaurantes es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral.

Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador.

Los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones.

El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

En los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. TRABAJO EN EQUIPO.

2.2.1.1. Antecedentes del trabajo en equipo.

En el pasado se creía que el hombre era un animal muy similar al simio, que vivía en manadas, o grupos sociales como les llamaríamos ahora, esta era una táctica para la supervivencia, por esas épocas que aun teníamos depredadores naturales, se cree que al igual que ahora en algunas manadas de animales existía una especie de líder, que era como el que las llevaba en el grupo, bueno también dentro del grupo existían distintas deberes que eran distribuidas por los miembros de la manada, lo que garantizaba que estuviera todo dispuesto para poder sobrevivir, de que serviría que un guerrero estuviera preocupado de su cría, dejaría de lado su labor y no la sabría cumplir de todo bien, por eso se crearon especializaciones, donde cada uno cumplía un rol en la manada.

Jacques y Jacques Pierre (2007:15) indica que:

“la formación de un equipo es un momento decisivo. Todos aspiramos a formar el equipo ideal en el que los participantes sean como amigos, (...), que estén motivados que quieran implicarse de lleno, que muestren una gran disponibilidad y den prioridad a sus agencias de trabajo de grupo”

En la historia reciente el mejor ejemplo de lo que es "Trabajo en Equipo" es la experiencia de la NASA en el viaje de la "Tierra a la Luna" en 1969. Este ejercicio no se ha vuelto a repetir con el grado de precisión y ejecución, que fue casi perfecto.

Una empresa puede tener varios proyectos interrelacionados con diferentes grupos trabajando en equipos. También puede tener un solo proyecto con toda la entidad trabajando en equipo.

El trabajo en equipo puede ser muy efectivo para los participantes en este ya que permite que haya compañerismo y puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

2.2.1.2. ¿Qué es un Trabajo en Equipo?

Ander-Egg Ezequiel (2001:12) conceptualiza que es trabajo en equipo es:

La definición que nos propone la Real Academia española, en la acepción que vale para este contexto, no nos sirve totalmente, por ser limitativa, diríamos elitista. Dice así: "Grupo de personas, profesionales o científicas, organizadas para una investigación o servicio determinado." De acuerdo con esta definición, pareciera ser que solo los profesionales y científicos pueden constituir un equipo de trabajo. Y no es así: para conformar un equipo de trabajo, no necesariamente hay que integrarlo con profesionales y técnicos (o científicos). Por eso decimos que la definición de la Academia es elitista. Cabe advertir que otros diccionarios no se aluden a profesionales y científicos.

Si nos atenemos a la etimología del término, la palabra "equipo" proviene del escandinavo SKIP, que significa barco, y del francés EQUIPAGE, término con que se designa la tripulación, es decir, a las personas organizadas para el trabajo de navegación.

Esta breve referencia a la acepción de los diccionarios y al origen etimológico del término, nos permite proponer una noción de equipo de trabajo: Se trata de un pequeño número de

personas que con conocimientos y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos.

Ander-Egg Ezequiel (2001:11) indica que “Hoy, es común afirmar que la capacidad de resolver problemas y de proponer soluciones en un equipo es siempre superior a la de una persona”.

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Un equipo pretende alcanzar unas metas comunes. El equipo se forma con la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas poniendo en juego los conocimientos, capacidades, habilidades, información y, en general, las competencias, de las distintas personas que lo integran. El término que se asocia con esta combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo es un esfuerzo común, es sinergia.

Sinergia significa que el resultado alcanzado por el trabajo de varias personas es superior a la simple suma de las aportaciones de cada una de ellas. Alcanzar esta sinergia es el objetivo fundamental de los equipos de trabajo.

De las diferentes definiciones de trabajo en equipo, me pareció apropiado adoptar las siguientes:

- Número de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para que el trabajo en equipo funcione su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común.

Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

2.2.1.3. Importancia del trabajo en equipo.

Maxwell John (2001:04) nos indica la importancia del trabajo en equipo.

Un proverbio chino dice que “detrás de un hombre talentoso, siempre hay otro hombre talentoso”. La verdad es que en el corazón de toda gran conquista hay un equipo.

La cuestión no es si los equipos son importantes, sino si reconocemos que lo son y nos esforzamos por llegar a ser los mejores miembros del equipo. Por eso es que yo digo que uno es demasiado pequeño como para pretender hacer grandes cosas. Solo, usted no puede hacer nada realmente importante. Esa es la ley de lo trascendental.

Lo desafío a que piense en un solo hecho de verdadera trascendencia en la historia de la humanidad que haya sido llevado a cabo por un ser humano solo. No importa lo que usted nombre, siempre encontrará que involucrado en tal cosa, ha

estado un equipo. Por eso fue que el Presidente Lyndon Johnson afirmó: “No hay problema que no podamos resolver juntos, y muy pocos que podamos resolver por nosotros mismos”

Acosta José (2011:24) indica que “la organización también ha descubierto que el trabajo en grupo no solo no es perjudicial para el rendimiento de los trabajadores, sino que, por el contrario, tiene efectos beneficiosos, tanto para la empresa como para los individuos”

El trabajar en equipo es muy importante tanto a nivel escolar así como en las organizaciones comerciales, ya que por medio de éste se puede trabajar más fácil y eficazmente porque de esta manera las personas que intervienen aportan sus puntos de vista y sus habilidades para lograr un buen trabajo en el que se comprometen para llegar a una meta en común.

El ser humano está buscando grupos con los cuales referenciarse por diferentes motivos, sean familiares, religiosos, sociales y por empatía académicas o de cualquier otro tipo.

Todos los integrantes buscan alcanzar un propósito cuando se reúnen como el triunfo de un equipo, ganar un torneo, un concurso, sobresalir ante los gerentes por sus resultados, etc. En este sentido el trabajo en equipo está siempre asociado a la razón por la cual ha sido creado el equipo y la búsqueda constante de contar con las personas indicadas para obtener los resultados esperados.

Toda organización es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros. Desde el nacimiento de ésta, el acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; o sea, el de formar un equipo de trabajo.

La importancia del trabajo en equipo se fundamenta en aspectos claves que tiene que ver con:

- **La comunicación.**

Picado Flor (2006:23) define que “la comunicación es un proceso que requiere la presencia de un emisor, el cual transmite un mensaje mediante un canal o medio, y un receptor que recibe la información y la interpreta”

Es un factor definitivo que permite mantener enterados a todos los integrantes del equipo de lo que ocurre y establecer un clima organizacional adecuado por cuanto permite que se expresen los acuerdos y desacuerdos en la gestión que se realiza.

- **Compromiso.**

Araujo y Brunet Ignasi (2012:146) define que: “El compromiso es un estado mental positivo de relación con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción”

Una vez que los integrantes del equipo establecen vínculos con los demás integrantes y que se identifican con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesiona mucho más a los miembros del equipo.

- **Capacitación.**

Siliceo Alfonso (2004:25) indica que: “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

Conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes del equipo de trabajo la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

- **Liderazgo.**

Es un aspecto que permite motivar y animar a los integrantes al tener claridad en las metas que se persiguen. Los líderes son aquellos que visualizan el objetivo y transmiten a todos el impulso requerido para que el desempeño no decaiga sino que por el contrario se incremente.

- **Compensación.**

Cada integrante debe percibir que recibe, no sólo en el aspecto económico, el reconocimiento que merece, en muchas ocasiones el ritmo del equipo puede disminuir si no siente que recibe felicitaciones, bonificaciones o triunfos que les permite fortalecer su compromiso con el equipo.

- **Los Roles de los participantes.**

Se refiere a los conocimientos, experiencia, pericia o habilidades de los integrantes el equipo, en este sentido se valora la importancia de la complementariedad por cuanto cada integrante hace un aporte diferente que permite la consecución de los resultados esperados.

2.2.1.4. Ventajas y desventajas del trabajo en equipo.

Tabla N° 1

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE TRABAJAR EN EQUIPO

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Mayor compromiso personal y solidaridad con las metas.• Esfuerzo más sostenido en la consecución de las metas.• Aumento de seguridad en sí mismo y de la sensación de bienestar con los miembros del equipo.• Niveles más altos de motivación, entusiasmo y satisfacción en el trabajo entre los miembros.• Mejor toma de decisiones y resultados más satisfactorios en estas.• Más apoyo emocional en la estructura del equipo.• Mayor resistencia y niveles más altos de energía entre los miembros.• Depósito más grande de ideas e información• Mejor participación de las habilidades individuales• Aumento de la productividad.• Mejoramiento de la calidad y de la productividad.• Más lealtad con las metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none">• Miedo al anonimato.• Poca oportunidad de progreso profesional.• Pérdida de poder y autoridad.• Necesidad de convertirse en generalista y no especialista en el campo profesional.• El compromiso con el equipo relega a segundo plano los deseos personales.• El liderazgo actual no está orientado a conceptos de equipo.• Duplicación del esfuerzo.• Desperdicio de tiempo en la integración grupal.• Conflictos y luchas internas.• Menos oportunidad de sobresalir / conseguir premios.

FUENTE : Dalton, Hoyle y Watts (2007:215)

ELABORACIÓN : Tesista

2.2.1.5. Aspectos para un adecuado trabajo en equipo.

Redondo, Tejada Y Rodríguez (2012:09) señalan los aspectos necesarios para un adecuado trabajo en equipo son:

- Liderazgo efectivo, es decir, contar con un proceso de creación de una visión del futuro que tenga en cuenta los intereses de los integrantes de la organización, desarrollando una estrategia racional para acercarse a dicha visión, consiguiendo el apoyo de los centros fundamentales del poder para lograr lo anterior e

incentivando a las personas cuyos actos son esenciales para poner en práctica la estrategia.

- Promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación.
- Existencia de un ambiente de trabajo armónico, permitiendo y promoviendo la participación de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

2.2.1.6. Fases del trabajo en equipo.

Ena, Delgado, Ena y Martín (2010:303) indican que las siguientes fases de trabajo en equipo son:

- **Fase de Formación.** Es la etapa inicial de creación de un grupo y se caracteriza por el desconocimiento la de nueva situación. Ello conlleva incertidumbre ante los miembros del equipo, ya que cada uno se incorpora con sus propias expectativas e intereses. Es importante analizar la situación en esta fase. Recabar información e ir tomando contacto con los demás integrantes para dejar claro los objetivos a conseguir y las tareas que hay q realizar. En esta fase es muy importante el papel que desempeña el líder.
- **Fase de Conflicto o Tormenta.** En esta fase cada miembro del equipo quiere dejar clara su posición e interés, incluso en algunas ocasiones se quieren alcanzar posiciones no asignadas todavía por el líder del grupo. Es el momento de que el responsable o líder del grupo marque y distribuya las diferentes funciones y tareas a ejecutar por cada miembro.
- **Fase de Estructuración.** Se establece claramente la estructura del grupo, sus normas de funcionamiento, sus

métodos de trabajo y quedan resueltos los conflictos iniciales que hayan podido surgir. En esta etapa se incrementa la cooperación y la motivación, el grupo tiene un claro avance hacia sus objetivos, con la especialización por áreas entre sus miembros.

- **Fase de Desarrollo o Actuación.** El equipo está en pleno funcionamiento y ya surgen resultados satisfactorios debido a la cohesión del mismo. Los miembros tienen claras sus funciones y trabajan de forma eficaz. Es la fase en la que se toman las decisiones más relevantes, después de haber valorado las diferentes alternativas.
- **Fase de Terminación.** Cuando un grupo ha alcanzado sus metas y objetivos, el equipo ha llegado a su fin a no ser que fijen nuevas metas y comience un nuevo proyecto común.

Aunque no se trata de una fase propiamente dicha, la **EVOLUCIÓN** del trabajo en equipo es realmente el fin del proceso. Es muy importante como se ha desarrollado, que errores se han cometido y que aspectos han entorpecido su funcionamiento y por lo tanto, son susceptibles de mejora. Es importante evaluar tanto el rendimiento individual como el del equipo en su conjunto.

2.2.1.7. Casos de trabajo en equipo.

Uno de los casos sobre el trabajo en equipo se presenta a continuación:

Ante la sustitución de diversas monedas europeas por el euro en el año 2000, las entidades financieras formaron equipos de trabajo encargados de dirigir todo este complicado proceso. En él se integraron especialistas de diversas ramas (negocio puramente bancario, informáticos, auditores, juristas, especialistas de organización y marketing, etc.). La misión de estos equipos era

coordinar todo este proceso de cambio que afectaba a aspectos muy diversos de la actividad bancaria.

Otro ejemplo de lo que es el trabajo en equipo lo podemos ver en los deportes, como en el fútbol, béisbol, etc. en los cuales podemos determinar que es indispensable comprometerse con los demás para poder salir adelante y siempre confiando en uno mismo y en los demás. Winter Robert (2000:62) indica que “la meta definitiva del esfuerzo del equipo es la eliminación de las causas que afectan negativamente al proceso”

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.

2.2.2.1. Antecedentes.

- En el siglo XVI, antes de la fundación de la compañía de Jesús; San Ignacio de Loyola introdujo un procedimiento formal para juzgar a los miembros de su Iglesia. Utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y, principalmente del potencial de cada uno de sus jesuitas.

El sistema consistía en auto calificaciones hechas por los miembros de la orden, informes de cada supervisor acerca de las actividades de sus subordinados e informes especiales hechos por cualquier jesuita que acreditase tener información acerca de su propio desempeño o del de sus compañeros , a los cuales un superior quizá no tuviera acceso por un medio diferente.

- Los emperadores de la dinastía china Wei (221-265 D.C.) tenían un " valorador imperial", el cual tenía por tarea el de valorar el rendimiento y comportamiento de los miembros de la corte.
- En 1850, las oficinas del gobierno norteamericano, tenían ya su ficha de valoración. En 1880, el ejército norteamericano, crea su propio sistema.

- En 1918, La General Motors, es la primera empresa que diseña un sistema de evaluación pero orientado a sus ejecutivos.

Podemos decir que los hombres, han sido siempre juzgados por sus superiores, tanto en el caso de que este juicio fuera explícito, bajo la forma de notas de calificación o de información.

2.2.2.2. Definición de desempeño laboral.

Dessler Gary (2001:186) indica que “una prueba de rendimiento sirve, para medir lo que ha aprendido una persona”.

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Es la serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Alles Martha (2002:35) indica que “la Filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdos entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director del área responsable”

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

2.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral.

Puchol Luis (2007:301) indica que “La evaluación del desempeño (EDD), es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, De expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual”

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Es donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

2.2.2.4. Importancia de evaluar el desempeño laboral.

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora.

Molinera Jesús (2006:261) indica que “si la disminución en el rendimiento es involuntaria, no es sancionable, presumiéndose la voluntariedad si no existen obstáculos para el correcto desarrollo del trabajo”.

Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La percepción de las tareas por el colaborador debe aclararse mediante el establecimiento de un plan de mejora.

Uno de los usos más comunes de las evaluaciones de los colaboradores es la toma de decisiones administrativas sobre promociones, ascensos, despidos y aumentos salariales.

La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, sirve también para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización.

Otro uso importante de la evaluación del personal, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

En tal sentido les aclaran las expectativas de la empresa en relación con el puesto. Con frecuencia, la comunicación ha de completarse con el correspondiente entrenamiento y formación para guiar los esfuerzos de mejora.

2.2.2.5. Beneficios de evaluar el desempeño laboral.

Robbins y Coulter Mary (2005:296) indica que “El uso de incidentes críticos centra la atención del evaluador en los comportamientos críticos o claves que distinguen el desempeño laboral eficaz del ineficaz”

a) Beneficios para el jefe:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación

del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.

- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

b) Beneficios para la organización:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.
- La evaluación del desempeño ha de concebirse como un sistema que estimule la comunicación, que logre la motivación y no como un mecanismo de control.

c) Beneficios para el evaluado:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (autocorrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones. Mondy y Noe Robert (2005:255) indica que “La mayoría de los gerentes creen que se deben recompensar el desempeño laboral sobresaliente de manera tangible, con incrementos salariales”

2.2.2.6. Factores que influyen en el desempeño laboral:

- **La motivación:** la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación al ambiente de trabajo:** es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos,

habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

- **Establecimiento de objetivos:** el establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido estos objetivos y retos. Deben ser objetivos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador pero también viables.
- **Reconocimiento del trabajo:** el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- **La participación del empleado:** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

2.2.2.7. Eficiencia y Eficacia.

Tabla N° 2

DIFERENCIA ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA

EFICACIA (EFICAZ)	EFICIENCIA (EFICIENTE)
Es lograr una tarea, desarrollar un proyecto. Se dice que alguien es Eficaz si es que ha cumplido con la tarea que se le encomendó.	esta palabra implica que se logre una tarea o proyecto con menos recursos y tiempo
Ejemplo: Este carpintero es eficaz cuando hace muebles personalizados, sin embargo los costos se elevaron demasiado.	Ejemplo: El carpintero es eficiente porque me hizo el mismo mueble por un menor precio y hasta en menos tiempo.
Como vemos la eficacia tiene que ver con la realización y culminación de metas, no importa el tiempo o el costo.	La eficiencia denota optimización de recursos, ser eficiente es "hacerlo mejor con lo mismo".

FUENTE : Robbins y Decenzo David (2002:20),

ELABORACIÓN : Tesista

Robbins y Decenzo David (2002:20), señalan que la diferencia entre eficiencia y eficacia es: "Eficiencia quiere decir reducir al mínimo los costos de los recursos necesarios para terminar las actividades. Eficacia significa terminar las actividades debidamente, es decir, alcanzar las metas".

2.2.2.8. Productividad

Anaya Julio (2007:87) define que: "de una forma genérica, la productividad se podría definir como la relación entre las salidas de productos o servicios obtenidos con relación a los recursos empleados para la consecución de los mismos; pudiéndose por lo tanto hablar de la productividad de instalaciones, maquinas, equipos, así mismo la relativa al factor humano y mano de obra directa".

En este sentido, vemos que aumentar la productividad significa:

- Producir más con el mismo consumo de recursos
- Producir igual utilizando menos recursos

2.2.3. RELACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO CON EL DESEMPEÑO LABORAL.

Existe una correlación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral, debido que van enlazados para formar un mejor desarrollo administrativo y lograr el compromiso de los objetivos de los colaboradores.

Muchas empresas creen que para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constante del desempeño o rendimiento laboral de sus trabajadores una vez que son contratados.

Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además, permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, que apunten a temas específicos.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

2.3.1. TRABAJO EN EQUIPO.

Interacción que sólo se puede logra mediante el desarrollo de una actitud cooperativa de varias personas y no individualista.

2.3.2. TRABAJO.

Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución.

2.3.3. EQUIPO.

Un equipo es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Para esto, el equipo mantiene una cierta organización que le permita conseguir sus objetivos.

2.3.4. COMUNICACIÓN.

La comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

2.3.5. CAPACITACIÓN.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.

2.3.6. COMPROMISO.

Es el acuerdo implícito entre los trabajadores y la empresa en que trabajan. Se refiere a la participación comprometida intelectual y emocionalmente para contribuir al éxito.

2.3.7. DESEMPEÑO LABORAL.

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

2.3.8. PRODUCTIVIDAD.

Relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

2.3.9. EFICIENCIA

Capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

2.3.10. EFICACIA

Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS.

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.

Ha. El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en las pollerías EL VIAJERO en el departamento – provincia de Huánuco - 2017.

2.4.2. HIPÓTESIS NULA.

H0. El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en las pollerías EL VIAJERO en el departamento – provincia de Huánuco - 2017.

2.4.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.

- La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.
- La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.
- El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

2.5. SISTEMAS DE VARIABLES.

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.

TRABAJO EN EQUIPO:

Dimensiones:

- Comunicación
- Capacitación
- Compromiso

2.5.2. VARIABLES DEPENDIENTE.

DESEMPEÑO LABORAL:

Dimensiones:

- Productividad
- Eficiencia
- Eficacia

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
V.I. TRABAJO EN EQUIPO	COMUNICACIÓN	Cooperación	¿Se siente usted apoyado por los demás trabajadores de la organización?
		Coordinación	¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros?
		Nuevas ideas	¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización?
	CAPACITACIÓN	Fortalezas	¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo?
		Oportunidades	¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?
		Habilidades	¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades?
	COMPROMISO	Puntualidad	¿Su ingreso o entrada, es en el horario establecido por la organización?
		Satisfacción organizacional	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo?
		Logro de metas	¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone?

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	Calidad	¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes?
		Volumen	¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad?
		Remuneración	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?
	EFICIENCIA	Competencia	¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo?
		Resultados	¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización?
		Conocimientos	¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño?
	EFICACIA	Cumplimiento	¿Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización?
		Buen desempeño	¿Cree usted que el jefe está contento con el desempeño dentro de la organización?
		Satisfacción personal	¿El trabajo que usted desarrolla en la organización es de su total agrado?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cegarra José (2012:42), indica que: “la investigación aplicada comprende el conjunto de actividades que tienen por finalidad el descubrir o aplicar conocimientos científicos nuevos que puedan realizarse en productos y en procesos nuevos utilizables”

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para que sea calificado como una investigación aplicada, en razón que para su desarrollo en la parte teórico conceptual se apoyará en conocimientos sobre trabajo en equipo y desempeño laboral a fin de ser aplicados en las 5 pollerías “EL VIAJERO” de la provincia de Huánuco.

3.1.1. ENFOQUE

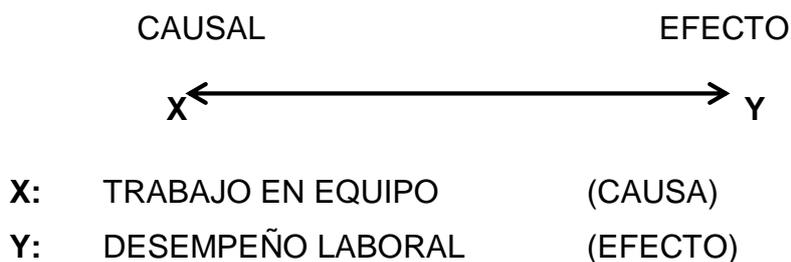
Teniendo un enfoque es cuantitativa.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente trabajo de investigación es de nivel “descriptivo correlacional”.

3.1.3. DISEÑO

El presente trabajo es de diseño “no experimental”.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN:

La población que se tomara en cuenta para llevar a cabo esta investigación abarca a todo el personal que trabaja dentro de las 5 pollerías que tiene “EL VIAJERO” en la provincia de Huánuco.

Tabla N° 3

RELACIÓN DE LAS POLLERÍAS EL VIAJERO EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO

N°	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN	R.U.C.
1	Hotel Restaurante y Pollería el Viajero E.I.R.L.	Huánuco: Jr. Huallayco Nro. 789	20601475261
2	Hotel las Aventuras del Viajero S.A.C.	Huánuco Jr. Huallayco Nro. 585	20529162678
3	Hotel, Restaurante, Pollería el Encuentro Del Viajero E.I.R.L	Amarilis Jr. Túpac Amaru Nro. 595	20529186348
4	Yeny Rodriguez Alva E.I.R.L.	Pillco Marca Av. Universitaria Nro. 1913	20542490714
5	Yeny Rodriguez Alva E.I.R.L.	Pillco Marca Av. Universitaria Mz G - Lt 1	20542490714

FUENTE: Propia

ELABORACIÓN: Tesista

Tabla N° 4

CANTIDAD DE TRABAJADORES EN CADA POLLERÍA

CARGO	UBICACIÓN					TOTAL
	1 Huánuco Jr. Huallayco 789	2 Huánuco Jr. Huallayco 585	3 Amarilis Jr. Túpac Amaru 595	4 Pillco Marca Av. Universitaria 1913	5 Pillco Marca Av. Universitaria Mz G - Lt 1	
Administrador	1	1	1	1	1	5
Caja	1	1	1	1	1	5
Caja del servicio de bebidas alcohólicas	0	0	1	0	0	1
Personal de Atención al Cliente	6	6	4	7	5	28
Personal en el Área de Producción	4	4	4	4	4	20
Personal en el Área de bebidas (barman)	0	0	1	0	0	1
Vigilante	2	2	2	2	2	10
Limpieza	2	2	2	2	2	10
TOTAL TRABAJADORES EN CADA POLLERÍA	16	16	16	17	15	M = 80

FUENTE: Propia

ELABORACIÓN: Tesista

3.2.2. MUESTRA:

Por motivos que la investigación de las 5 pollerías El Viajero tiene un número de empleados reducido no se procederá a formular la muestra. Esta investigación es un tipo de muestra denominada NO PROBABILÍSTICA.

M = 80

Población = Muestra

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.3.1. ENCUESTA.

Abascal y Grande Ildelfonso (2002:14) indica que: “la encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas”

3.3.2. CUESTIONARIO.

GÓMEZ Marcelo (2005:125) indica que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a uno o más variables a medir”.

Se realizará a los trabajadores de las diferentes pollerías el viajero con el objetivo de recopilar información que contribuya al proceso de análisis de la relación del trabajo en equipo y desempeño laboral en los trabajadores. La estructura de las preguntas es cerrada, y contiene 20 preguntas.

✓ Expertos que validaron el cuestionario

A. Experto 1

- Nombre : Santiago Espinoza, Vladimir
- Cargo : Gerente de la Cámara de Comercio Huánuco
- Promedio: 86.9 %

B. Experto 2

- Nombre : Gonzales Acuña, Martin
- Cargo : Docente en la Universidad de Huánuco
- Promedio: 86.5 %

C. Experto 3

- Nombre : Soto Espejo, Simeón
- Cargo : Docente en la Universidad de Huánuco
- Promedio: 85.6 %

3.4. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

3.4.1. CUADROS ESTADÍSTICOS

3.4.2. BARRAS / GRÁFICOS PASTEL

3.4.3. M. PEARSON / PRUEBA H_i

CAPÍTULO IV RESULTADOS

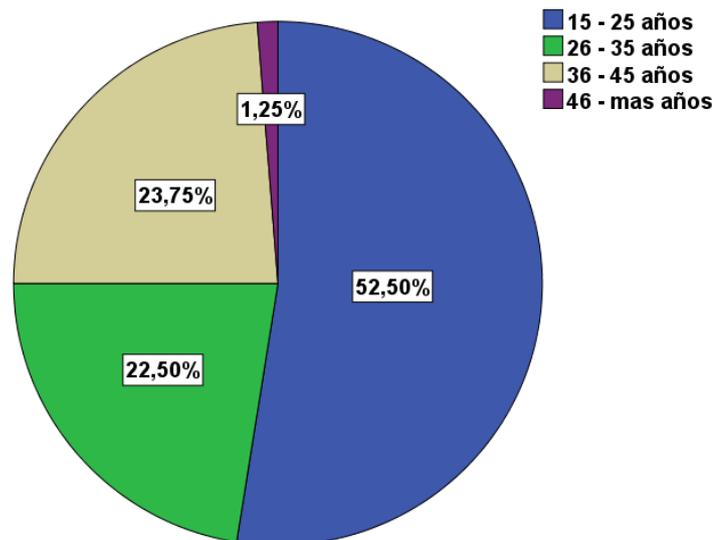
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.

¿Qué edades tienen los trabajadores?

Cuadro N° 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
15 - 25 años	42	52,5	52,5	52,5
26 - 35 años	18	22,5	22,5	75,0
Válidos 36 - 45 años	19	23,8	23,8	98,8
46 - más años	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 1



Análisis e Interpretación.

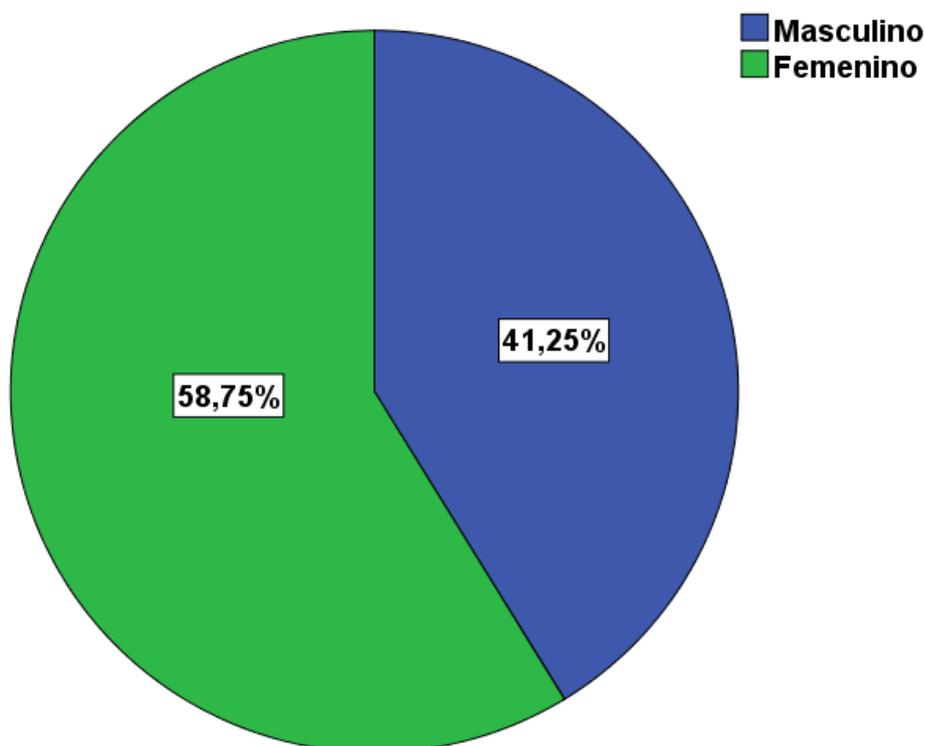
La apreciación referente a las edades de los trabajadores de las POLLERÍAS EL VIAJERO tienen como resultado que el 52.50 % están entre las edades de 15 a 25 años de edad y 1.25 % son trabajadores de 46 a más años de edad. Esto se debe, por que el personal de 15 a 25 años estudia y se solventan trabajando en la pollería.

¿Qué género tienen los trabajadores?

Cuadro N°2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	33	41,3	41,3	41,3
Válidos Femenino	47	58,8	58,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 2



Análisis e Interpretación.

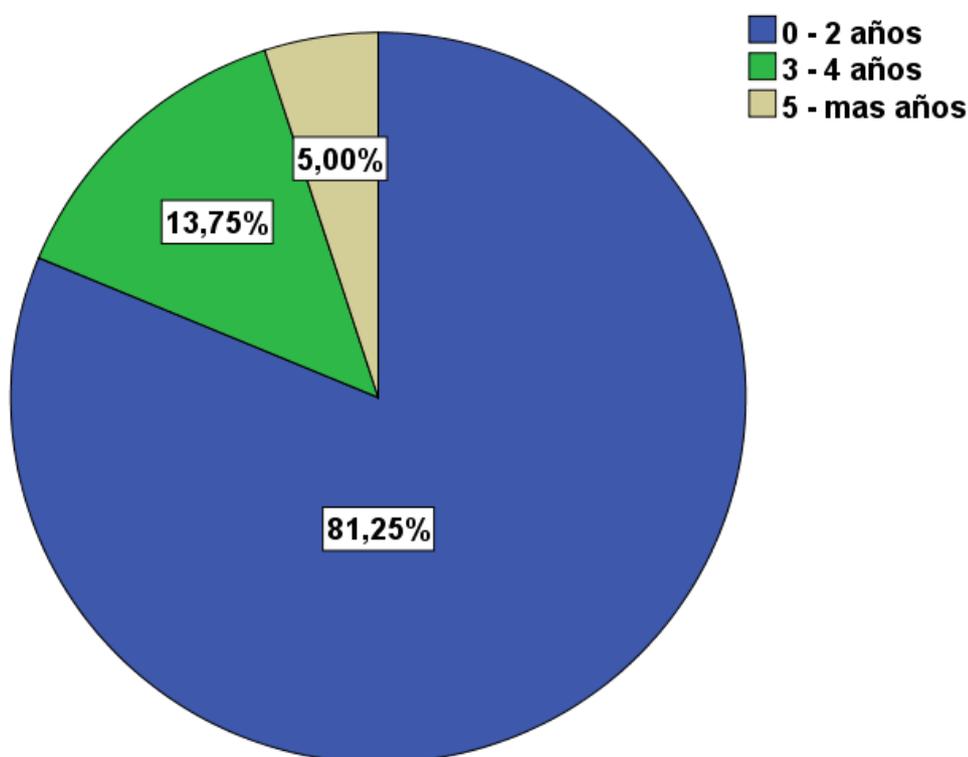
La apreciación referente al género de los trabajadores de las POLLERÍAS EL VIAJERO tienen como resultado que el 58.75 % son del género masculino y 41.25 % son del género femenino. El porcentaje de mujeres es más alto debido a que en todas las pollerías se tiene más personas del sexo femenino como meseras.

¿Qué tiempo tiene trabajando en la pollería?

Cuadro N° 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
0 - 2 años	65	81,3	81,3	81,3
3 - 4 años	11	13,8	13,8	95,0
5 - más años	4	5,0	5,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 3



Análisis e Interpretación.

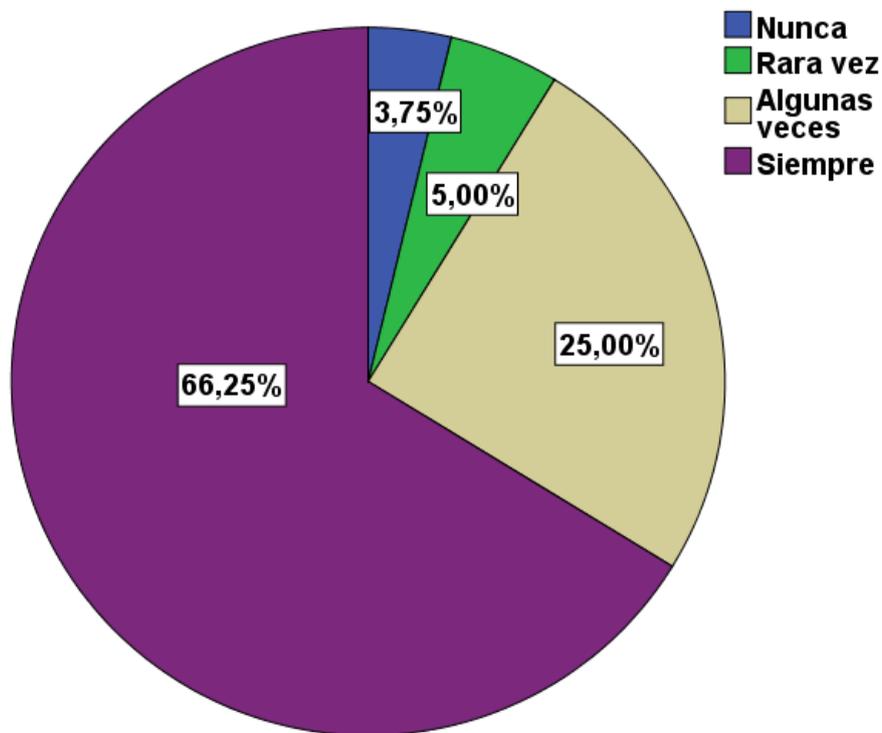
La apreciación referente al tiempo de servicio de los trabajadores tienen como resultado que el 81.25% trabajan de 0 a 2 años y 5% trabajan de 5 a más años. Se aprecia que hay un porcentaje amplio por parte de las personas que solo trabajan hasta 2 años, y esto se debe a q encuentran mejores oportunidades laborales.

¿Se siente usted apoyado por los demás trabajadores de la organización?

Cuadro N° 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,8	3,8	3,8
Rara vez	4	5,0	5,0	8,8
Válidos Algunas veces	20	25,0	25,0	33,8
Siempre	53	66,3	66,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 4



Análisis e Interpretación.

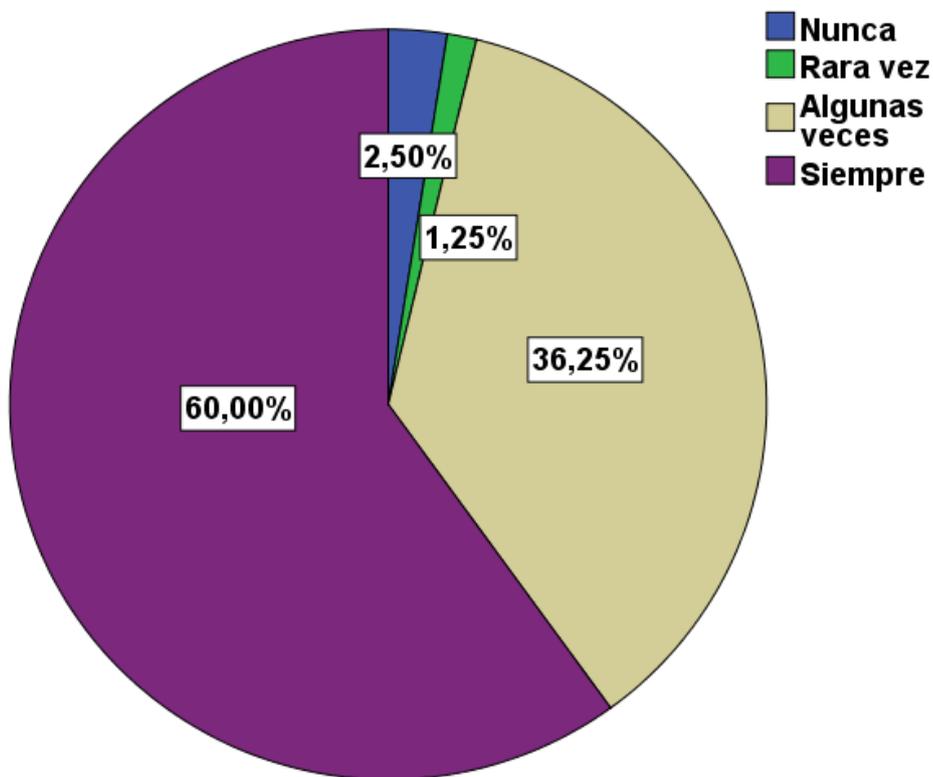
La apreciación referente a la cooperación de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 66.25% de los trabajadores responden SIEMPRE y un 3.75% respondieron NUNCA. Se da porque en las pollerías existe mucho compañerismo entra los trabajadores.

¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros?

Cuadro N° 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Rara vez	1	1,3	1,3	3,8
Válidos Algunas veces	29	36,3	36,3	40,0
Siempre	48	60,0	60,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 5



Análisis e Interpretación.

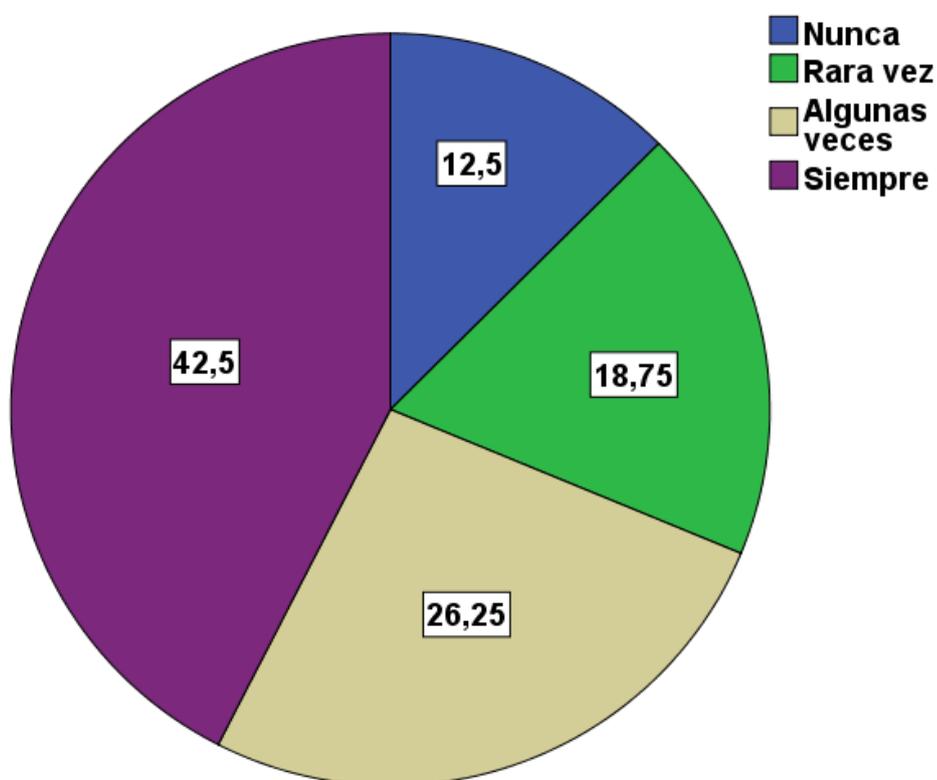
La apreciación referente a la coordinación de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 60% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. Se da porque por que la mayoría de los trabajadores cumplen con en plan de trabajo establecido por la gerencia.

¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización?

Cuadro N° 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	12,5	12,5	12,5
Rara vez	15	18,8	18,8	31,3
Válidos Algunas veces	21	26,3	26,3	57,5
Siempre	34	42,5	42,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 6



Análisis e Interpretación.

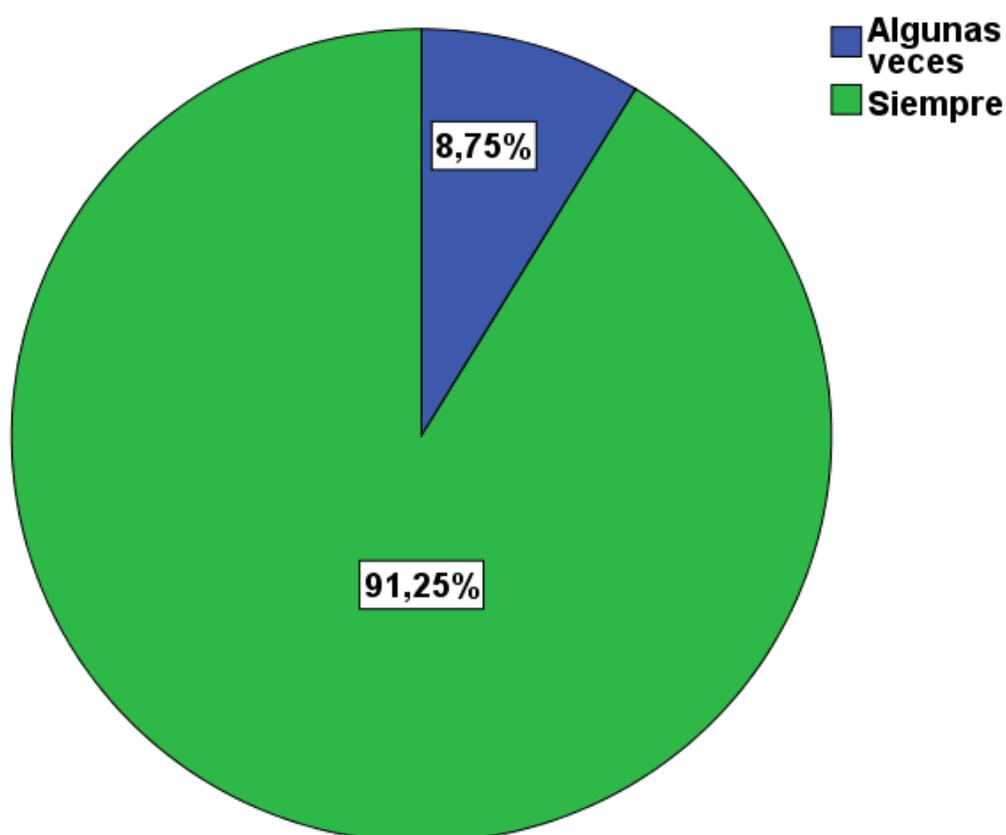
La apreciación referente a las nuevas ideas de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 42.5% respondieron SIEMPRE y 12.5% NUNCA. Esto es porque se tienen reuniones constantes y cada trabajador aporta ideas para la mejora laboral.

¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo?

Cuadro N° 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	7	8,8	8,8	8,8
Válidos Siempre	73	91,3	91,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 7



Análisis e Interpretación.

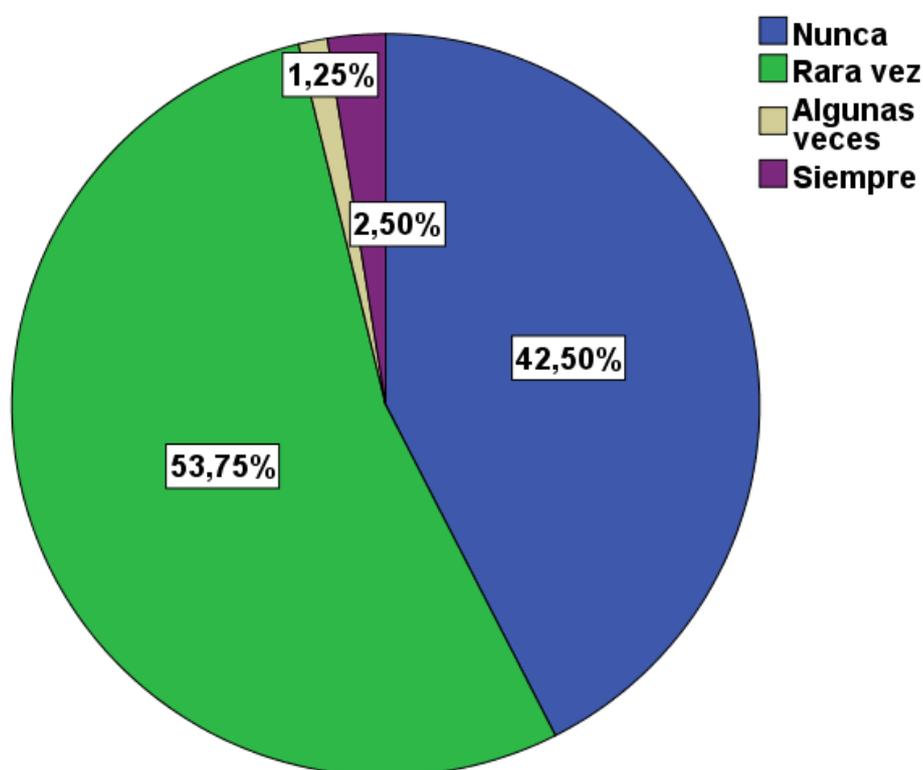
La apreciación referente a las fortalezas de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 91.25% respondieron SIEMPRE y 8.45% ALGUNAS VECES. Esto es porque en cada capacitación los trabajadores aumentan su calidad de atención al cliente.

¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?

Cuadro N° 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	42,5	42,5	42,5
Rara vez	43	53,8	53,8	96,3
Válidos Algunas veces	1	1,3	1,3	97,5
Siempre	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 8



Análisis e Interpretación.

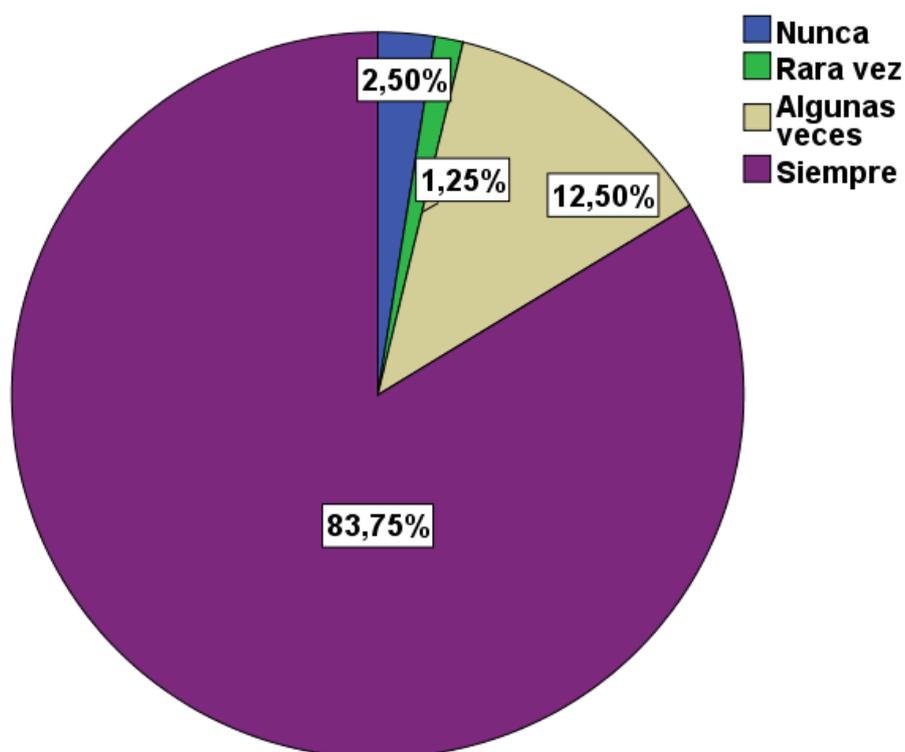
La apreciación referente a las oportunidades de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 53.75% respondieron RARA VEZ y 1.25% ALGUNAS VECES. La mayoría de trabajadores responden negativamente por que no tienen planeado quedarse mucho tiempo en la pollería.

¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades?

Cuadro N° 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,5	2,5	2,5
Rara vez	1	1,3	1,3	3,8
Válidos Algunas veces	10	12,5	12,5	16,3
Siempre	67	83,8	83,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 9



Análisis e Interpretación.

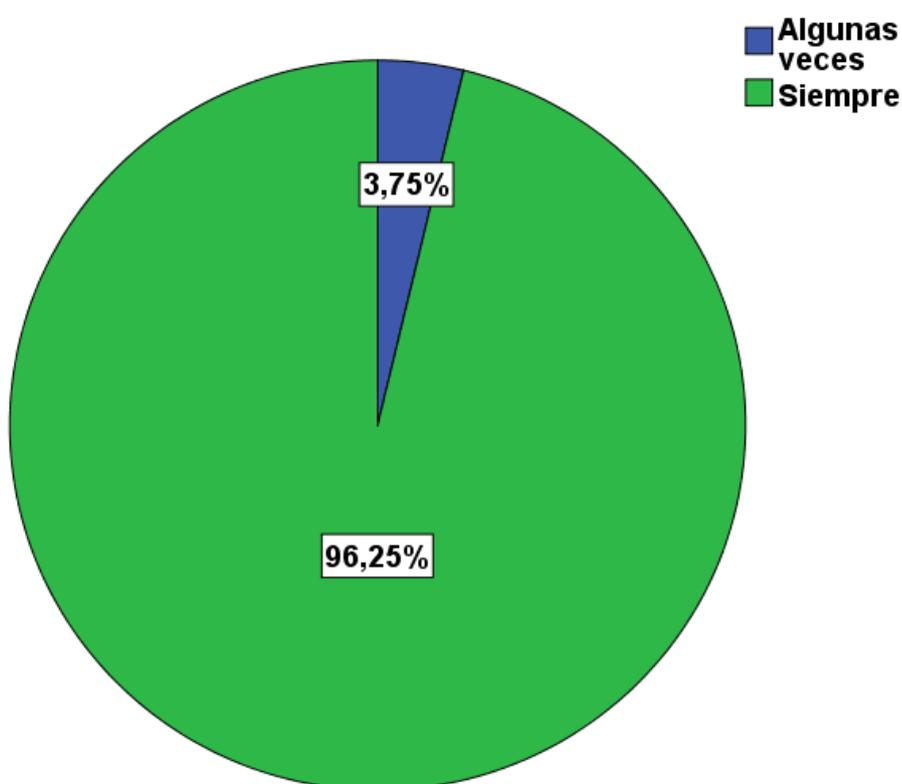
La apreciación referente a las habilidades de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 83.75% respondieron SIEMPRE y 1.25% RARA VEZ. Se aprecia un porcentaje alto de aceptación y es porque los trabajadores se sienten mucho más útiles después de cada capacitación.

¿Su ingreso o entrada, es en el horario establecido por la organización?

Cuadro N° 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	3,8	3,8	3,8
Válidos Siempre	77	96,3	96,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 10



Análisis e Interpretación.

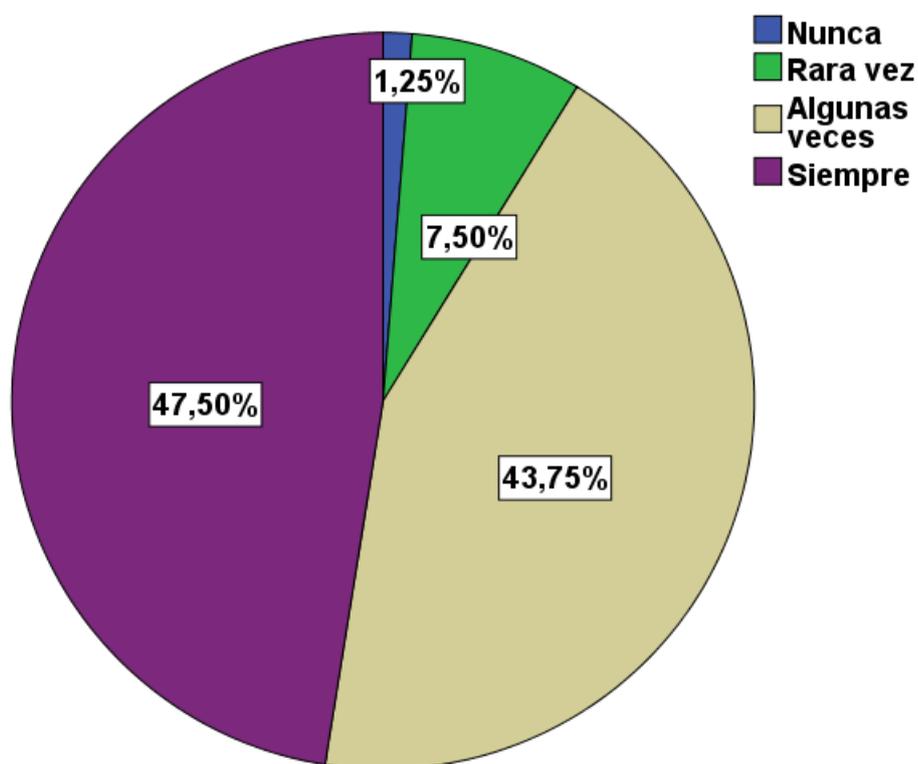
La apreciación referente a la puntualidad de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 96.25% respondieron SIEMPRE y 3.75% ALGUNAS VECES. Los trabajadores ingresan en el horario establecido porque de no cumplir tendrán descuentos en su remuneración.

¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo?

Cuadro N° 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Rara vez	6	7,5	7,5	8,8
Válidos Algunas veces	35	43,8	43,8	52,5
Siempre	38	47,5	47,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 11



Análisis e Interpretación.

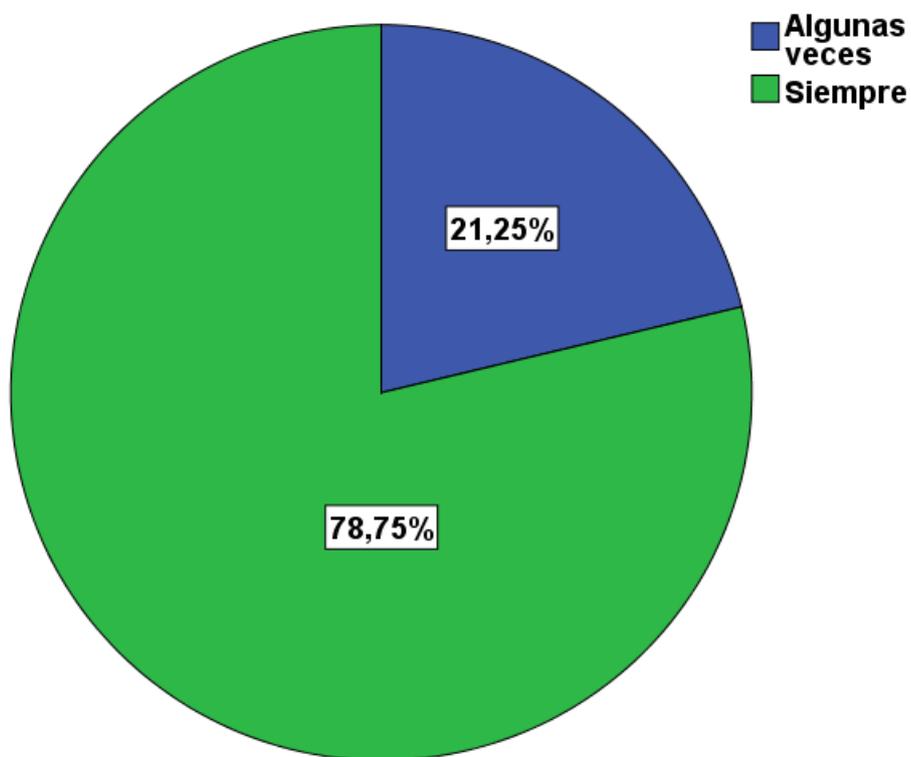
La apreciación referente a la satisfacción personal de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 47.5% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. La gran mayoría se siente bien porque cada día el jefe se va satisfecho por el trabajo de cada trabajador.

¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone?

Cuadro N° 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	17	21,3	21,3	21,3
Válidos Siempre	63	78,8	78,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 12



Análisis e Interpretación.

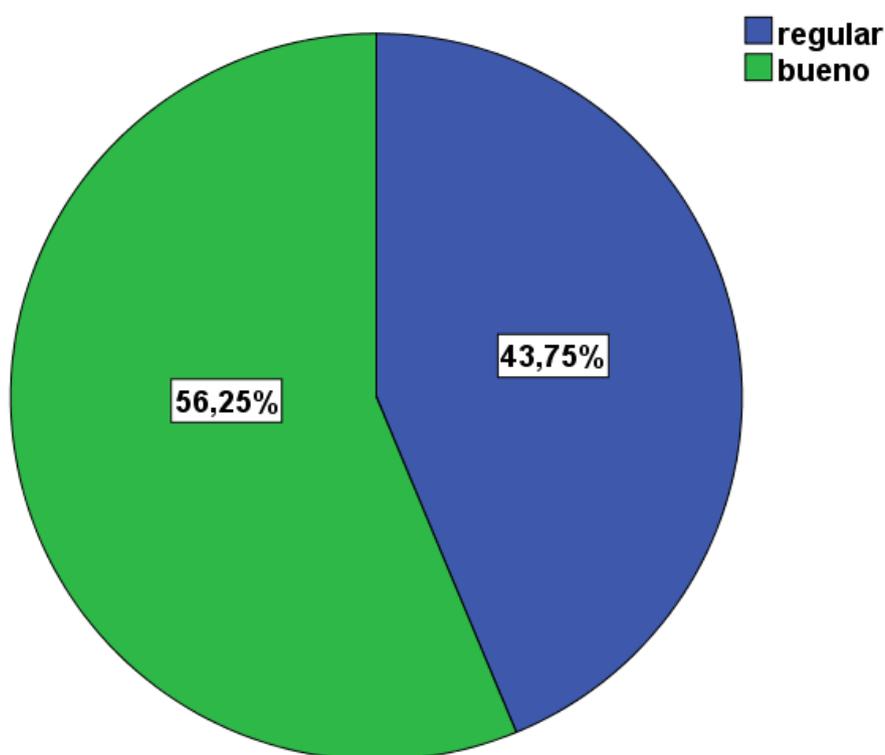
La apreciación referente al logro de metas de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 78.75% respondieron SIEMPRE y 21.25% ALGUNAS VECES.

¿Cómo considera usted al trabajo en equipo que se realiza en la organización?

Cuadro N° 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	35	43,8	43,8	43,8
Válidos bueno	45	56,3	56,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 13



Análisis e Interpretación.

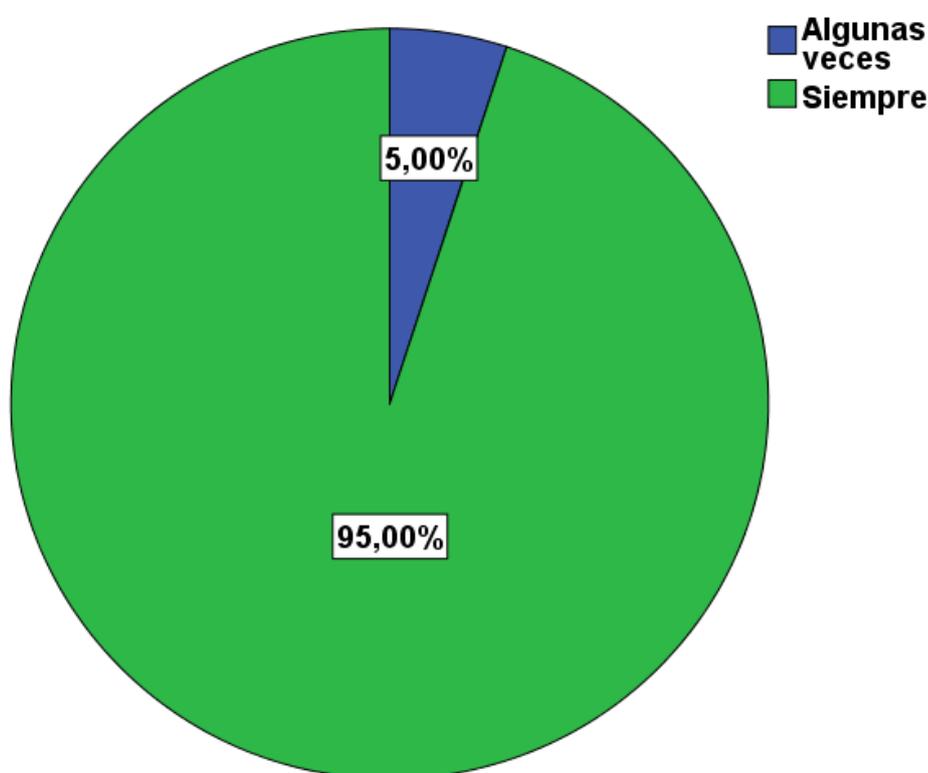
La apreciación referente al trabajo en equipo de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 56.25% respondieron BUENO y 43.75% REGULAR. Esto se da porque existe mucha comunicación, compromiso y capacitación dentro de las pollerías.

¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes?

Cuadro N° 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	4	5,0	5,0	5,0
Válidos Siempre	76	95,0	95,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 14



Análisis e Interpretación.

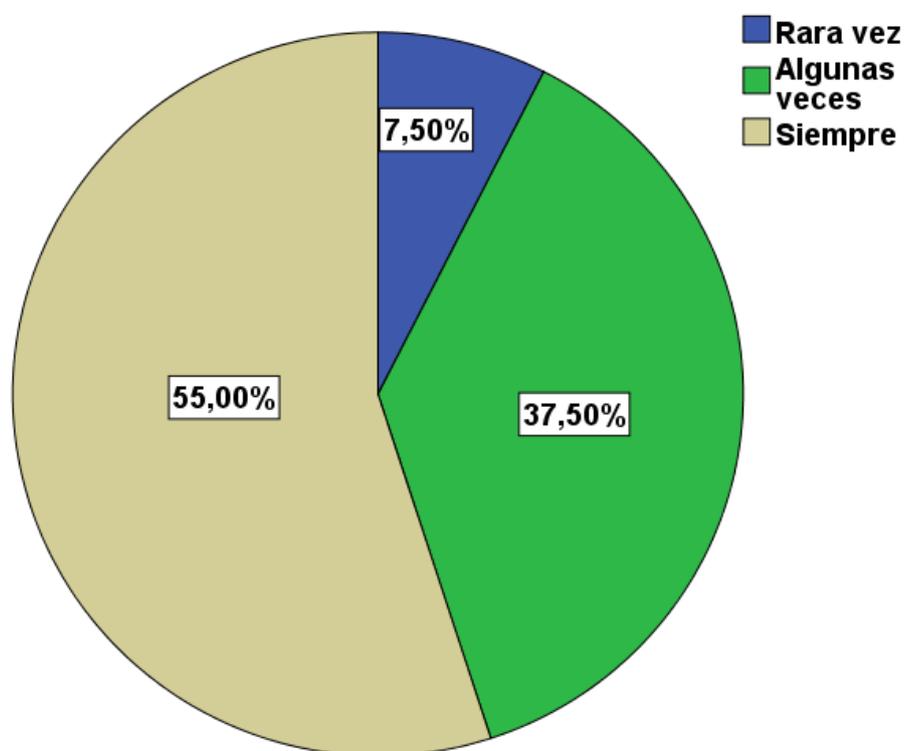
La apreciación referente a la calidad de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 95% respondieron SIEMPRE y 5% ALGUNAS VECES. Se aprecia un porcentaje alto de afirmación porque los clientes salen satisfechos de la atención recibida.

¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad?

Cuadro N° 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	6	7,5	7,5	7,5
Algunas veces	30	37,5	37,5	45,0
Siempre	44	55,0	55,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 15



Análisis e Interpretación.

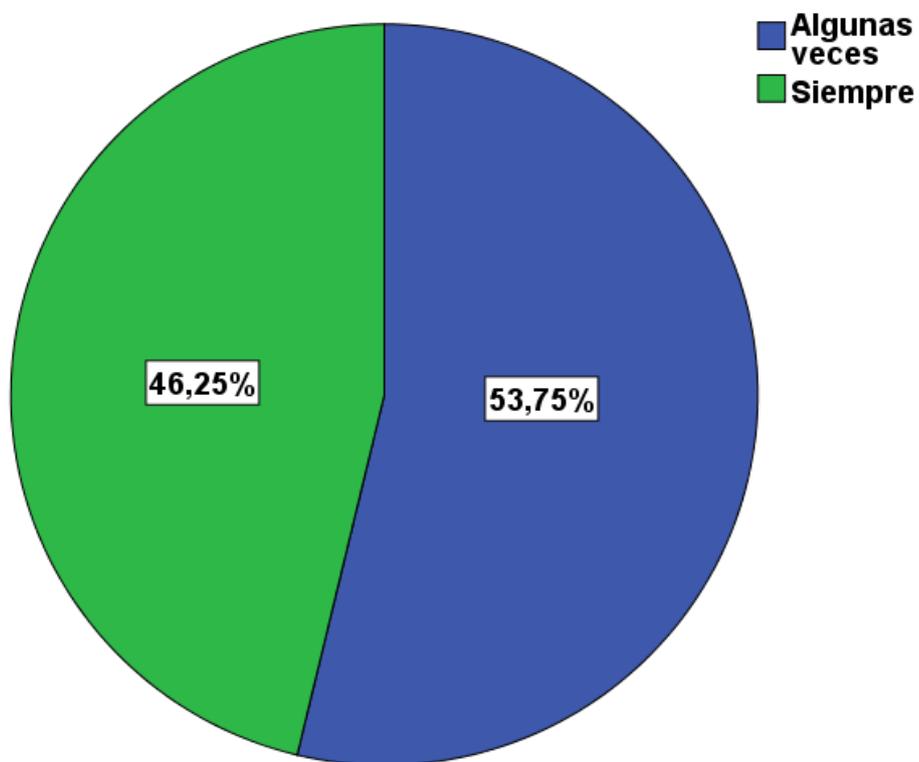
La apreciación referente al volumen de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 55% respondieron SIEMPRE y 7.5% ALGUNAS VECES.

Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?

Cuadro N° 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	43	53,8	53,8	53,8
Válidos Siempre	37	46,3	46,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 16



Análisis e Interpretación.

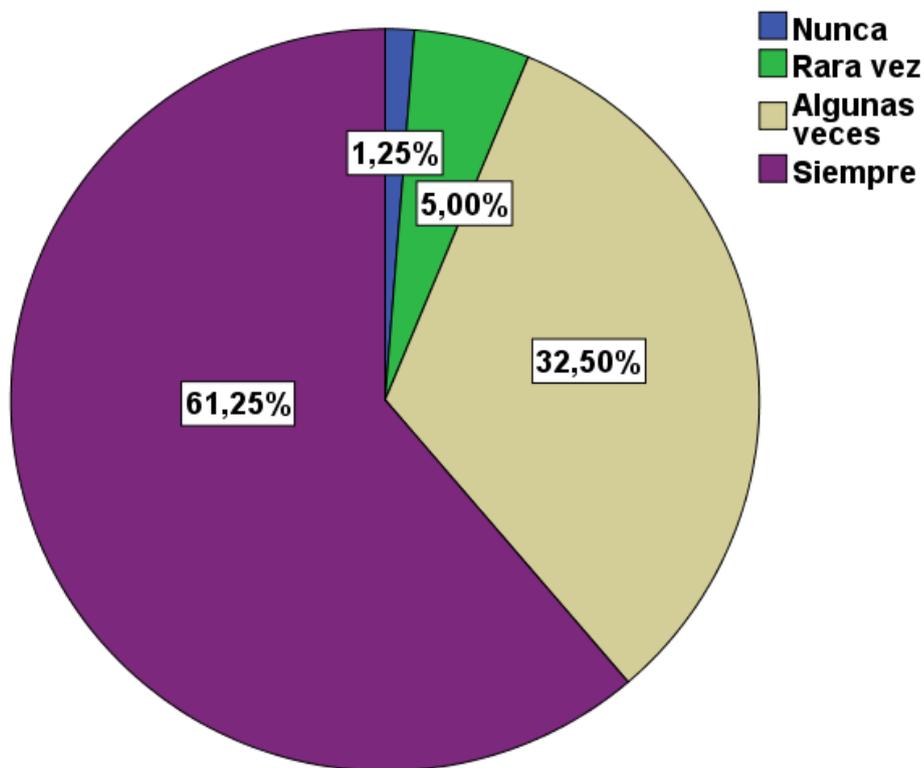
La apreciación referente a la remuneración de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 53.75% respondieron ALGUNAS VECES y 46.25% SIEMPRE. Las respuestas son desiguales porque muchos quieren ganar más pero no encuentran trabajo.

¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo?

Cuadro N° 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Rara vez	4	5,0	5,0	6,3
Válidos Algunas veces	26	32,5	32,5	38,8
Siempre	49	61,3	61,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 17



Análisis e Interpretación.

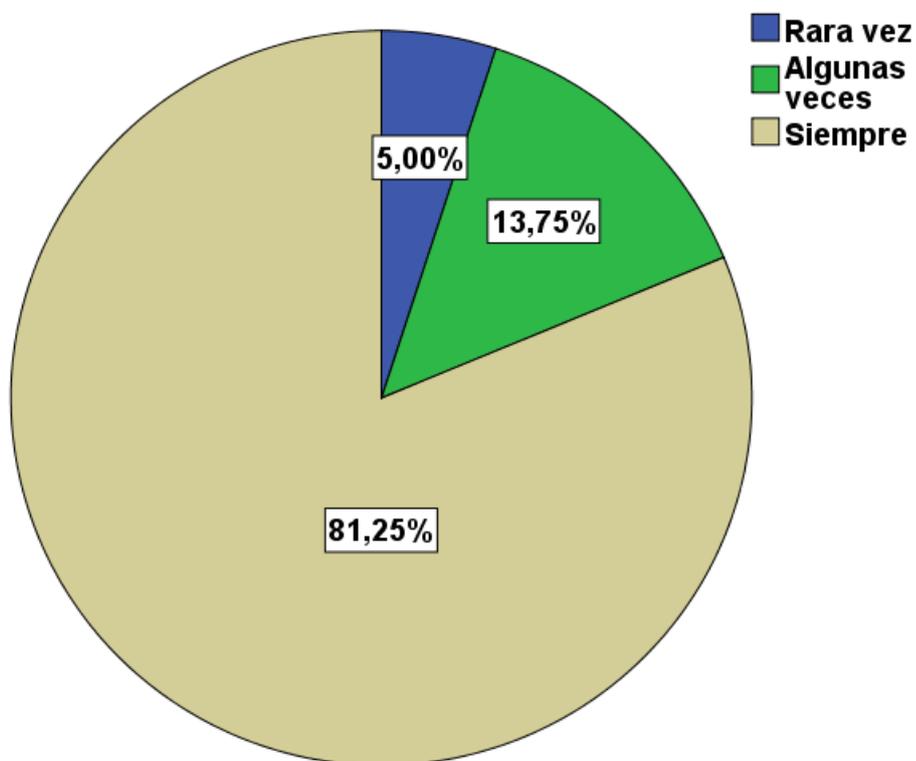
La apreciación referente a la competencia de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 61.25% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. Esto es por la experiencia que poseen algunos trabajadores, mientras más experiencia dentro de algún trabajo, pues mejor será capacidad laboral.

¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización?

Cuadro N° 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	4	5,0	5,0	5,0
Algunas veces	11	13,8	13,8	18,8
Siempre	65	81,3	81,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 18



Análisis e Interpretación.

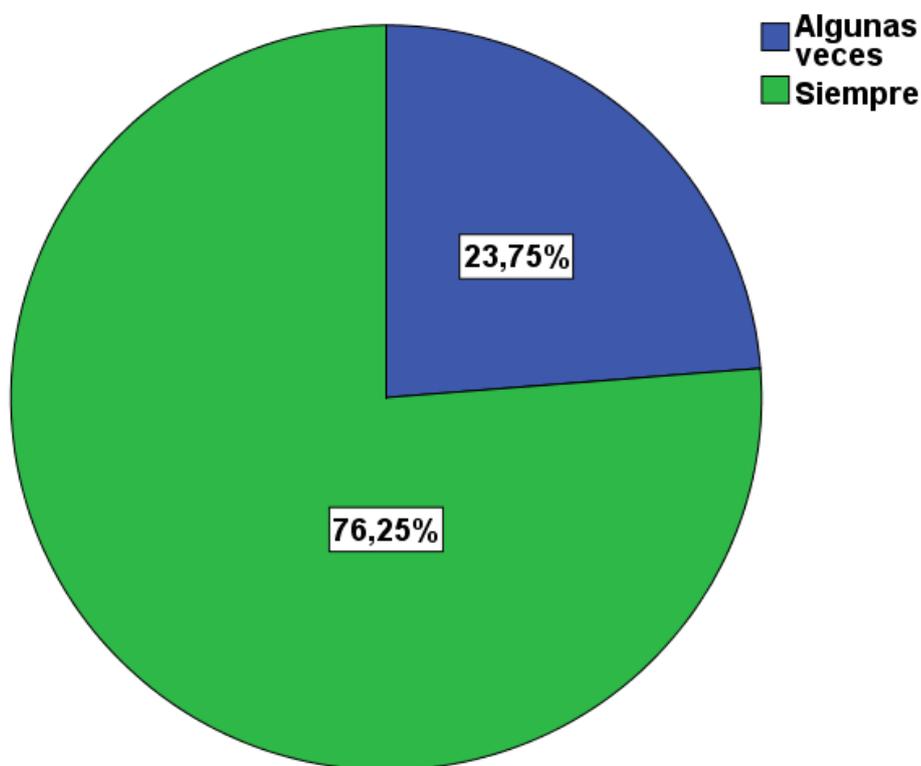
La apreciación referente a los resultados de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 82.25% respondieron SIEMPRE y 5% RARA VEZ.

¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño?

Cuadro N° 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	19	23,8	23,8	23,8
Válidos Siempre	61	76,3	76,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 19



Análisis e Interpretación.

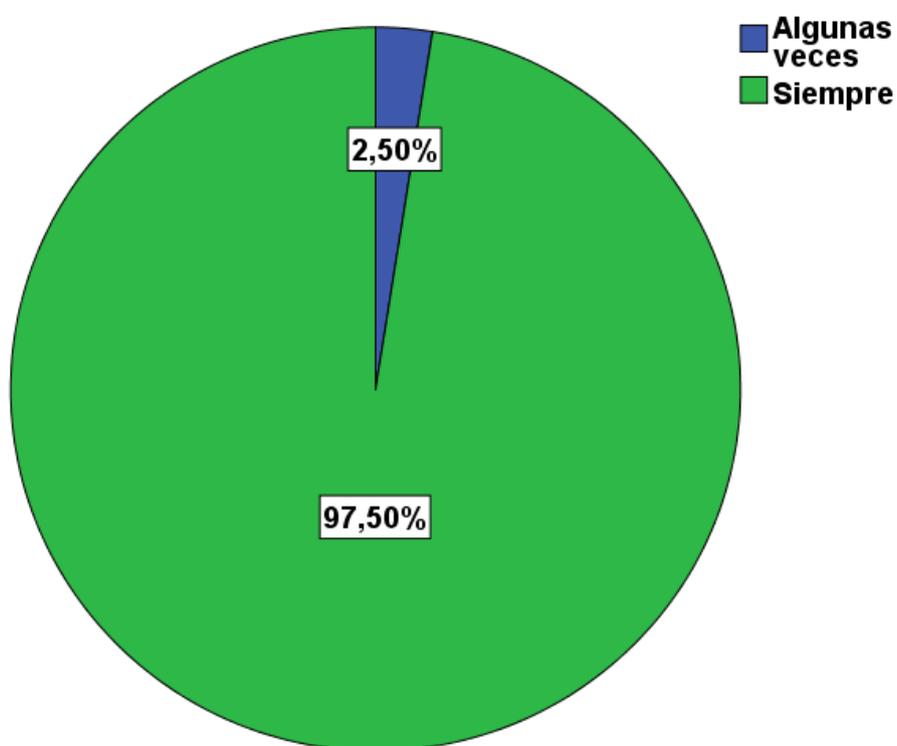
La apreciación referente a los conocimientos de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 76.25% respondieron SIEMPRE y 23.75% ALGUNAS VECES. Esto es porque la mayoría de los trabajadores pone todas sus destrezas laborales para poder ser mejor día a día.

¿Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización?

Cuadro N° 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	2,5	2,5	2,5
Válidos Siempre	78	97,5	97,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 20



Análisis e Interpretación.

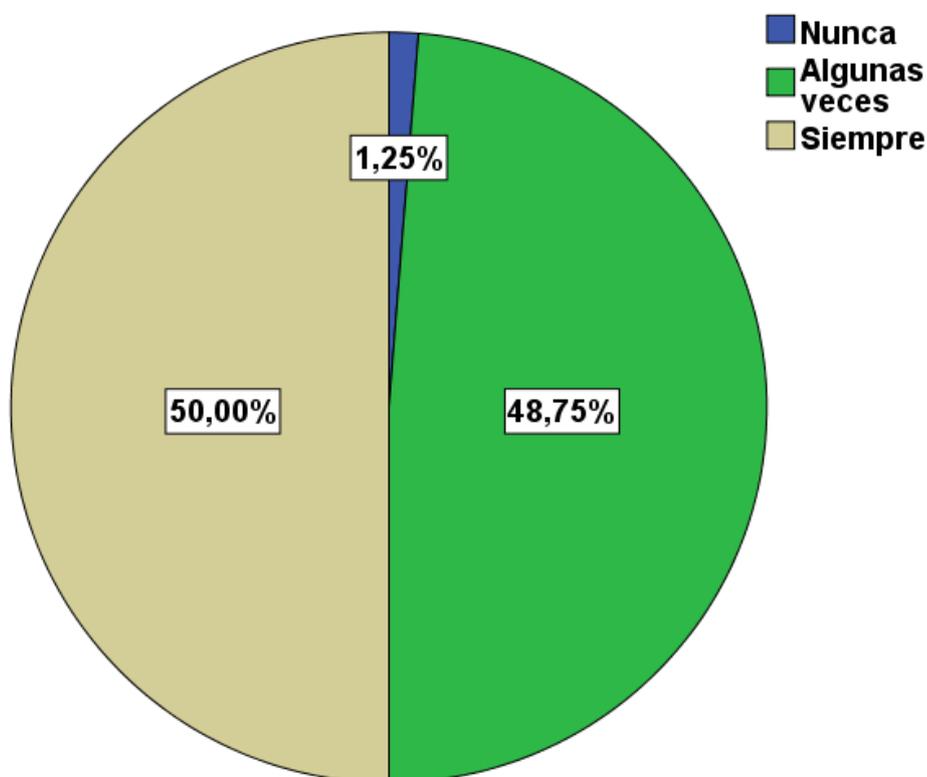
La apreciación referente al cumplimiento de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 97.50% respondieron SIEMPRE y 2.5% ALGUNAS VECES. Se da porque todos los trabajadores tienen entendido las labores que tiene que realizar dentro de la pollería.

¿Cree usted que el jefe está contento con el desempeño dentro de la organización?

Cuadro N° 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Algunas veces	39	48,8	48,8	50,0
Siempre	40	50,0	50,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 21



Análisis e Interpretación.

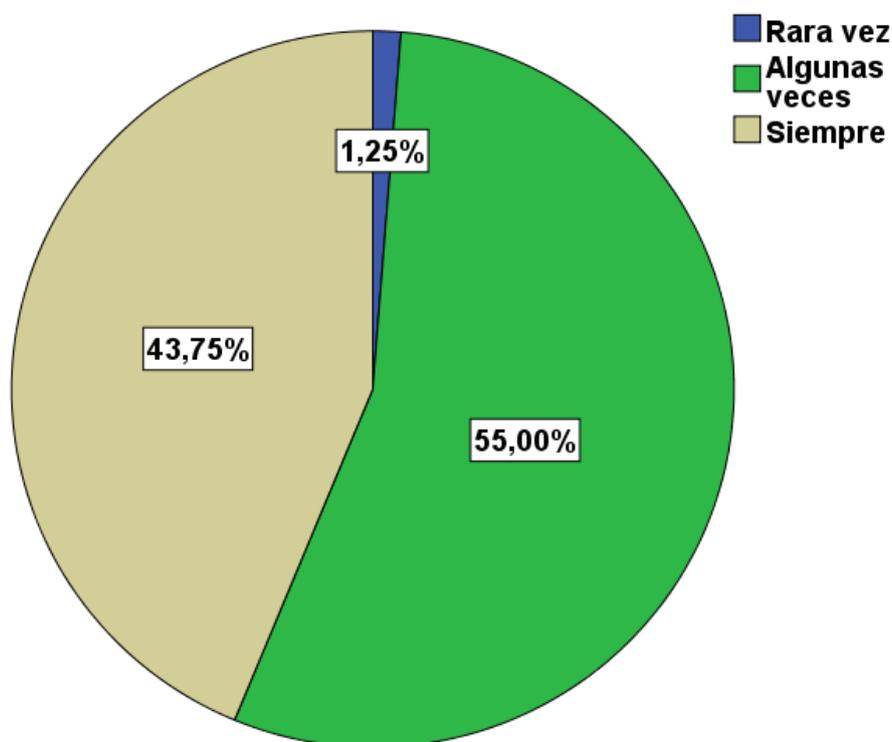
La apreciación referente al buen desempeño de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 50% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. Se da porque cada trabajador cumple con las reglas establecidas en las pollerías.

¿El trabajo que usted desarrolla en la organización es de su total agrado?

Cuadro N° 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rara vez	1	1,3	1,3	1,3
Algunas veces	44	55,0	55,0	56,3
Siempre	35	43,8	43,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 22



Análisis e Interpretación.

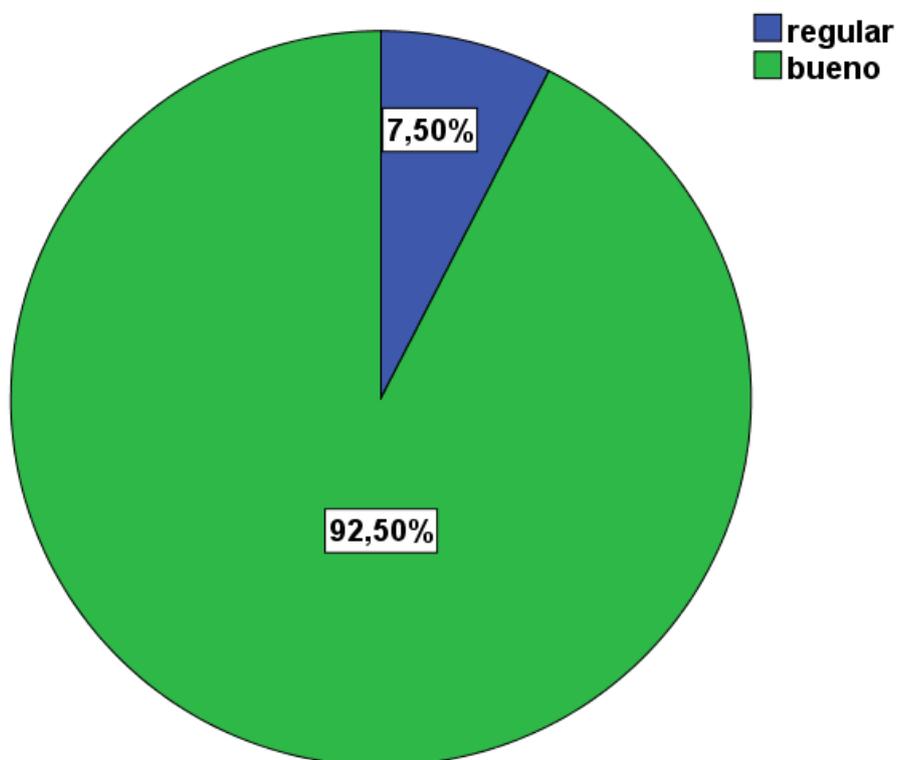
La apreciación referente a la satisfacción personal de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 55% respondieron ALGUNAS VECES y 1.25% NUNCA.

¿Cómo considera usted su desempeño laboral en la organización?

Cuadro N° 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
regular	6	7,5	7,5	7,5
Válidos bueno	74	92,5	92,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico N° 23



Análisis e Interpretación.

La apreciación referente al desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 92.5% respondieron BUENO y 7.5% REGULAR.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.

Con lo que respecta a la contratación de hipótesis general y específicas, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para estudiar el grado de asociación o correlación lineal de la variable independiente (X) con las variable dependientes (Y), siendo estas variables cuantitativas. Teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Valor		Interpretación
0.00		Correlación nula
0.01	0.19	Correlación muy baja + o -
0.20	0.39	Correlación baja + o -
0.40	0.69	Correlación moderada + o -
0.70	0.89	Correlación alta + o -
0.90	0.99	Correlación muy alta + o -
1.00		Correlación perfecta + o -

HIPÓTESIS GENERAL

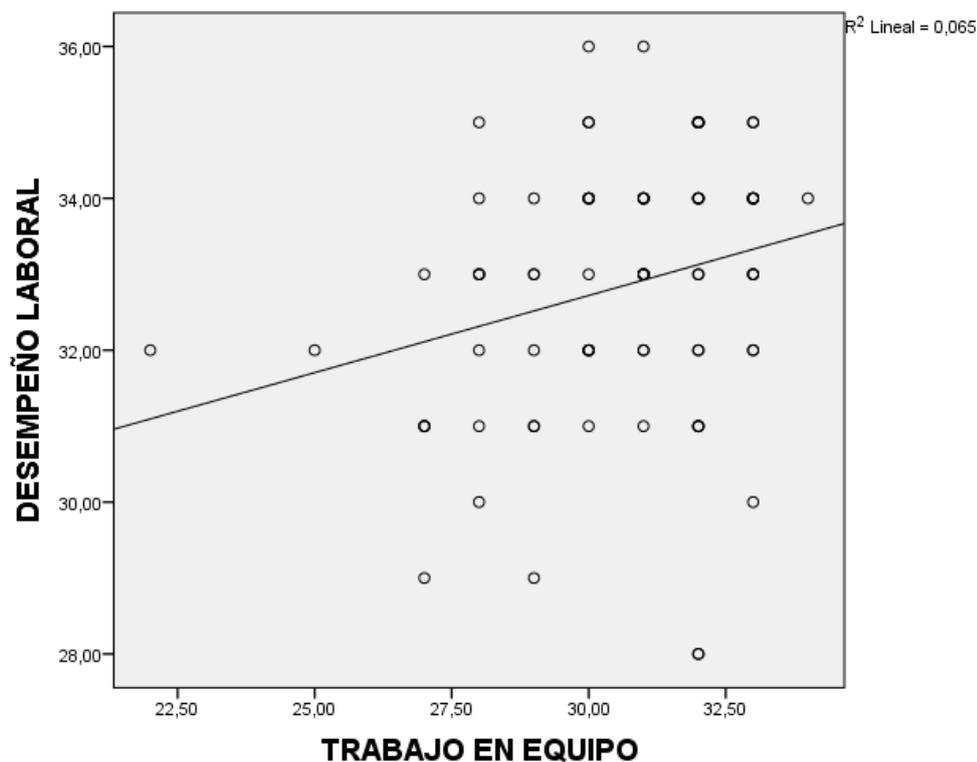
El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en las pollerías EL VIAJERO en el departamento – provincia de Huánuco - 2017.

Cuadro N° 24

		Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	1	,256*
	Sig. (bilateral)		,022
	N	80	80
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,256*	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	80	80

Podemos apreciar en el cuadro que la variable de Trabajo en Equipo y la variable de Desempeño Laboral tienen un valor de significancia de 0.022 y existe una correlación baja de 0.256%. En tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación.

Gráfico N° 24



HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

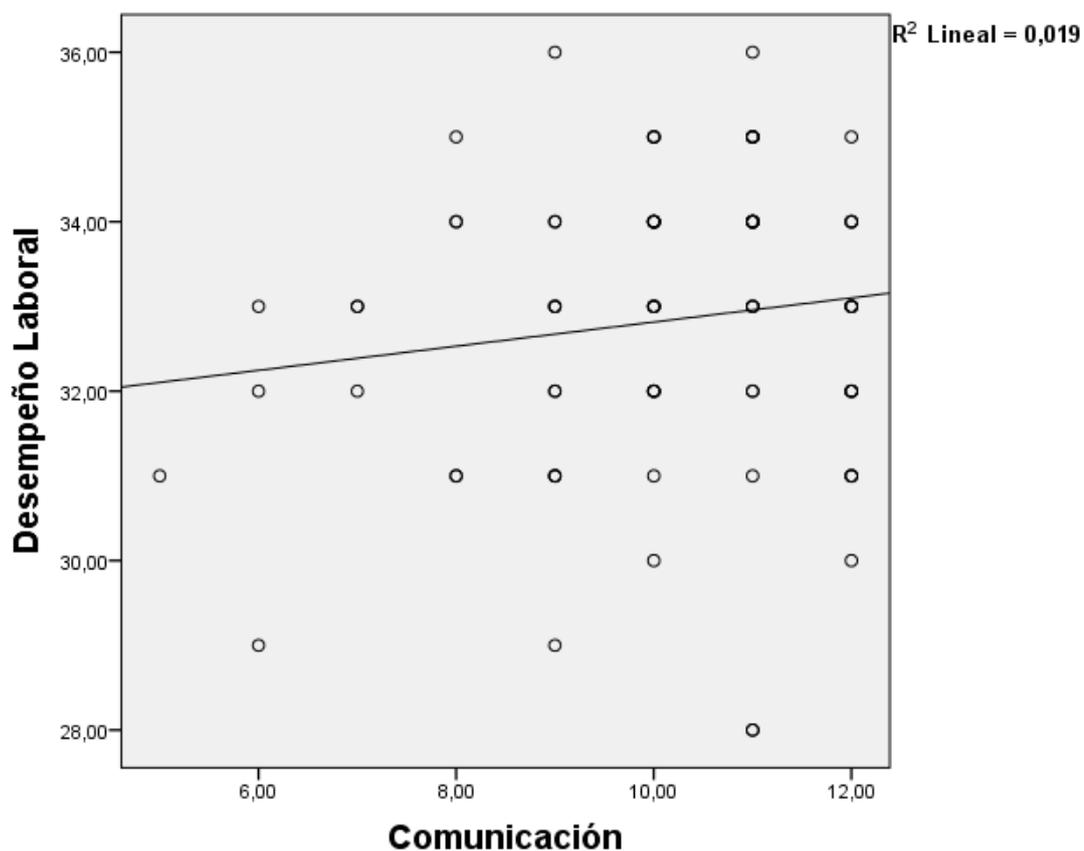
- La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

Cuadro N° 25

		Comunicación	Desempeño Laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,137
	Sig. (bilateral)		,225
	N	80	80
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,137	1
	Sig. (bilateral)	,225	
	N	80	80

Podemos apreciar en el cuadro que la variable Comunicación y la variable de Desempeño Laboral tienen un valor de significancia de 0.225 y existe una correlación muy baja de 0.137%. En tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación.

Gráfico N° 25



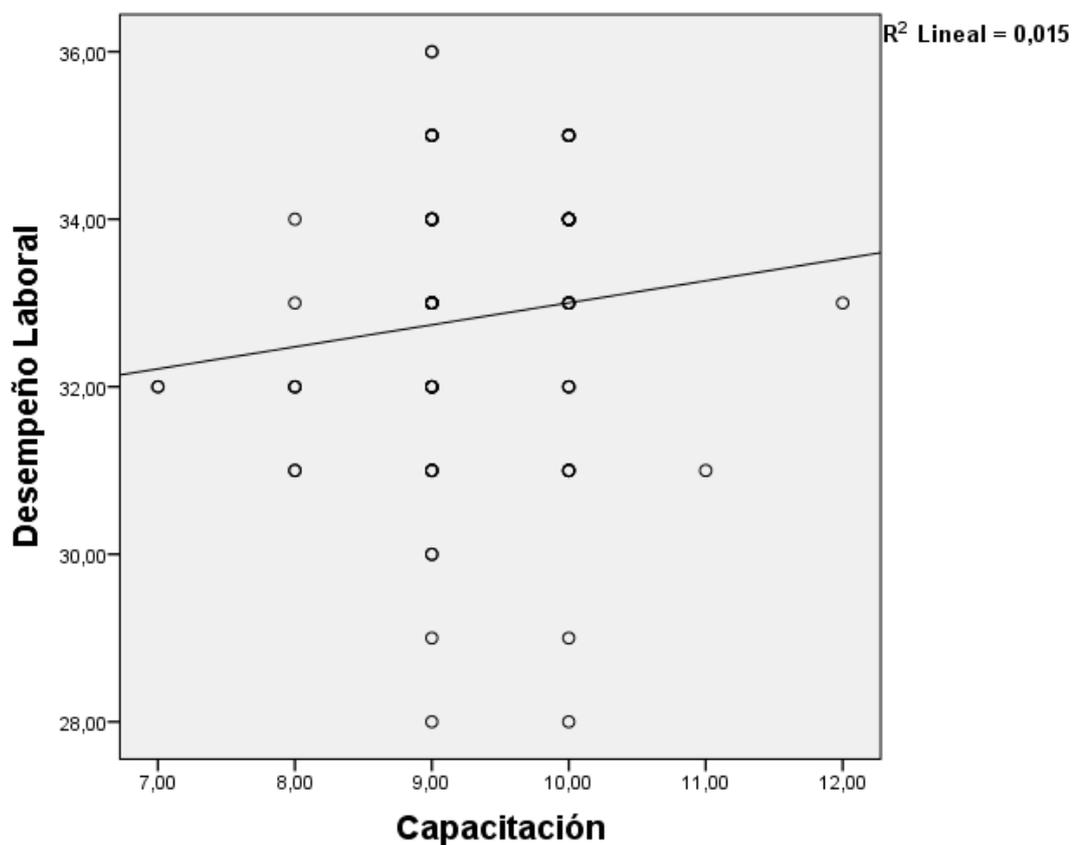
- La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

Cuadro N° 26

		Capacitación	Desempeño Laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,123
	Sig. (bilateral)		,275
	N	80	80
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,123	1
	Sig. (bilateral)	,275	
	N	80	80

Podemos apreciar en el cuadro que la variable Capacitación y la variable de Desempeño Laboral tienen un valor de significancia de 0.275 y existe una correlación muy baja de 0.123%. En tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación.

Gráfico N° 26



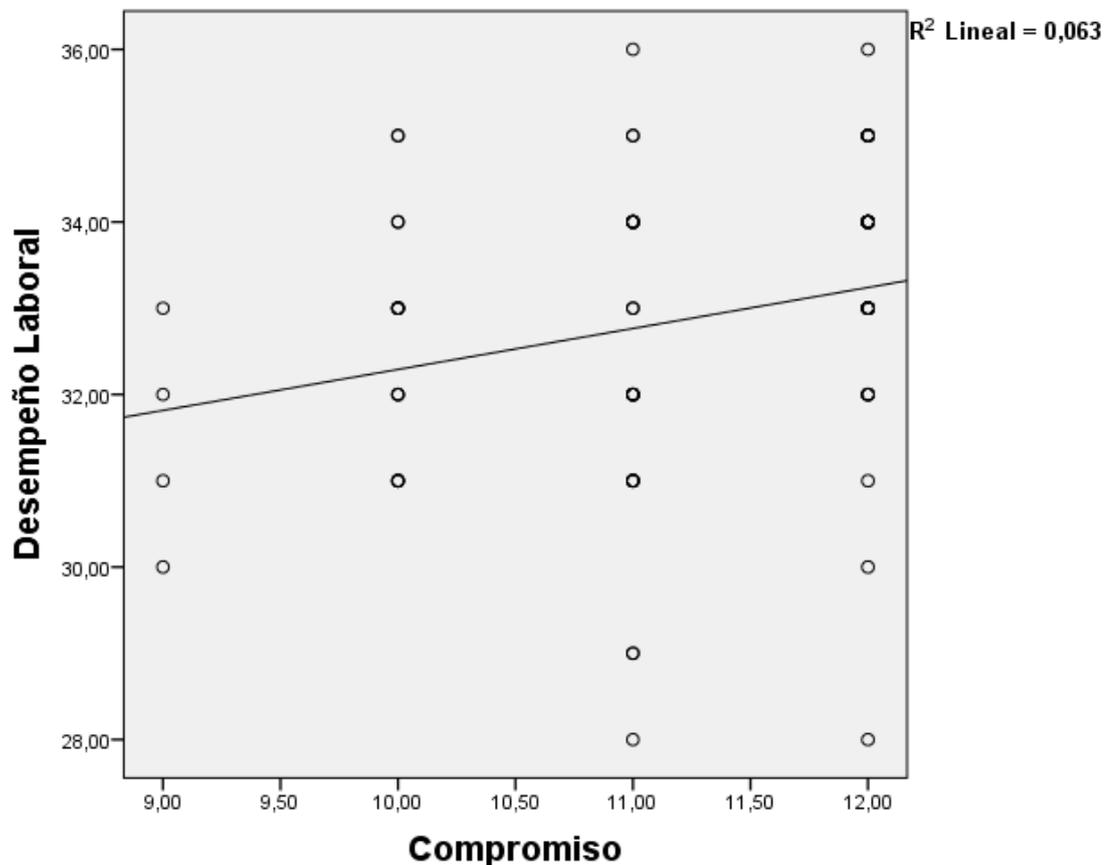
- El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017.

Cuadro N° 27

		Compromiso	Desempeño Laboral
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,250*
	Sig. (bilateral)		,025
	N	80	80
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,250*	1
	Sig. (bilateral)	,025	
	N	80	80

Podemos apreciar en el cuadro que la variable Compromiso y la variable de Desempeño Laboral tienen un valor de significancia de 0.250 y existe una correlación baja de 0.250%. En tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación.

Gráfico N° 27



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. TRABAJO EN EQUIPO

Ander-Egg Ezequiel (2001) y Maxwell John (2001), indican que es común afirmar que la capacidad de resolver problemas y de proponer soluciones en un equipo es siempre superior a la de una persona. La verdad es que en el corazón de toda gran conquista hay un equipo.

Berrios, Domínguez y Huánuco (2014), concluyen en su proyecto de tesis, que se evidencia que en esta población el compañerismo tiene una connotación mayoritaria, lo cual facilita las relaciones de amistad laboral entre compañeros de trabajo, indicando así que el grupo preserva una población con tendencia a mejorar las relaciones interpersonales.

El personal de las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Amarilis reconoció que su grupo de trabajo expresa relativamente confianza, compromiso, cooperación y solidaridad ante diferentes situaciones que se presentan, lo cual les permite que el trabajo pueda ser catalogado como eficiente; es por ello que el trabajo en equipo determina el éxito o el fracaso en toda organización.

A partir de los resultados que hemos tenido, se aceptó la hipótesis de investigación la cual plantea que existe correlación de dependencia entre trabajo en equipo y desempeño laboral. Dicha información trabajada corresponde a las dimensiones de comunicación, capacitación y compromiso (Cuadros y gráficos del 4 al 13).

Estos resultados guardan relación con lo dicho por Ander-Egg Ezequiel (2001) y Maxwell John (2001), ya que ambos manifiestan que en cualquier organización el trabajo de varias personas hacia un mismo propósito va ser mejor y por ende el desempeño laboral será con mayor efectividad.

A su vez se comparte con lo que afirman Berrios, Domínguez y Huánuco (2014), indican que la relación de amistad laboral entre compañeros de trabajo genera mejores relaciones interpersonales y esto lo podemos apreciar en el cuadro y grafico N° 13 donde tenemos el 56.25 % de trabajadores que respondieron de forma positiva a la pregunta acerca del trabajo en equipo dentro de la organización.

5.2. DESEMPEÑO LABORAL

Dessler Gary (2001) y Alles Martha (2002) indican que “una prueba de rendimiento sirve, para medir lo que ha aprendido una persona”. Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. “la Filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdos entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director del área responsable”

Falera Ibet (2013) concluye en su investigación, que el rendimiento personal de la pollería “San Felipe” es eficiente, porque existe motivación de acuerdo a las expectativas, se cumplen con los condicionamientos necesarias para un buen desempeño.

El compromiso que se percibe del personal de la pollería “San Felipe”, es que comprenden que mientras mejor sea el servicio que brindan a sus comensales mejores resultados tendrá la organización y al mismo tiempo tendrá un estímulo que les motive a seguir desempeñándose favorablemente.

Por medio de los resultados obtenidos de las dimensiones productividad, eficiencia y eficacia, podemos decir que el desempeño laboral tiene relación con el trabajo en equipo. Información trabajada (Cuadros y gráficos del 14 al 23).

Se cumplen con las condiciones necesarias para un buen desempeño y nosotros podemos apreciar eso en el cuadro y grafico N° 23, donde

los trabajadores respondieron con un 92.50 % que su desempeño laboral dentro de la organización es buena.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el funcionamiento de trabajo en equipo influye con una correlación baja en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero. Esto se ha detallado a través del contraste de la hipótesis general, que nos ha permitido comprobar la existencia de esta correlación baja con un 0.256 %, y también con el cuadro N° 13 donde nos da como resultado que solo 56.3% piensa que el trabajo en equipo es bueno. Es decir, existe dependencia entre las variables de estudio.
2. Se comprobó que la comunicación influye de manera muy baja con un 0.137 % de correlación con respecto al desempeño laboral dentro de las El Viajero. Es importante desarrollar valores dentro de la empresa ya que a través de ellos se logrará una mejor comunicación y a la vez un mejor desenvolvimiento, lo cual permite que la empresa tenga más éxito a nivel local y departamental.
3. Se determinó que las capacitaciones influye de manera muy baja con un 0.123 % de correlación con respecto al desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Las capacitaciones en la organización es del agrado de los empleados, ya que podrán aumentar sus habilidades y destrezas para elevar su desempeño laboral.
4. Se analizó que el compromiso influye de manera baja con un 0.250 % de correlación con respecto al desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Los trabajadores se sienten medianamente comprometidos con las labores diarias, por que desarrollan horas extras y trabajan con ánimo dentro de la empresa. Entonces se podrá realizar las tareas encargas teniendo mejores resultados.

RECOMENDACIONES

1. Para trabajar en equipo se deberá tener una comunicación abierta, reglas claras, objetivos comunes, tener igualdad y sobre todo dar reconocimientos a los colaboradores, y de esta manera serán mucho más productivos y beneficiosos para la organización porque van a mejorar su desempeño laboral.
2. Tener mucha comunicación con cada uno de los trabajadores, ya que estos son nuestra mayor fuerza de producción y así podremos tenerlos alegres y con muchas ganas de trabajar. Esto se logrará teniendo constantes reuniones donde se debe saber escuchar y expresarnos de forma correcta y con confianza, de esa manera podremos solucionar conflictos laborales y mejorar organizacionalmente.
3. Se deberá brindar capacitación a los colaboradores cada 2 meses en técnicas de ventas y atención al cliente para fortalecer el trabajo en equipo, así mejorar el ambiente y desempeño laboral. Con las capacitaciones los trabajadores tendrán claros los objetivos y sabrán cómo llegar a ellos.
4. Se deberán implementar nuevas herramientas como, fomentar la comunicación, apoyar a los empleados en su trabajo y crecimiento, celebrar los logros y de esta manera ayuden a los trabajadores a estar más comprometido y a la vez mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ABASCAL y GRANDE Ildefonso (2005), *Análisis de Encuestas* (Primera Edición), Madrid – España, Esic Editorial.
2. ACOSTA VERA José (2011), *Trabajo En Equipo* (Primera Edición), España, ESIC Editorial.
3. ALLES Martha (2002), *Desempeño Por Competencias - Evaluación De 360°* (Primera Edición), Buenos Aires – Argentina, Granica S.A.
4. ANAYA Julio (2007), *Logística Integral “La Gestión Operativa De La Empresa”* (Tercera Edición), Madrid, Esic Editorial.
5. ARAUJO y BRUNET ignasi (2012), *Compromiso Y Competitividad En Las Organizaciones* (Primera Edición), España – Tarragona, Publicacions URV.
6. ANDER-EGG Ezequiel (2001), *El Trabajo En Equipo* (Primera Edición), México, Progreso S.A.
7. CEGARRA José (2012), *la investigación científica y tecnológica*, (Primera Edición), Madrid – España, ediciones Diaz De Santos
8. DALTON, HOYLE y WATTS Marie W. (2007), *Relaciones Humanas* (Tercera Edición), México, Thomsom S.A.
9. DE LA PEÑA Yamileth (2014) *“Tesis Sobre Valores Laborales Y Trabajo En Equipo”* Quetzaltenango – Guatemala.
10. DESSLER Gary (2001), *Administración De Personal* (Octava Edición), México, Pearson Educación.
11. ENA, DELGADO, ENA y MARTÍN Beatriz (2010), *Formación Y Orientación Laboral* (Segunda Edición), España, Paraninfo.
12. GÓMEZ Marcelo (2006), *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera Edición), argentina, brujas.
13. JACQUES y JACQUES Pierre (2007), *Como Trabajar En Equipo - Guía Práctica* (Primera Edición), España, Narcea
14. MAXWELL John C. (2001), *Las 17 Leyes Incuestionables Del Trabajo En Equipo* (Primera Edición) EEUU, Nelson Publishers.

15. MOLINERA MATEOS Jesús (2006), *Absentismo Laboral: Causas, Control Y Análisis, Nuevas Formas, Técnicas Para Su Reducción* (segunda edición) FC Editorial.
16. MONDY y NOE Robert M. (2005) *Administración De Recursos Humanos* (Novena Edición), México, Pearson Educación.
17. PICADO GODÍNEZ Flor (2006), *Didáctica General* (Primera Edición), San Jose – Costa Rica, Editorial UENED
18. PUCHOL MORENO Luis (2007), *Dirección Y Gestión De Recursos Humanos* (Séptima Edición), Madrid – España, Ediciones Díaz De Santos.
19. REDONDO, TEJADA y RODRÍGUEZ ORTUÑO blanca (2012), *Aspectos Necesarios Para Un Adecuado Trabajo En Equipo* (Primera Edición), Londres – Inglaterra.
20. ROBBINS y COULTER Mary (2005), *Administración* (Octava Edición), México, Pearson Educación.
21. ROBBINS y DECENZO David (2002), *fundamentos de administración*, (Tercera Edición), México, Pearson Educación.
22. SILICEO Alfonso (2004) *Capacitación Y Desarrollo De Personal* (Cuarta Edición) México, Limusa

ANEXOS

ANEXO I
MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL.</p> <p>¿Cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia de Huánuco - 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia de Huánuco - 2017? • ¿Cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia de Huánuco - 2017? • ¿Cómo influye el compromiso en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia de Huánuco - 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017. • Determinar cómo influye la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017. • Analizar cómo influye el compromiso en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL.</p> <p>El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017.</p> <p>HIPÓTESIS NULA.</p> <p>El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero en el departamento de Huánuco – provincia Huánuco - 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017. • La capacitación influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017. • El compromiso influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017. 	<p>VARIABLES INDEPENDIENTE.</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO:</p> <p>Interacción que sólo se puede logra mediante el desarrollo de una actitud cooperativa de varias personas y no individualista</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Capacitación • Compromiso <p>VARIABLES DEPENDIENTE.</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL:</p> <p>Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Eficiencia • Eficacia 	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Es una investigación aplicada</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>El presente trabajo es de diseño descriptivo correlacional.</p> <p>POBLACION</p> <p>Está conformado por el personal que trabaja en las 5 pollerías el viajero</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra será de 80 trabajadores</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Encuesta <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACION</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuestionario

ANEXO II



**Encuesta sobre el trabajo en equipo y desempeño
laboral de los trabajadores de las pollerías el viajero
en el departamento de Huánuco – provincia de
Huánuco - 2017**



**Escuela Académico Profesional de
Administración de Empresas de la
Universidad de Huánuco**

La presente encuesta tiene por finalidad conocer el trabajo en equipo de los trabajadores en las pollerías el viajero de la ciudad de Huánuco. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

I. DATOS GENERALES.

- Edad:
- Sexo: (M) (F)
- Tiempo de trabajo en la institución:

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA.

ESCALAS:

- | | |
|---------------|---|
| Nunca | 1 |
| Rara vez | 2 |
| Algunas veces | 3 |
| Siempre | 4 |

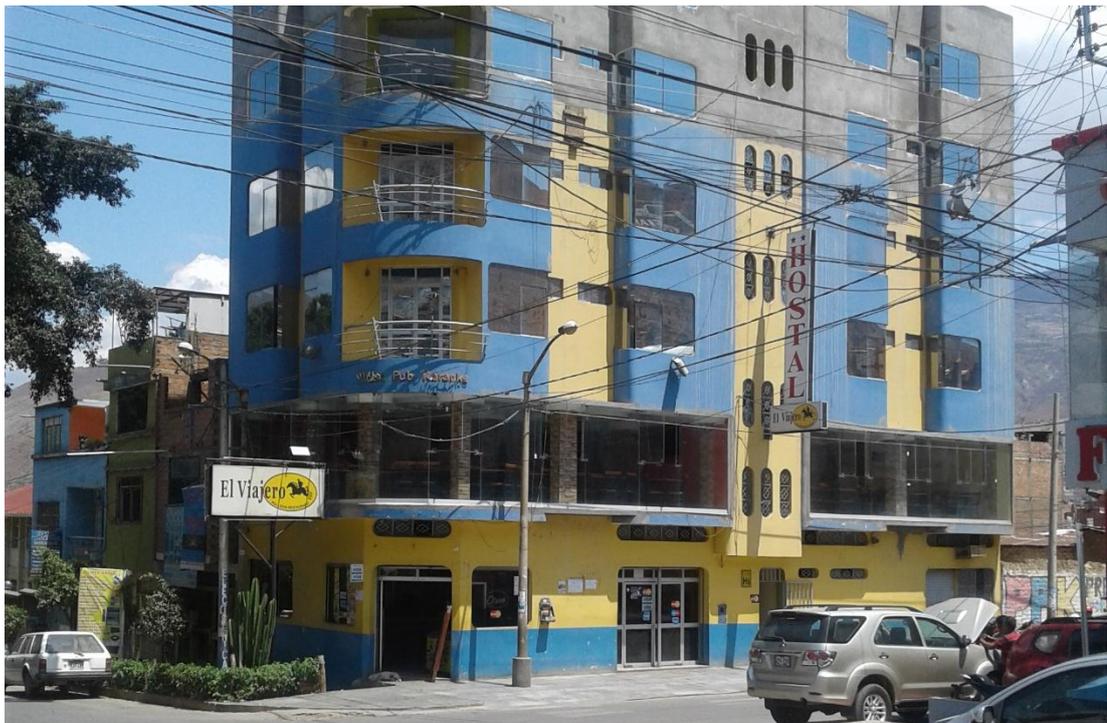
PREGUNTAS	1	2	3	4
1. ¿Se siente usted apoyado por los demás trabajadores de la organización?				
2. ¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros?				
3. ¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización?				
4. ¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo?				
5. ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa?				
6. ¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades?				
7. ¿Su ingreso o entrada es en el horario establecido por la organización?				
8. ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo?				
9. ¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone?				
10. ¿Considera usted que el trabajo en equipo que realiza la organización es favorable?				
11. ¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes?				
12. ¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad?				
13. Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?				
14. ¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo?				
15. ¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización?				
16. ¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño?				
17. ¿Usted cumple con las funciones, objetivos y propósitos de la organización?				
18. ¿Cree usted que el jefe está contento con el desempeño dentro de la organización?				
19. ¿El trabajo que usted desarrolla en la organización es de su total agrado?				
20. ¿Considera usted que su desempeño laboral en la organización es óptimo?				

ANEXO III

Distrito de Pillco Marca - Av. Universitaria Nro. 1913



Distrito de Amarilis - Jr. Túpac Amaru Nro. 595



Distrito de Huánuco - Jr. Huallayco Nro. 585



Distrito de Huánuco: Jr. Huallayco Nro. 789



Encuesta a un Trabajador

