



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO
DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING DEL
HOTEL WINMEIER CHICLAYO - 2019

PRESENTADA POR
LIZETH DÍAZ LARIOS

ASESOR
ELVIS SERRUTO PEREA

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN
EQUIPO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE
HOUSEKEEPING DEL HOTEL WINMEIER CHICLAYO -
2019**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR: PIERINA
LIZETH DÍAZ LARIOS**

**ASESOR:
MG. ELVIS SERRUTO PEREA**

**CHICLAYO, PERÚ
2019**

Dedicatoria

A Dios, por brindarme sabiduría para emprender esta investigación, a mis padres y a toda mi familia que me ha brindado todo su apoyo.

La autora

Agradecimientos

Primero, a Dios, por permitirme concluir con éxito este gran peldaño en mi vida.

Segundo, a mis padres, hermano y abuelos, por tenerme confianza y ayudarme, en todo momento.

Tercero, a mi enamorado, por apoyarme constante y motivación en esta investigación.

Por último, a la Universidad de San Martín de Porres, por sus sabias enseñanzas.

La autora

Índice de contenido

Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	16
Antecedentes de la investigación.....	17
Bases teóricas.....	20
Definición de términos básicos.....	27
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES Y PROPUESTA.....	29
Hipótesis.....	30
Variables.....	30
Propuesta.....	33
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
Diseño metodológico.....	38
Diseño muestral.....	39
Técnicas de recolección de datos.....	40
Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	41
Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	42
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	56
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	63
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	65
ANEXOS.....	68

Índice de tablas

Tabla 1 Muestra	14
Tabla 2 Definición de variables	29
Tabla 3 Operacionalización de variable independiente	30
Tabla 4 Operacionalización de variable dependiente	31
Tabla 5 Muestra	40
Tabla 6 Criterios éticos de la investigación.....	41
Tabla 7 Nivel de libertad para tomar decisiones.....	43
Tabla 8 Nivel de control por parte del líder	44
Tabla 9 Nivel de supervisión a empleados experimentados.....	45
Tabla 10 Nivel de preocupación por bienestar de las personas	46
Tabla 11 Nivel de ambiente adecuado para colaboradores	47
Tabla 12 Nivel de comportamiento de los colaboradores	48
Tabla 13 Nivel de grupos espontáneos dentro del trabajo	49
Tabla 14 Nivel de solución de conflictos por parte de los grupos	50
Tabla 15 Nivel de cumplimiento de trabajo.....	51
Tabla 16 Nivel de diversidad de personas.....	52
Tabla 17 Nivel promedio de liderazgo.....	53
Tabla 18 Nivel promedio de trabajo en equipo	54
Tabla 19 Calculo coeficiente de correlación	55

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de libertad para tomar decisiones	43
Figura 2 Nivel de control por parte del líder	44
Figura 3 Nivel de supervisión a empleados experimentados	45
Figura 4 Nivel de preocupación por bienestar de las personas	46
Figura 5 Nivel de ambiente adecuado para colaboradores	47
Figura 6 Nivel de comportamiento de los colaboradores	48
Figura 7 Nivel de grupos espontáneos dentro del trabajo	49
Figura 8 Nivel de solución de conflictos por parte de los grupos.	50
Figura 9 Nivel de cumplimiento de trabajo	51
Figura 10 Nivel de diversidad de personas	52
Figura 11 Nivel promedio de Liderazgo	53
Figura 12 Nivel promedio de trabajo en equipo	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, donde se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, considerando como población al total de colaboradores del hotel, los cuales son 95. Se les aplicó un cuestionario sobre la base de 17 preguntas, cuyas alternativas de respuesta fueron en escala de medición de tipo Likert en 5 niveles. Dentro de los resultados más relevantes tenemos, que el 77,74% está totalmente de acuerdo que en el Hotel WinMeier el liderazgo es efectivo. Se evidencia que existe influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%. Esto quiere decir, que cuando una variable mejora afectará positivamente a la otra.

Palabras claves: Liderazgo, trabajo en equipo, motivación.

ABSTRACT

The present research, aims as a general objective to determine the influence of leadership in the teamwork of the employees of the housekeeping area of the Hotel WinMeier Chiclayo -2019, for which a descriptive - correlational research with a non-experimental design was carried out - transversal, having as a population the total number of collaborators of the Hotel, which are 95. A questionnaire was applied to them on the basis of 17 questions, whose response alternatives were on a Likert scale of measurement in 5 levels. Among the most relevant results we have, that 77.74% fully agree that the WinMeier Hotel leadership is effective. It is evident that there is influence of leadership in the teamwork of the employees of the housekeeping area of the Hotel WinMeier Chiclayo - 2019, since Spearman's correlation coefficient showed an 89.6% indicator. This means that when one variable improves it will positively affect the other.

Keywords: Leadership, teamwork, motivation.

INTRODUCCIÓN

Toro. L (2015). En su artículo titulado “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales”, manifiesta que, el trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización. Es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.

En el Hotel WinMeier es importante implementar estrategias para trabajar en equipo, puesto que es una herramienta moderna de gestión que contribuye a las organizaciones lograr sus objetivos de forma eficiente y eficaz. Cuando los colaboradores realizan sus operaciones de forma unida las empresas se tornan más competitivas, en sus colaboradores se implementa las acciones de mejorar continuamente.

El trabajo en equipo potencia las competencias, habilidades, técnicas y destrezas entre sus integrantes, es por ello, que el Hotel WinMeier debe buscar involucrar a sus colaboradores, comprometerlos con la visión y misión, y así podrá obtener el liderazgo en un mercado hotelero muy competitivo, en el cual los usuarios exigen servicios con altos estándares de calidad.

Perez, P y Azzollini, S (2013). En su artículo publicado en la Revista de Psicología de la (PUCP) titulado “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo y su

relación con la satisfacción laboral, indica que las investigaciones recientes han cambiado el análisis de los estilos de liderazgo al centrar su atención en aquellas acciones que realiza el líder que logra sus objetivos y al mismo tiempo genera satisfacción laboral en sus seguidores. Estas investigaciones han encontrado relaciones entre el ajuste de la estrategia de liderazgo y los estilos regulatorios de los seguidores, particularmente si el líder inspira confianza y ejerce un estilo de liderazgo transformacional, destacando la importancia de este tipo de liderazgo en el comportamiento de los grupos de trabajo”.

En el Hotel WinMeier es necesario establecer estilos de liderazgo que contribuyan a lograr las metas establecidas por la Alta Gerencia. En ese contexto se puede recurrir al liderazgo transformacional, en el que destaca que el líder debe ser una fuente de inspiración, para que pueda influir en los grupos, y así mejorar el trabajo en equipo. Definitivamente, el liderazgo mejora la satisfacción laboral, puesto que, los colaboradores realizan sus actividades de forma integrada, dinámica, dejando los canales de comunicación autoritarios que solo sirven para ordenar. El trabajo en equipo es una fuente rica en sinergia que coadyuva a mejorar los rendimientos individuales.

El WinMeier Hotel y Casino se encuentra, ubicado en todo el centro de Chiclayo, en la avenida Bolognesi, cuenta con habitaciones amplias y baños de calidad, en la planta baja tiene un casino y piscina con servicio de bar al lado. Las instalaciones son modernas, además posee un restaurante llamado Ventura, sirviendo desayunos, almuerzos, cenas y parking dentro del alojamiento. El personal es rápido, amable y profesional. También, ofrece servicio de esparcimiento como Casino y Blue Bar. Es de vital importancia ante la

envergadura de la empresa, tener estrategias de liderazgo para dirigir a los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales, siendo necesario que se inculque políticas de trabajo en equipo que contribuyan a realizar actividades de forma más eficiente y eficaz. En este escenario, los más beneficiados serán los huéspedes. Si no existe un liderazgo positivo o transformacional, es muy probable que el trabajo en equipo no sea efectivo, es por ello, la imperiosa necesidad de que el hotel mantenga el liderazgo efectivo. Los huéspedes aparte de demandar servicios de calidad con altos estándares, también solicitan que los colaboradores sean eficientes en la prestación del servicio; del trabajo en equipo depende el posicionamiento que pueda tener la empresa dentro del entorno empresarial.

Es así como, las herramientas de gestión moderna hotelera como el liderazgo y el trabajo en equipo contribuyen a poner en escenarios competitivos a las empresas que las apliquen de forma correcta, técnica y científicamente.

El problema principal es ¿De qué manera el liderazgo tiene influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel Winmeier Chiclayo – 2019? El objetivo general consiste en determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo, de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel Winmeier Chiclayo – 2019. Los objetivos específicos fueron: p r i m e r o, analizar el nivel de liderazgo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier, Chiclayo. S e g u n d o, diagnosticar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier, Chiclayo. Por último, proponer estrategias de liderazgo moderno para

mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier, Chiclayo.

La hipótesis principal es H:1 El liderazgo si influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier, Chiclayo – 2019. H:0 El liderazgo no influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel W inMeier, Chiclayo –2019.

“En la importancia y justificación tenemos que Según Ñaupas (2013) la justificación de un trabajo de investigación se realiza desde tres puntos de vista, la teórica, metodológica y social. La presente investigación se basa en teorías de autores reconocidos como Gómez, el cual menciona que el liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día. En lo que respecta, al trabajo en equipo Landy y Conte (2005), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos”.

En el plano metodológico se elaborarán instrumentos como el cuestionario, para poder levantar información en el campo y poder analizar y diagnosticar el estado de las variables. Estos cuestionarios fueron elaborados, teniendo como referencia a la operacionalización de las variables, así como las bases teóricas científicas.

Finalmente, se beneficiará a los colaboradores del hotel, además, a los huéspedes, y la alta gerencia, puesto que podrán tener herramientas para mejorar las técnicas de liderazgo y por ende, se tendrá colaboradores con un mayor nivel de satisfacción laboral y trabajo en equipo.

Para esta tesis no se encuentran debilidades ni amenazas que pongan en peligro la fase de planeamiento y ejecución del proyecto.

Dentro del tipo de investigación se ajustó a un diseño metodológico correlacional. Según Hernández (2010) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. Se determinó la influencia que existe entre la variable independiente y la dependiente, a través del análisis de resultados, sometidos a prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson o de Spearman, como las pruebas de normalidad.

La presente investigación, es transversal. Hernández (2010) “los diseños de investigación t r a n s v e r s a l recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. A la vez es no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

La población, Tamayo y Tamayo (2003) “define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Se tomó como población al total de colaboradores del hotel, los cuales son 95.

La muestra Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta, la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. La muestra estuvo conformada por la siguiente tabla

Tabla 1 Muestra

Housekeeping	8
Lavandería	5
Áreas públicas	6
Total	19

Fuente: Elaboración propia

La tesis tuvo la siguiente estructura o síntesis capitular

CAPÍTULO I : MARCO TEÓRICO
CAPÍTULO II : HIPÓTESIS Y VARIABLES Y PROPUESTA
CAPÍTULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
CAPÍTULO IV : RESULTADOS
CAPÍTULO V : DISCUSIÓN
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
ANEXOS

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Internacional

Meza y Maldonado (2015). En su trabajo de investigación “El trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de vinculación de la empresa pública PETROECUADOR”, plantea como objetivo general determinar cómo el trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral. Los autores concluyen que el trabajo en equipo sí influye en la satisfacción laboral de los funcionarios”.

Desarrollar labores en conjunto es una herramienta moderna de gestión, las empresas están dando énfasis, puesto que se ha determinado que ayuda a la satisfacción de los colaboradores. Al tener trabajadores más satisfechos, mejor será su rendimiento.

Verdesoto y Suarez (2015). En su tesis “El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores”, tuvo como propósito determinar la influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la línea ALS Quito. Se infiere que el estilo de liderazgo presente en la línea de producto investigada tiene una influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores”.

La satisfacción de los colaboradores, depende directamente del estilo de liderazgo que se ejerce dentro de la organización.

Nacional

Lami, V (2019), en su tesis titulada “El nivel de la competencia trabajo en equipo en los estudiantes de la Faua-Upao, Trujillo-Perú, en el semestre 2017-10”. Establece como objetivo determinar el nivel de la competencia trabajo en equipo de los estudiantes de la carrera de Arquitectura (ciclos I-X) de la FAUA-UPAO, en el 2017-10. Se concluyó que el nivel de la competencia trabajo en equipo (TE) de los estudiantes de Arquitectura, es muy alto.

Hoy en día, que los colaboradores tengan la capacidad técnica, habilidad y destreza para poder cohesionarse en equipos de trabajo.

Avalos, M y Quintanilla, L (2015). “Factores que influyen en el trabajo en equipo atención al cliente Hospital Primavera”, planteó como propósito determinar los factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo del Hospital Primavera en el área de atención al cliente del distrito de Trujillo. Se concluyó que los factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo, de manera significativa tanto en lo que respecta en el cumplimiento de objetivos y calidad de servicio son: las habilidades y destrezas, la comunicación y la cultura organizacional, tal como lo demuestra la prueba de chi cuadrado cuyo P es $< a$ 0.05”.

La comunicación efectiva juega un rol muy importante para ejercer un liderazgo efectivo, así como para poder trabajar en equipo. Una cultura

organizacional es también un soporte importante para poder desarrollar habilidades y destrezas comunicativas.

Local

Montenegro (2019). En su trabajo de investigación denominado “Relación del estilo de liderazgo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial – Chiclayo 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación del estilo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial. Se logró evidenciar que se ha podido establecer la relación entre el estilo de liderazgo transformacional con la confianza del líder, pues los resultados luego del análisis de correlación muestran un ,560”.

Palacios y Moncayo (2017). En su tesis titulada “Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo, plantea como objetivo general determinar si el grado de supervisión tiene un rol moderador potenciador entre el liderazgo general y la satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo. Concluye que el estilo del liderazgo que más predomina en la institución es Laissez Faire con un promedio de 3.8 según la escala de Likert de 5 puntos”

Bases teóricas

Liderazgo

Gómez (2010), afirma que el “liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día: en la pasión por la misión, en la acción y en los valores fundamentales. Además, un líder no solamente debe delegar responsabilidades, sino que debe expandir el poder hacia otros, ser humilde y considerarse sustituible”. (p. 2)

Según Villalón (2014) “El Liderazgo empresarial en la actualidad ha tomado un papel muy importante para el desarrollo de los procesos de gestión por parte de los colaboradores de una empresa. Se dice ahora que no solo se debe buscar el desarrollo de un liderazgo solo en el gerente, sino también en sus colaboradores. Es una nueva visión del liderazgo, que está funcionando en distintos países europeos y latinoamericanos”.

Chemers definió el liderazgo como “un proceso de influencia social a través del cual un individuo recluta y moviliza la ayuda de otros para alcanzar un objetivo colectivo”. (Hogg, 2010, p.6).

Según los autores citados líneas arriba, el liderazgo viene a ser la capacidad que se tiene para influir en la conducta de los demás para orientar sus esfuerzos hacia objetivos en común.

Estilos de Liderazgo

A). Estilo Laissez-faire.- “Es un estilo de liderazgo totalmente liberal, en el que el líder otorga total libertad a sus miembros para decidir y actuar. Aquí el líder interviene únicamente cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible, ya que se basa en la idea de que los empleados con experiencia necesitan de menos supervisión para ser productivos”.

B). Estilo paternalista.- “Caracterizado por una preocupación centrada en las personas y dejando de lado los resultados organizacionales. Aquí el líder se preocupa por un ambiente de trabajo adecuado para su personal, así como por la i n t e g r a c i ó n de su equipo de trabajo mediante actividades sociales”.

C). Estilo autoritario.- “En el cual el líder abarca todo el poder y capacidad de tomar decisiones, sin permitir a su equipo formar parte de las mismas. El direccionamiento aquí es unilateral, es decir, los subordinados únicamente deben obedecer los lineamientos establecidos por el líder”.

D). Estilo misionero.- “El cual se caracteriza por tener un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo, y por brindar un estado de satisfacción entre los trabajadores, sin generar un proceso de transformación ni plantearse metas muy complejas, sino que por el contrario, se busca satisfacer las expectativas más bajas”.

E). Estilo democrático. - “Cuyo enfoque es el de generar una visión de cambio y de transmitirla a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva. Este líder es fuente de inspiración para los miembros de su equipo, anteponiendo el beneficio del equipo al suyo propio, encargándose de proponer nuevas iniciativas que generen valor agregado a las decisiones que setomen”.

Características de un líder

Boada (2017). “Para ser un líder no es necesario únicamente la posición como tal, un verdadero líder posee distintas características que permiten que se lo catalogue como líder. Sea cual sea el estilo de liderazgo que posea esta persona, todo líder debe contar con las siguientes características”.

A). Iniciativa. - “Una de las características esenciales de un líder, esto porque los líderes no pueden esperar a que alguien más haga las cosas, si este es el caso, entonces no son líderes, sino seguidores. Un líder debe promover la iniciativa en su equipo también, a pesar de que esto pueda ocasionar ciertos errores al hacer las cosas por sí solos”.

B). Carisma. - “Es la capacidad que tiene el líder para transmitir emociones de manera no verbal y de generar entusiasmo entre sus seguidores, ganándose la confianza de los mismos por medio de sus discursos y de sus actitudes. El carisma es muy importante en un líder, ya que al generar simpatía en sus seguidores generará también lealtad y el sentido de pertenencia al equipo”.

C). Comunicación. - “Esencial para ganar seguidores. En nuestro país por ejemplo tenemos un ex presidente que tenía una frase célebre la cual era “denme un balcón y seré presidente”. La capacidad de comunicación es el pilar fundamental para alcanzar el estatus de líder. Si un líder no sabe cómo expresar sus ideas y no se hace entender frente a su equipo, este no podrá progresar, ya que puede ser que el objetivo esté bien definido, pero el camino a seguir para alcanzar el mismo no está claro”.

D). Optimismo. - “El líder debe siempre mostrar una actitud positiva frente a las distintas circunstancias que deba atravesar, más aún cuando tiene adversidades en su camino, esto transmite seguridad ante sus seguidores y eleva el espíritu de confianza frente a los mismos”.

E). Solución de problemas. - “Un buen líder tiene la capacidad de resolver problemas viendo más allá, utilizando distintas estrategias de análisis y encontrando posibles soluciones cuando nadie más las había encontrado. El líder debe tener esa capacidad de ayudar en cualquier caso que se le presente y de ilustrar a su equipo sobre la manera de abordar los distintos casos que en un futuro se puedan presentar”.

F). Buenas relaciones.- “Un buen líder se gana la confianza y simpatía de sus seguidores no por ser un dictador e impartir miedo en ellos, sino todo lo contrario, un líder establece unas bases fuertes de compañerismo entre los miembros de su equipo, brindando su ayuda cuando lo requieren,

escuchando y respetando sus opiniones, haciéndolos sentir importantes y mostrando un interés sincero por los mismos”.

G). Responsabilidad.- “Para ser un verdadero líder se tiene que dar el ejemplo de lo que se desea lograr. Si un líder quiere que su equipo actúe de una determinada manera, primero debe dar el ejemplo”.

Trabajo en equipo

Landy y Conte (2005), “determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas”.

Robbins (2004), “indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias”.

1.2.2.1 Tipos de equipos

Robbins (2004), establece que los grupos pueden ser formales e informales, dentro de los grupos formales se determinan comportamientos

adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales. En contraste, los grupos informales son meramente sociales, ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo, formándose entorno a intereses comunes. Los equipos de acuerdo a las actividades que realizan pueden denominarse para la solución de problemas, trabajo auto-dirigidos, interfuncional, virtual, de mando y de tarea:

Un equipo para resolver problemas está conformado de cinco a doce colaboradores del mismo departamento o área funcional que buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos.

“Equipo de trabajo auto dirigido, el cual opera sin un gerente y cumple con los procesos dentro del trabajo”.

Equipo interfuncional, se encuentra combinado con personas expertos en diversas especialidades.

Equipo virtual, que utiliza la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados,

“Equipos de tarea integrados por individuos que se reúnen para realizar una tarea específica”.

Condiciones y características para el trabajo en equipo

Según Gutiérrez (2010) los equipos de trabajo requieren una serie de condiciones para lograr su éxito, a continuación, son descritas algunas de las mismas.

Los líderes de las organizaciones deben de conocer, creer y promover el trabajo en equipo, brindar mejoras, innovación y orientación a los colaboradores.

Algunas cualidades que los líderes deben poseer son la madurez, confianza y un alto nivel de motivación, y también la buena actitud hacia los demás.

Todos y cada uno de los integrantes del equipo deben tener claros los objetivos y compartir el mismo enfoque, para que dentro del equipo se centralice una idea o un objetivo por alcanzar.

“El equipo debe contar con asesoría y entrenamiento adecuado para guiar sus sesiones de trabajo, también se requiere de un alto grado de participación, compromiso, buenas relaciones interpersonales, entre otros”.

Principios

Buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social. (Borrell, 2004). Principios básicos del trabajo en equipo

1. Todo el equipo debe conocer y aceptar los objetivos “El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes.”

2. Cada integrante debe tener claro cuál es su responsabilidad y el trabajo que le fue asignado.

3. Todos deben cooperar. Cada miembro del equipo debe estar comprometido con lo que se está haciendo en conjunto. El liderazgo no es de uno solo, es compartido.

4. Un equipo debe tener buena comunicación interna.

5. Información compartida, los miembros de los equipos deben conocer las actividades que desarrollan cada uno de ellos.

Definición de términos básicos

Autoridad. - “Potestad que logra alguien, a un líder legítimo y a alguien que obtiene poderes o facultades sobre un grupo de personas”. (Pérez y Merino, 2009).

Empatía. - Bermejo, J (2011). “Es la actitud que regula el grado de implicación emocional con la persona a la que queremos comprender a ayudar en su sufrimiento”.

Equipo. - “Grupo de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un objetivo”. (Thomas, 1995)

Liderazgo.- “Conseguir de las personas una capacidad de empuje y una actitud proactiva que permita canalizar todas las energías creativas de la organización hacia la consecución de un proyecto común” (Gómez, 2008).

Líder.- “Agente de cambio que promueve y conduce el proceso y desarrollo y mejora procesos”. (Thomas, 1995)

Organización.- Much, L (S/F). “Diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades; el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades”

CAPÍTULO II HIPÓTESIS, VARIABLES Y PROPUESTA

Hipótesis

H:1 El liderazgo si influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.

H:0 El liderazgo no influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.

Variables

Tabla 2 Definición de variables

Liderazgo (variable independiente)	Gómez (2010), "liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día: en la pasión por la misión, en la acción y en los valores fundamentales.". (p. 2)
Trabajo en equipo (variable dependiente)	Landy y Conte (2005), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 Operacionalización de variable independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición	Técnica e instrumento		
Liderazgo	Estilo	Libertad	<u>“En el Hotel WinMeier, el líder otorga total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar”.</u>	5 niveles	Técnica: Observación Encuesta		
			<u>“En el Hotel WinMeier, el líder ejerce la menor cantidad de control posible a sus subordinados”.</u>				
	Laissez-faire	Libertad	<u>“En el Hotel WinMeier, los empleados con experiencia no necesitan de supervisión para ser productivos”.</u>			Totalmente de acuerdo (TA): 5	
			<u>“En el Hotel WinMeier, el líder está preocupado por el bienestar de las personas”.</u>				
	Estilo Paternalista	Condiciones laborales	<u>“En el Hotel WinMeier, el líder se preocupa por un ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores”.</u>			Acuerdo (A): 4	
			<u>En el Hotel WinMeier, el líder busca la integración de su equipo de trabajo mediante actividades sociales</u>				
	Estilo Autoritario	Poder	<u>En el Hotel WinMeier, el líder abarca todo el poder y capacidad de tomar decisiones</u>			Indiferente (I): 3	
			<u>En el Hotel WinMeier, los subordinados únicamente deben obedecer los lineamientos establecidos por el líder</u>				
	Estilo Misionero	Satisfacción laboral	<u>En el Hotel WinMeier, el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo, y por brindar un estado de satisfacción entre los trabajadores</u>			Desacuerdo (D): 2	Instrumento: Guía de observación Cuestionario
			<u>“En el Hotel WinMeier, el líder busca satisfacer las expectativas que generan insatisfacción a los colaboradores”.</u>				
Estilo Democrático	Cambio organizacional	<u>“En el Hotel WinMeier, el líder generar una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva”.</u>	Totalmente en desacuerdo (TD): 1				
		<u>“En el Hotel WinMeier, el líder es fuente de inspiración para los miembros de su equipo”.</u>					
			<u>“En el Hotel WinMeier, el líder proponer nuevas iniciativas que generen valor agregado a las decisiones que se tomen”.</u>				

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 4 Operacionalización de variable dependiente

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición	Técnica e instrumento
Trabajo en equipo	Grupos formales	Conducta	En el Hotel WinMeier los colaboradores tienen comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales	Tipo Likert de 5 niveles	Técnica: Observación Encuesta Instrumento: Guía de observación Cuestionario
	Grupos informales	Conformación	En el Hotel WinMeier los grupos son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo	Totalmente de acuerdo (TA): 5	
	Resolución	Conflictos	En el Hotel WinMeier los grupos buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos	Acuerdo (A): 4	
	Auto dirección	Cumplimiento	“En el Hotel WinMeier los grupos operan sin un gerente y cumplen con los procesos dentro del trabajo”.	Indiferente (I): 3	
	Interfuncional	Combinación	“En el Hotel WinMeier los grupos están combinados por personas expertos en diversas especialidades”.	Desacuerdo (D): 2	
	Virtual	Tecnología	“En el Hotel WinMeier los grupos utilizan la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados”.	Totalmente en desacuerdo (TD): 1	
	Tareas	Integración	“En el Hotel WinMeier los grupos se reúnen para realizar una tarea específica”.		

Fuente: Elaboración propia

Propuesta

Introducción.



La presente propuesta de investigación está diseñada tomando como referencia las bases teóricas científicas de Liderazgo. Se busca proporcionar estrategias que permitan a la organización vincular técnicas que permitan el desarrollo del trabajo en equipo entre los colaboradores del Hotel. Los consumidores hoy en día son cada vez más exigentes y demandan servicios con altos estándares de calidad y niveles de satisfacción óptimos, es por ello que el trabajo en equipo se vuelve en una herramienta de gestión que permite el logro de los objetivos organizacionales. El liderazgo permite ejercer influencia en la conducta de las personas, de allí su importancia para poder implementar tácticas que contribuyan al desarrollo del potencial de los colaboradores.

Misión.

Brindar las mejores opciones de entretenimiento y confort en ambientes cálidos, modernos y cómodos, donde nuestra prioridad es generar experiencias inolvidables a través de la excelencia en la atención al cliente.

Visión.

Ser reconocidos como la empresa líder en entretenimiento y hotelería, destacada por la excelencia de nuestro servicio y la tecnología vanguardista en cada de nuestras operaciones.

Análisis Foda.

Fortalezas	Amenazas
Infraestructura	Competencia
Equipamiento	Desastres naturales
Trabajo en equipo	Inseguridad ciudadana
Liderazgo en el mercado	Contaminación sonora y ambiental

Debilidades	Oportunidades
Capacitación	Expandirse en el mercado
Programa de mantenimiento de infraestructura.	Adquirir tecnología
Ubicación	Alianzas estratégicas
	Diversificar el servicio

Matriz de estrategias integrales.

Diagnostico externo / Diagnostico interno		Oportunidades				Amenazas			
		Expandirse en el mercado	Adquirir el tecnología	Alianzas estratégicas	Diversificar el servicio	Competencia	Desastres naturales	Inseguridad ciudadana	Contaminación sonara y ambiental
Fortalezas	Infraestructura	1	1	1	1	1	1	1	1
	Equipamiento	1	0	1	1	1	1	1	1
	Trabajo en equipo	1	0	1	1	1	1	1	1
	Liderazgo en el mercado	1	0	1	1	0	1	0	0
Debilidades	Capacitación	1	1	1	1	1	1	1	1
	Programa de mantenimiento de Infraestructura.	1	1	0	0	1	1	1	1
	Ubicación	1	1	1	1	1	1	1	1

Desarrollo de estrategias

Las estrategias están en función a los indicadores:

1 (Alto)

2 (Medio)

3 (Bajo)

Fortalezas – Oportunidades: $16/13 = 1.23$:

Las fortalezas son altas, por lo tanto, permitirán aprovechar las oportunidades.

Fortalezas – Amenazas: $16/13 = 1.23$

Las fortalezas son altas, permitiendo combatir las amenazas.

Debilidades – Oportunidades: $12/10 = 1.2$

Las debilidades son altas, por lo cual, impedirían aprovechar las oportunidades.

Debilidades – Amenazas: $12/12 = 1$

Las debilidades y amenazas afectarían significativamente a la organización.

Estrategias

Mantener el liderazgo en el mercado para expandirse en mercados de la zona norte como Piura, y Tumbes.

Fomentar el trabajo en equipo para poder ofertar servicios diversos o complementarios como tours, visitas técnicas guiadas.

Mantener una adecuada infraestructura para poder adquirir tecnología de punta.

Diseñar un programa de mantenimiento periódico de la infraestructura para poder combatir los desastres naturales como el fenómeno del niño.

Equipar con diversos medios físicos y electrónicos la infraestructura del hotel para hacerle frente a la inseguridad ciudadana

Capacitar constantemente a los colaboradores para poder manejar tecnologías modernas.

Formar alianzas estratégicas con la Municipalidad para poder reubicar el transporte público.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño metodológico tipo

Correlacional.-

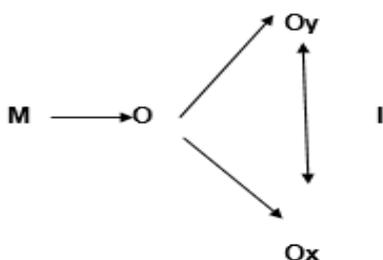
Según Hernández (2010) “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En la presente investigación se determinó la influencia que existe entre la variable independiente y la dependiente, a través del análisis de resultados, sometidos a prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson o de Spearman, según las pruebas de normalidad.

Diseño

Transversal.-

Hernández (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. A la vez es no experimental, ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Diseño:



Donde:

M es la muestra

O_y es la observación o medición de la variable dependiente

I: es el coeficiente de correlación entre las dos variables

Ox: es la observación o medición de la variable independiente.

Diseño muestral:

Población. -

Tamayo y Tamayo (2003) “define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Se tomó como población al total de colaboradores del hotel, siendo 95.

Muestra

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo. Se consideró como muestra a los colaboradores del área de Housekeeping, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 5 Muestra

Housekeeping	8
Lavandería	5
Áreas públicas	6
Total	19

Fuente: Elaboración propia

Técnicas de recolección de datos

Observación.-

Bernal (2010). “Para la presente investigación se observó a los colaboradores para poder analizar su comportamiento dentro del Hotel y poder contrastar con el cuestionario y verificar resultados obtenidos”. (pág. 257).

Encuesta.-

“La encuesta se utilizó puesto que, es una técnica que se aplicará para poblaciones relativamente representativas. Es una técnica que permite recolectar la información de forma rápida y precisa. Se utilizará la encuesta para poder encuetar a los colaboradores y posteriormente analizar y diagnosticar sus respuestas, mediante tablas de frecuencia y figuras con datos porcentuales”.

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

“Se utilizó programas de Excel y SPSS extraídos del cuestionario elaborado por el propio investigador que se aplicara a los colaboradores. La recolección de datos fue mediante el siguiente procedimiento

como a continuación se detalla: Se seleccionó el instrumento que en este caso fue el cuestionario estructurado para la encuesta respectiva. Posteriormente, se diseñó el mismo cuestionario con 20 premisas, debidamente establecidas coherentemente en función a dar solución al problema. Los resultados obtenidos luego, fueron tabulados a través de los programas Excel y SPSS para obtener la información correspondiente. Finalmente, se analizaron los datos obtenidos”.

Aspectos éticos

Tabla 6 *Criterios éticos de la investigación.*

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; , D. (2012).

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 7 Nivel de libertad para tomar decisiones

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier, el líder otorga total libertad a sus colaboradores para decidir y _____ actuar”.	9	5	1	2	2	19
	47.37	26.32	5.26	10.53	10.53	100.00

Fuente: Elaboración propia

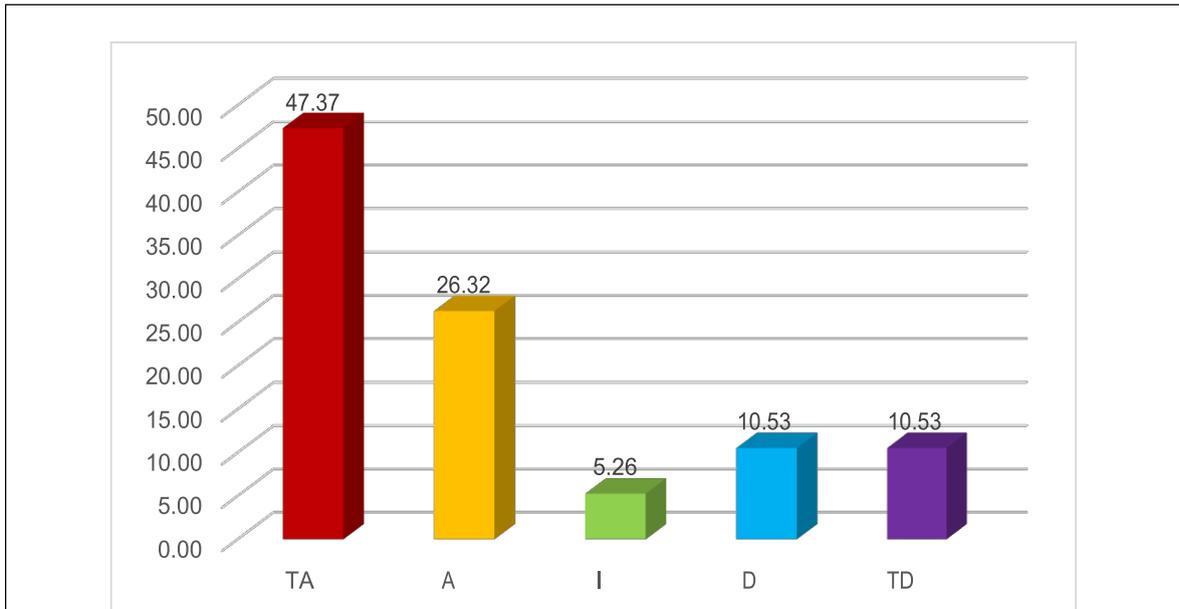


Figura 1 Nivel de libertad para tomar decisiones.-Del 100% de encuestados, el 73,69% está totalmente de acuerdo que En el Hotel WinMeier, el líder otorga total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar, el 5.26% es indiferente y finalmente el 21,06% está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que el Líder desarrolla un estilo de Liderazgo en el cual delega la toma de decisiones.

Tabla 8 Nivel de control por parte del Líder

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier, el líder ejerce la menor cantidad de control posible a sus subordinados”.	7	8	1	2	1	19
	36.84	42.11	5.26	10.53	5.26	100.00

Fuente: Elaboración propia

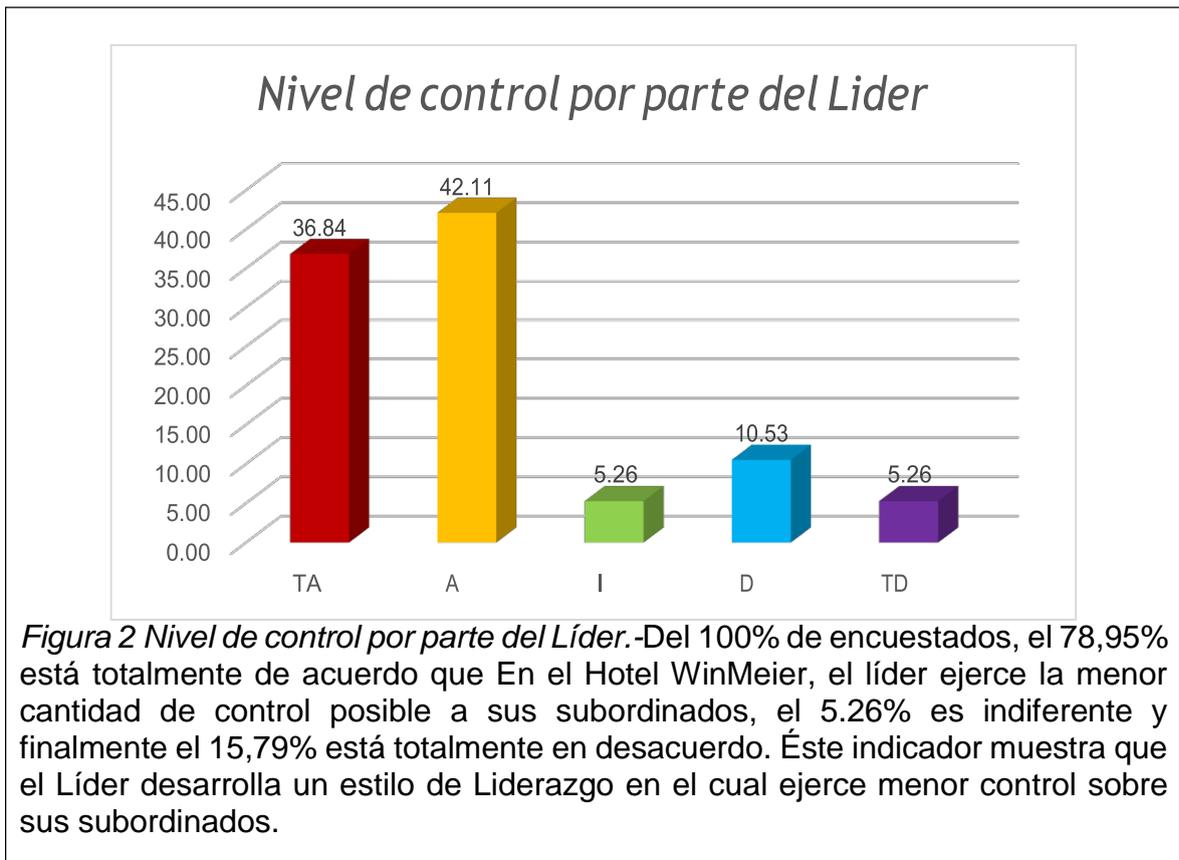


Tabla 9 Nivel de supervisión a empleados experimentados

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier, los empleados con experiencia no necesitan de supervisión para ser productivos”.	8	7	1	1	2	19
	42.11	36.84	5.26	5.26	10.53	100.00

Fuente: Elaboración propia

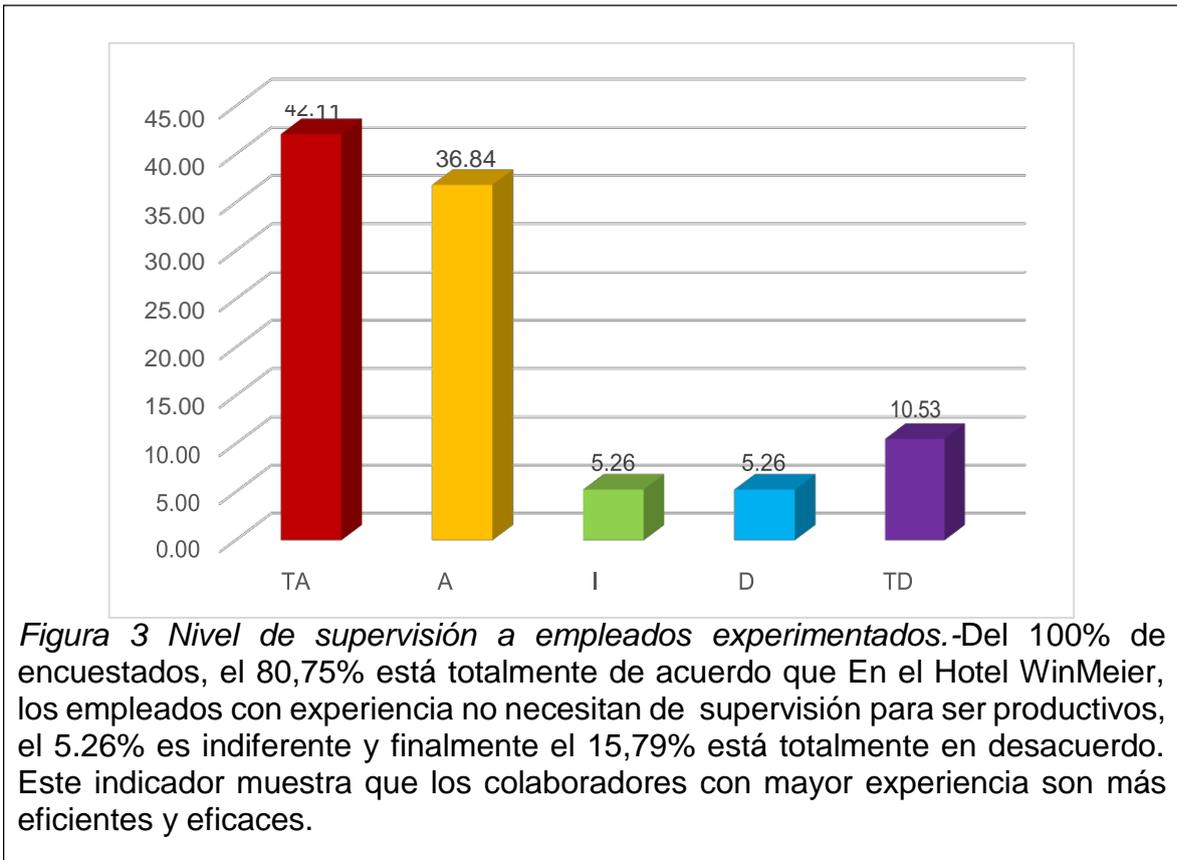


Tabla 10 Nivel de preocupación por bienestar de las personas

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier, el líder está preocupado por el bienestar de las personas”.	7	9	1	1	1	19
	36.84	47.37	5.26	5.26	5.26	100.00

Fuente: Elaboración propia

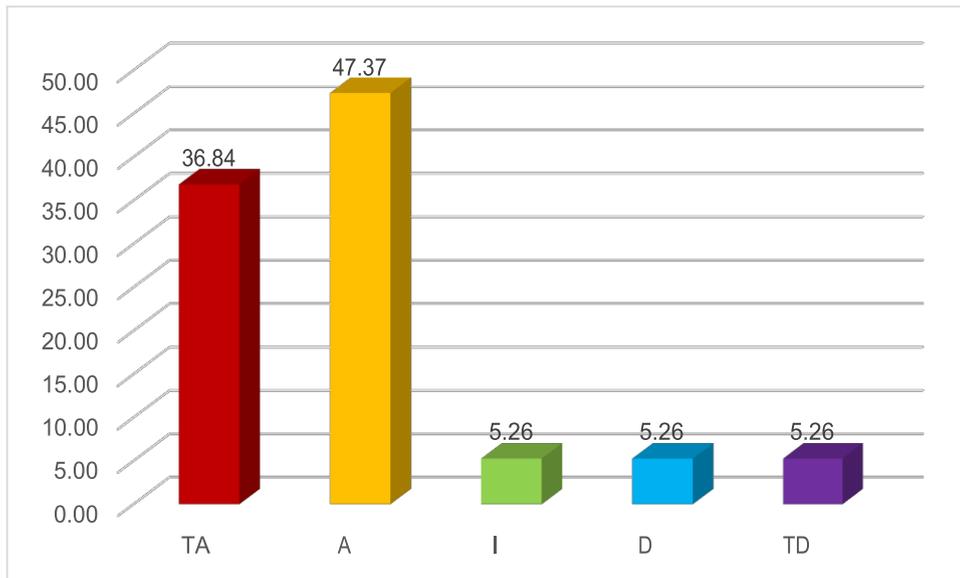


Figura 4 Nivel de preocupación por bienestar de las personas.-Del 100% de encuestados, el 84,21% está totalmente de acuerdo que En el Hotel WinMeier, el líder está preocupado por el bienestar de las personas, el 5.26% es indiferente y finalmente el 10,52% está totalmente en desacuerdo. Este indicador muestra que el líder se preocupa por brindar buenas condiciones laborales a sus colaboradores.

Tabla 11 Nivel de ambiente adecuado para colaboradores

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier, el líder se preocupa por un ambiente de trabajo adecuado para sus __ colaboradores”.	6	9	1	2	1	19
	31.58	47.37	5.26	10.53	5.26	100.00

Fuente: Elaboración propia

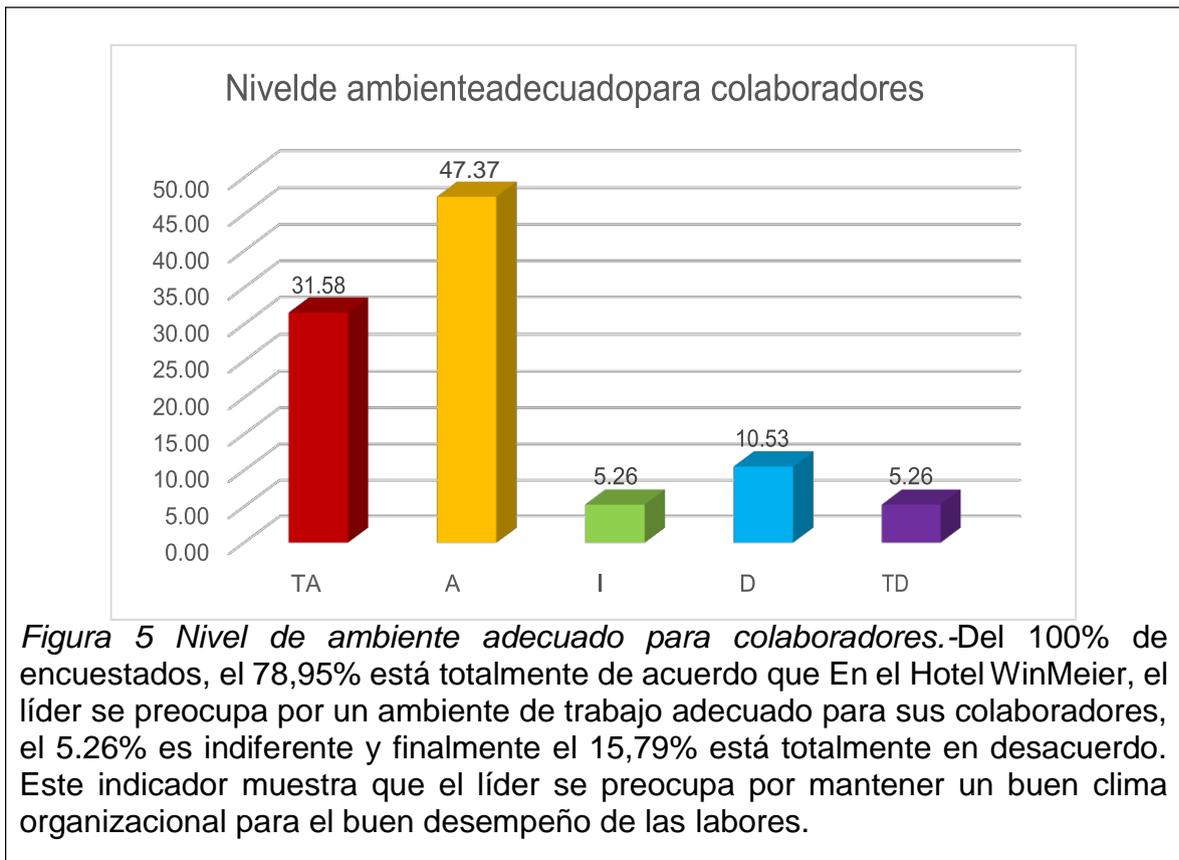


Tabla 12 Nivel de comportamiento de los colaboradores

	TA	A	I	D	TD	Total
En el Hotel WinMeier los colaboradores tienen comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales	8	7	1	1	2	19
	42.11	36.84	5.26	5.26	10.53	100

Fuente: Elaboración propia

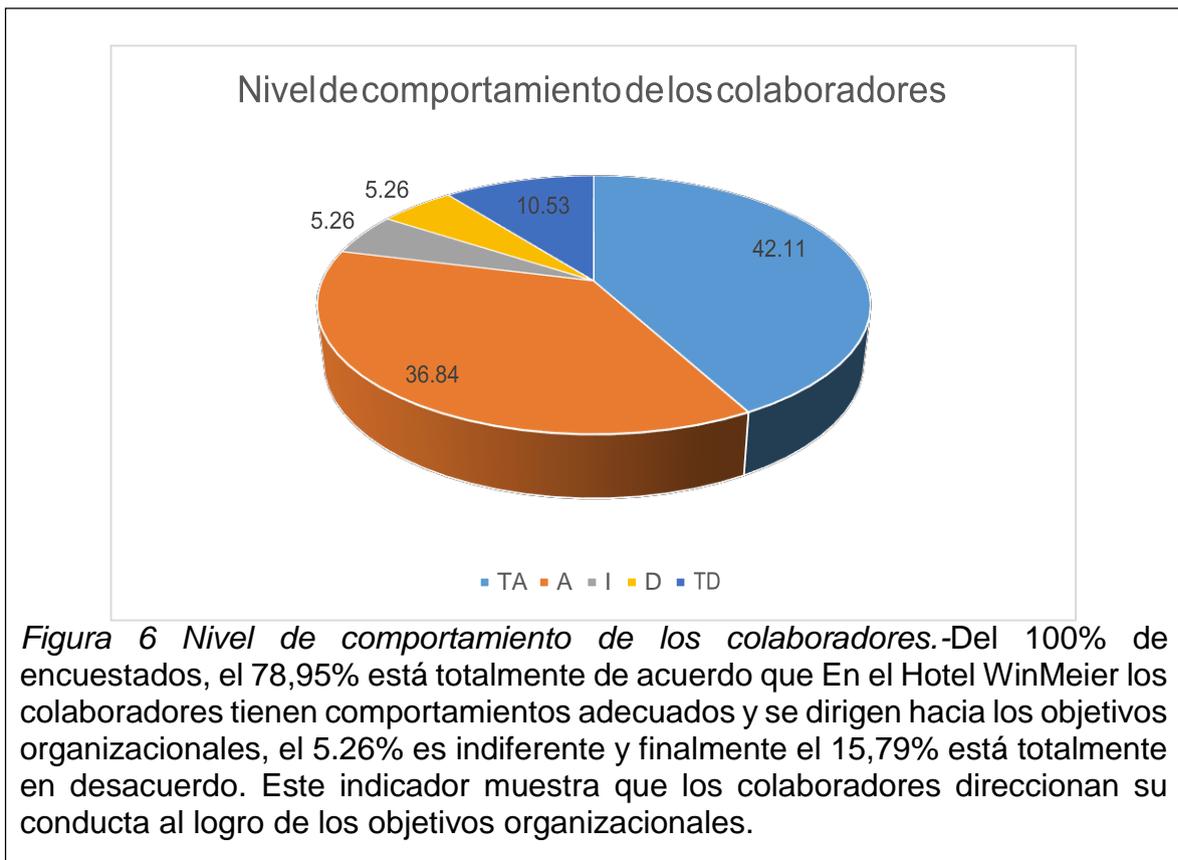


Tabla 13 Nivel de grupos espontáneos dentro del trabajo

	TA	A	I	D	TD	Total
En el Hotel WinMeier los grupos son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo	10	6	1	1	1	19
	52.63	31.58	5.26	5.26	5.26	100

Fuente: Elaboración propia

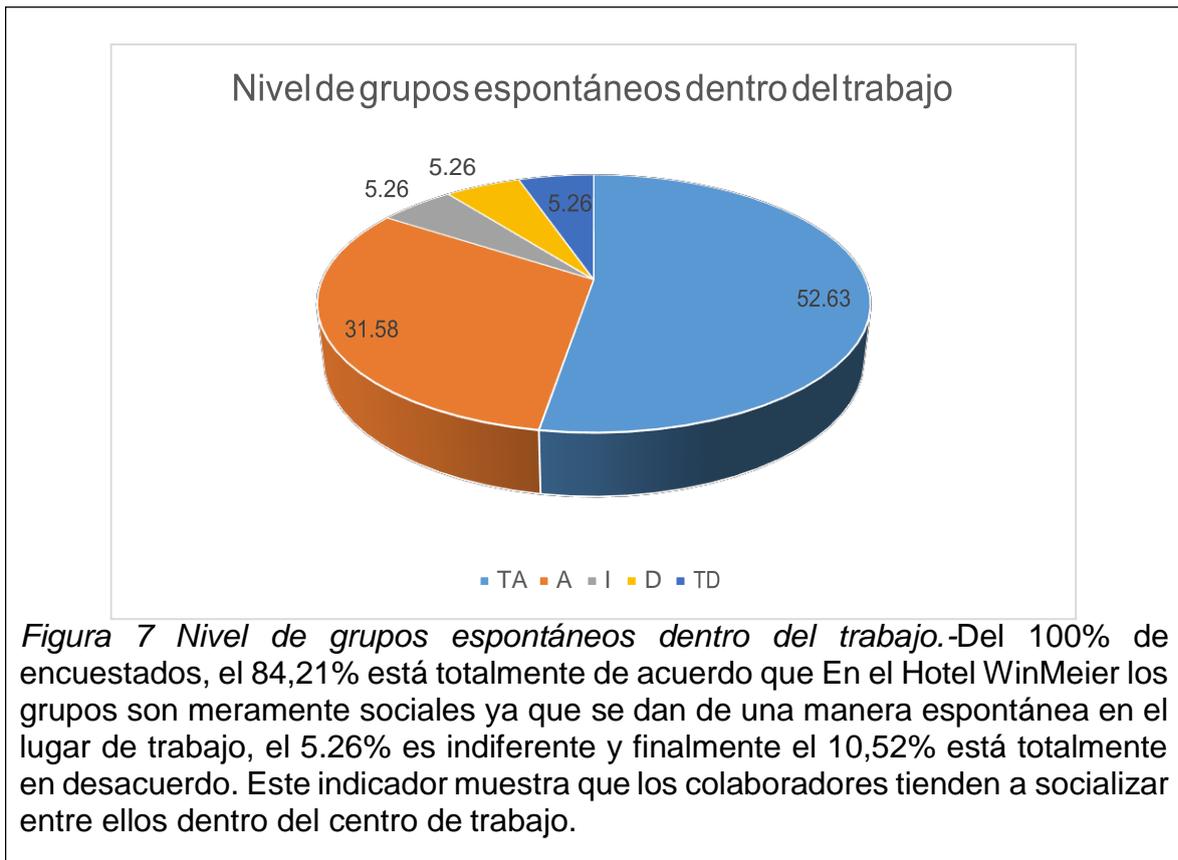


Tabla 14 Nivel de solución de conflictos por parte de los grupos

	TA	A	I	D	TD	Total
En el Hotel WinMeier los grupos buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos	10	6	1	1	1	19
	52.63	31.58	5.26	5.26	5.26	100

Fuente: Elaboración propia

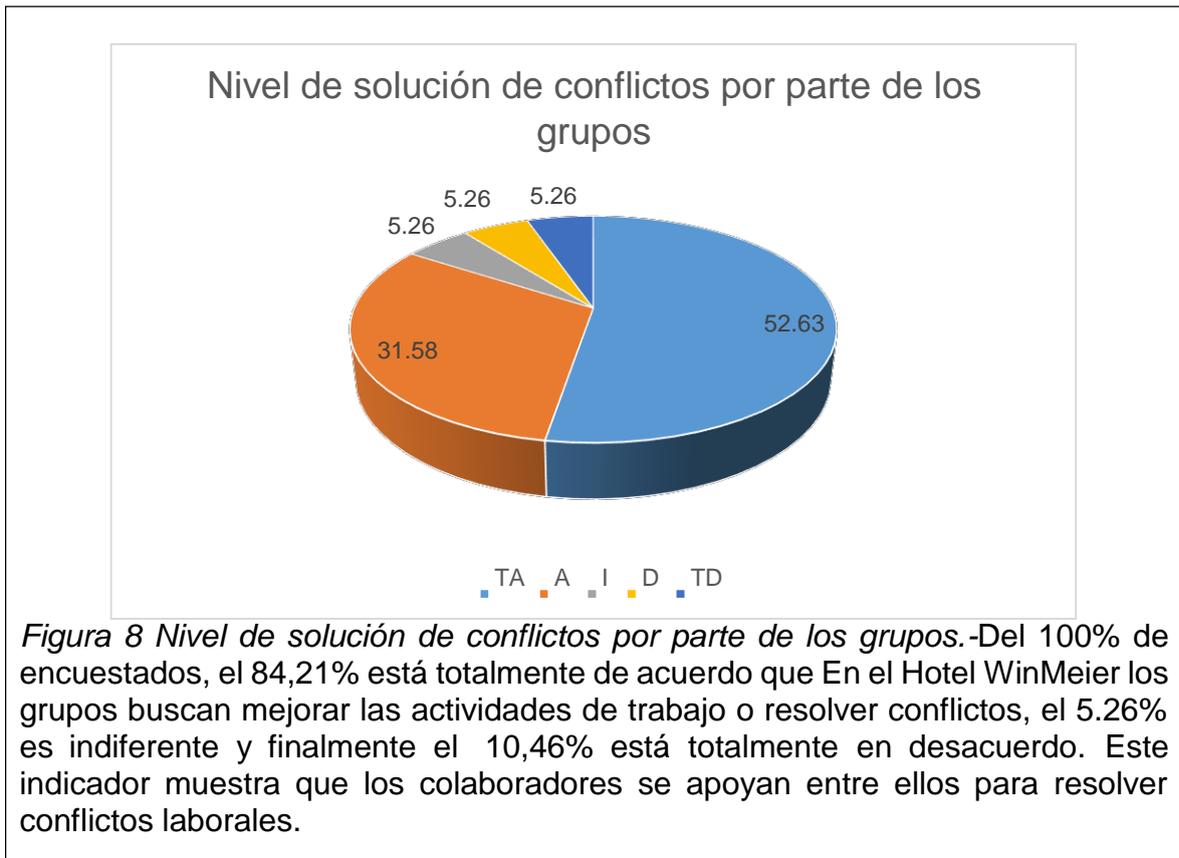


Tabla 15 Nivel de cumplimiento de trabajo

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier los grupos operan sin un gerente y cumplen con los procesos dentro del trabajo”.	7	7	2	1	2	19
	36.84	36.84	10.53	5.26	10.53	100

Fuente: Elaboración propia

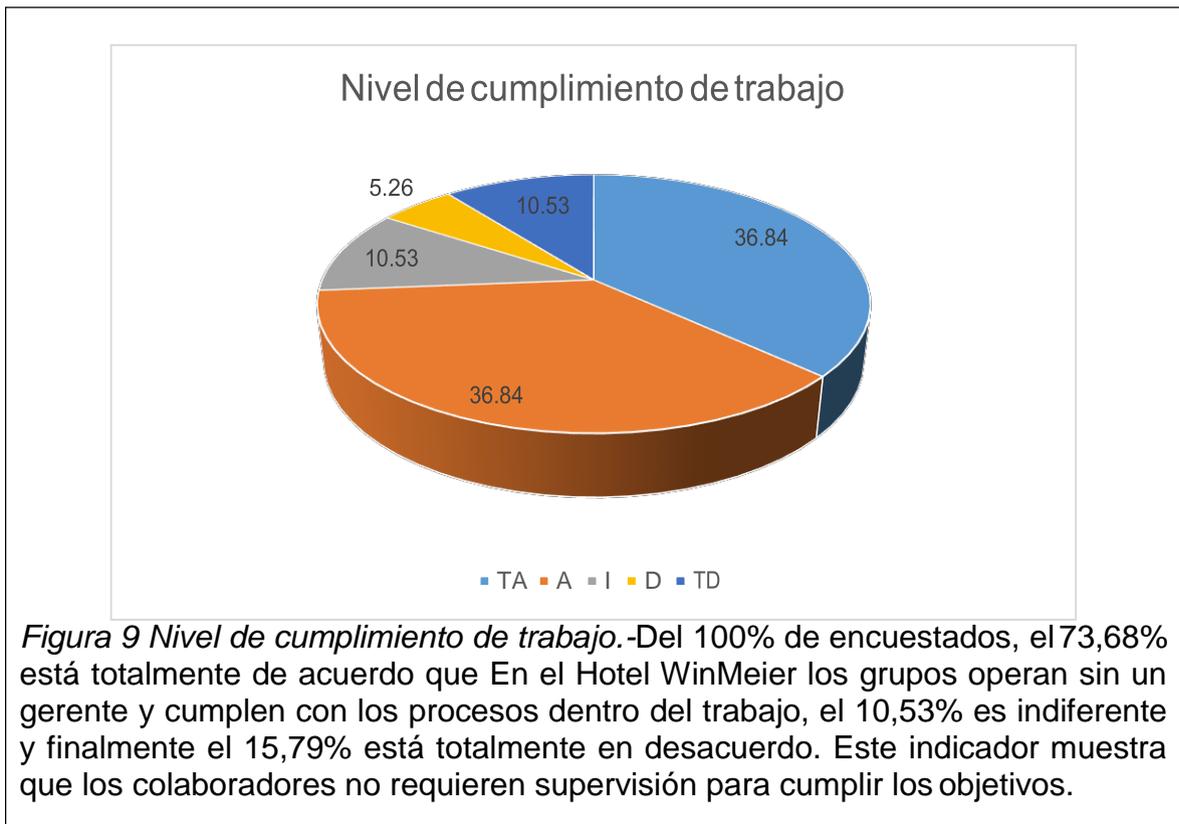


Tabla 16 Nivel de diversidad de personas

	TA	A	I	D	TD	Total
“En el Hotel WinMeier los grupos están combinados por personas expertos en diversas especialidades”.	8	7	1	2	1	19
	42.11	36.84	5.26	10.53	5.26	100

Fuente: Elaboración propia

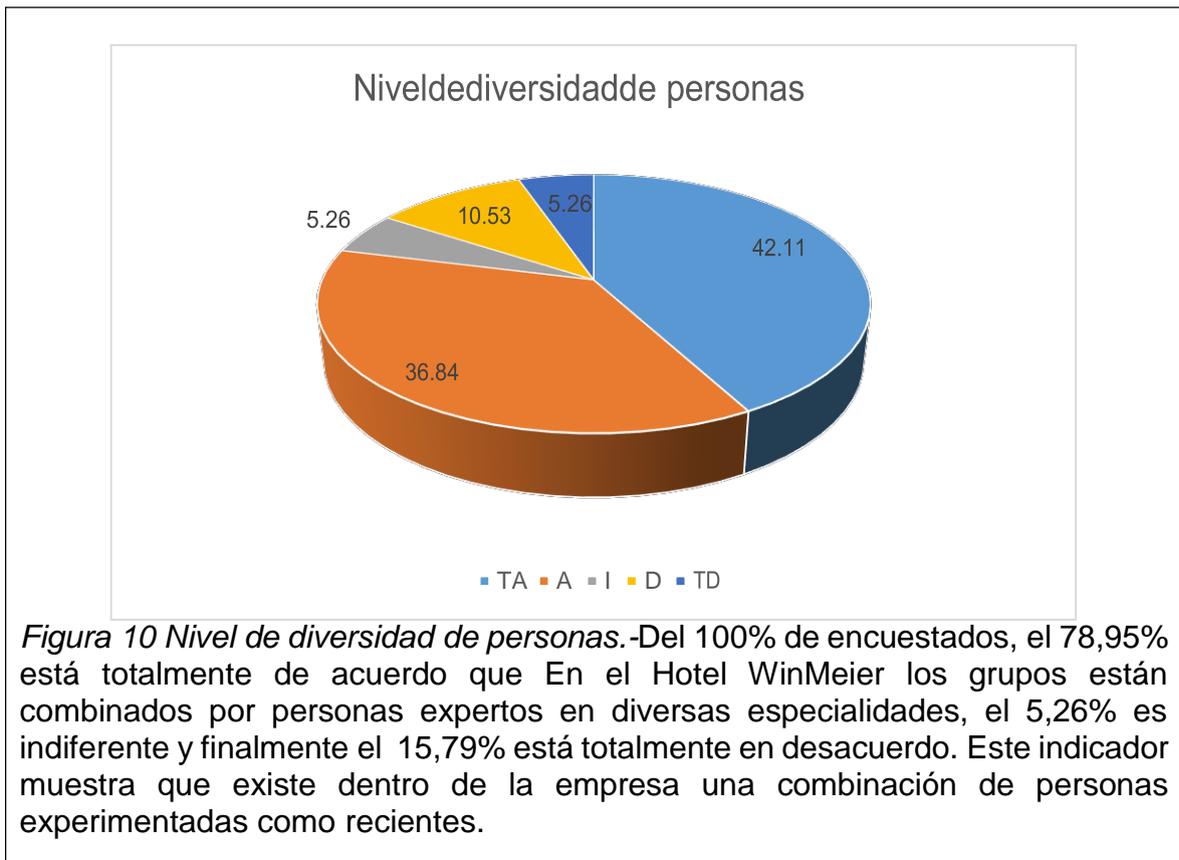


Tabla 17 Nivel promedio de Liderazgo

	TA	A	I	D	TD	Total
“Nivel promedio de Liderazgo en el Hotel WinMeier”.	90	102	16	21	18	247
	36.44	41.30	6.48	8.50	7.29	100.00

Fuente: Elaboración propia

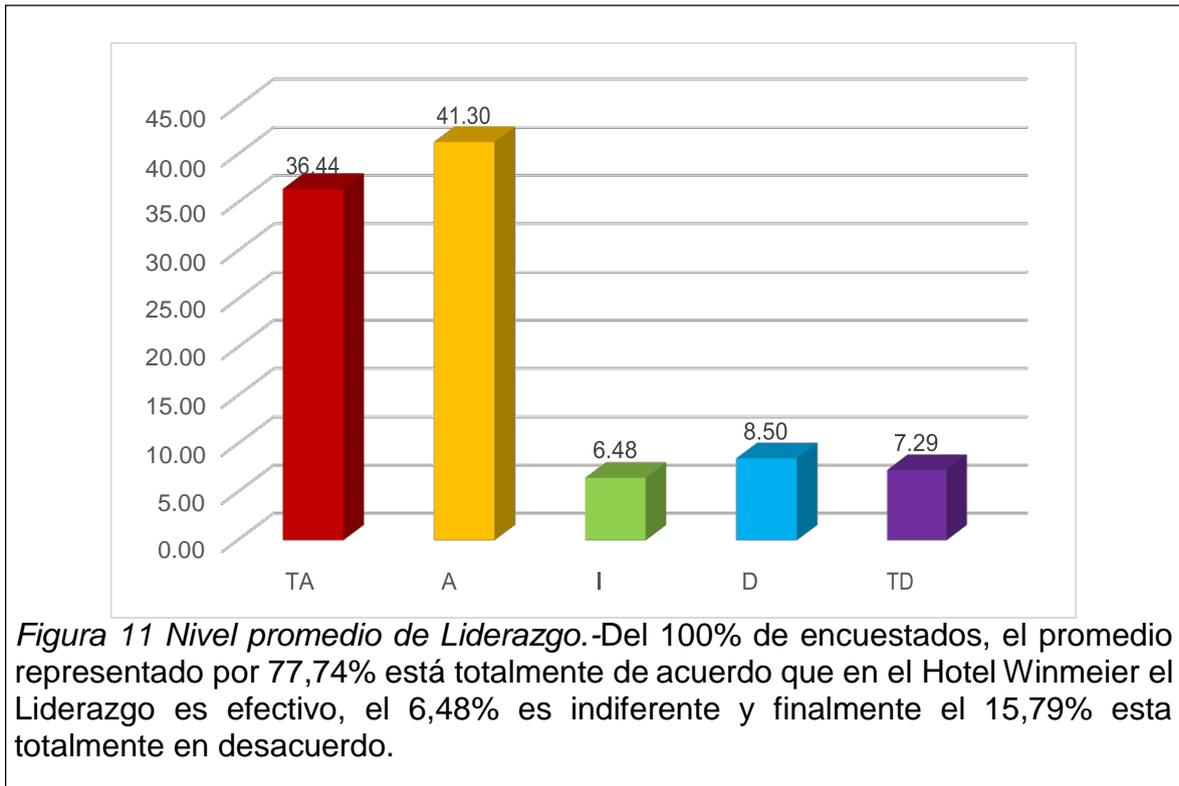


Tabla 18 Nivel promedio de trabajo en equipo

	TA	A	I	D	TD	Total
“Nivel promedio de Trabajo en equipo en el Hotel WinMeier”.	61	46	8	9	9	133
	45.86	34.59	6.02	6.77	6.77	100

Fuente: Elaboración propia

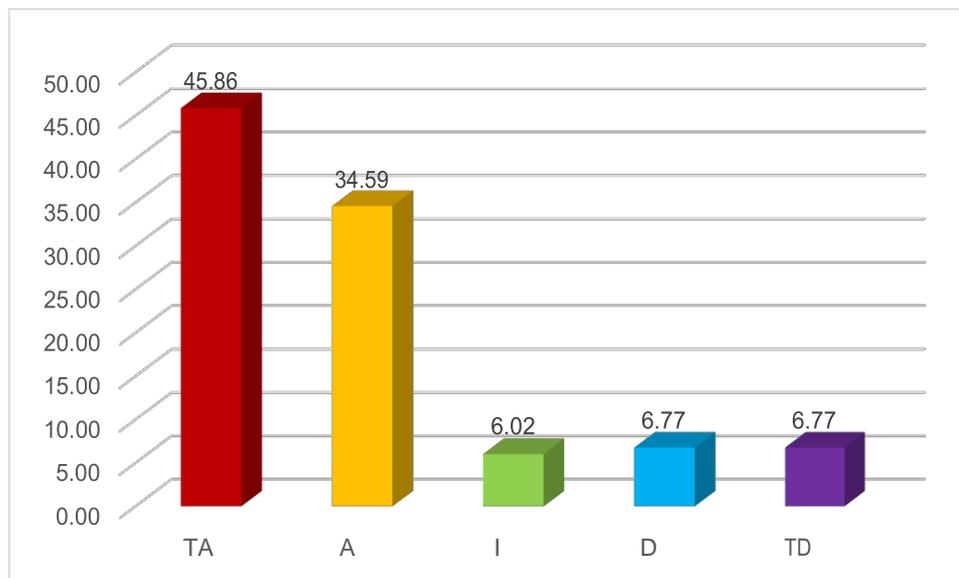


Figura 12 Nivel promedio de trabajo en equipo.-Del 100% de encuestados, el promedio representado por 80,45% esta totalmente de acuerdo que en el Hotel Winmeier se trabaja en equipo, el 6,02% es indiferente y finalmente el 13,54% está totalmente en desacuerdo.

Determinar la relación entre Liderazgo y Trabajo en equipo.

Tabla 19 Calculo coeficiente de correlación

Correlaciones			
		Liderazgo	Trabajo en equipo
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	19	19
Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	19	19

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

“Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente”.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Contrastación de la hipótesis

Decisión:

Según, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%. Por lo tanto, se acepta la:

H:1 El liderazgo si influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.

Y se rechaza la:

H:0 El liderazgo no influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.

Objetivo general

Con respecto a determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%. Por lo tanto, sí existe influencia del Liderazgo en el trabajo en equipo. “Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente”.

Objetivo específico 1

En lo referente al análisis del nivel de liderazgo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo. Del 100% de encuestados, el promedio representado por 77,74% está totalmente de acuerdo que en el Hotel WinMeier el liderazgo es efectivo, el 6,48% es indiferente y finalmente, el 15,79% está totalmente en desacuerdo.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Verdesoto y Suarez (2015). En su tesis “El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, tuvo como objetivo determinar la influencia del estilo de liderazgo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la línea ALS Quito. El estilo de liderazgo presente en la línea de producto investigada tiene una influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores”.

Según Gómez (2010), indica que el “liderazgo consiste en una forma de ser, pues el líder se va formando día a día: en la pasión por la misión, en la acción y en los valores fundamentales. Además, un líder no solamente debe delegar responsabilidades, sino que debe expandir el poder hacia otros, ser humilde y considerarse sustituible”. (p. 2)

Objetivo específico 2

En lo que respecta a diagnosticar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo. Del 100% de encuestados, el promedio representado por 80,45% está totalmente de acuerdo que en el Hotel WinMeier se trabaja en equipo, el 6,02% es indiferente y finalmente, el 13,54% está totalmente en desacuerdo.

Estos resultados tienen relación con la investigación de Avalos, M y Quintanilla, L (2015). En su tesis titulada “Factores que influyen en el trabajo en equipo atención al cliente hospital primavera, planteo como objetivo determinar los factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo del Hospital Primavera en el área de atención al cliente del distrito de Trujillo. Se concluyó, que los factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo, de manera significativa tanto en lo que respecta en el cumplimiento de objetivos y calidad de servicio son: las habilidades y destrezas, la comunicación y la cultura organizacional, tal como lo demuestra la prueba de chi cuadrado cuyo P es $< a 0.05$ ”.

Según Landy y Conte (2005), “determinan que el trabajo en equipo es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas”.

Objetivo específico 3

En lo concerniente a proponer estrategias de liderazgo moderno para mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo”. El 73,69% está totalmente de acuerdo que, el líder debe otorgar total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar, igualmente debe ejercer la menor cantidad de control posible a sus subordinados. También, el 80,75% está totalmente de acuerdo que los empleados con experiencia no necesitan de supervisión para ser productivos y el líder debe estar preocupado por el bienestar de las personas, como del ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores.

CONCLUSIONES

Existe influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, puesto que, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%. Esto quiere decir, que cuando una variable mejora afectará positivamente a la otra, en otras palabras, si se mejoran las técnicas de liderazgo se trabajara mejor en equipo.

El nivel de liderazgo que ejerce el líder en los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo es positivo, puesto que el promedio representado por 77,74% está totalmente de acuerdo que el liderazgo es efectivo. Lo colaboradores consideran que líder proponer nuevas iniciativas que generen valor agregado a las decisiones que se tomen. Consideran también que es fuente de inspiración para los miembros de su equipo, además de generar una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva. Finalmente, busca satisfacer las expectativas que generan insatisfacción a los colaboradores.

Según el 80,45% El trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo es positivo, consideran que los grupos buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos, los grupos operan sin un gerente y cumplen con los procesos dentro del trabajo, los grupos están combinados por personas expertos en diversas especialidades, los grupos se reúnen para realizar una tarea específica.

El líder debe otorgar total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar, se dilucida también que se debe ejercer la menor cantidad de control posible a sus subordinados. El líder debe estar preocupado por el bienestar de las personas, como del ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores.

RECOMENDACIONES

La Alta Gerencia debe promover el liderazgo efectivo, puesto que permite un mejor trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier.

El liderazgo que ejerce el líder en los colaboradores del área de Housekeeping debe estar en función a ser fuente de inspiración para los miembros de su equipo, además debe tener una visión de cambio y transmitirla a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva. Posteriormente, debe buscar satisfacer las expectativas de los colaboradores.

Se debe fomentar y mantener el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo , por lo que este tiene efectos positivos. La Gerencia en coordinación con los colaboradores debe buscar siempre mejorar las actividades, resolver conflictos. También, es necesario que los equipos estén compuestos por personas expertos en diversas especialidades.

Aplicar la propuesta de estrategias de liderazgo en la cual el líder debe otorgar total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar, además debe ejercer la menor cantidad de control posible a sus subordinados. El líder se preocupe por el bienestar de los colaboradores, brindándoles condiciones y ambiente de trabajo adecuado, cumpliendo con condiciones básicas de calidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Avalos, M y Quintanilla, L (2015). "Factores que influyen en el trabajo en equipo atención al cliente hospital primavera. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1361>
- Bermejo, J (2011). Empatía y ecpatía. Recuperado de: <https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra ed.). Colombia: Pearson.
- Boada, I (2017). Liderazgo y Clima Laboral en CLINMEYD S.A. Northospital. Tesis. Recuperado de: Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas carreras de Psicología Industrial
- Borrell, F (2004). Como trabajar en equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros. España: Ediciones Gestión 2000.
- Gómez L. & Macedo J. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. Investigación educativa. 14(26).
- Gómez, R. (2008). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. Pensamiento y Gestión, 24, 157-194.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill. Consultado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia.
- Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009. Actualizado: 2012. Definición de: Definición de autoridad (<https://definicion.de/autoridad/>)
- Lami, V (2019), "El nivel de la competencia trabajo en equipo en los estudiantes de la Faua-Upao, Trujillo-Perú, en el semestre 2017-10. Tesis. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4223/1/RE_MAEST_ED_U_VLADIMIRO.LAMI_NIVEL.DE.COMPETENCIA_DATOS.PDF
- Maldonado Suárez, Ana Priscila (2015). El trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de vinculación de la empresa pública PETROECUADOR. Informe final del trabajo de titulación de Psicología Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 188 p.
- Meza y Maldonado (2015). El trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de vinculación de la empresa pública PETROECUADOR. Tesis.

- Montenegro, J. (2019). Relación del estilo de liderazgo transformacional con el bienestar psicológico y satisfacción laboral bajo el rol mediador de la confianza en los colaboradores administrativos del Poder Judicial – Chiclayo 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Much, L (S/F). ORGANIZACIÓN. Diseño de organizaciones de alto rendimiento
- Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y el laboratorio de tesis. (3ra. Ed.). Lima: Cepredim.
- Palacios, J. F. y Moncayo, C. L. (2017). (Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Perez, P y Azzollini, S (2013). “Liderazgo, equipos y grupos de trabajo y su relación con la satisfacción laboral”. Artículo publicado en la Revista de Psicología de la (PUCP). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000100006
- Stephen P. Robins. Comportamiento organizacional. Pearson. México 2004. – 29/03/2008.
- Suárez Villacres, Fernando Isaias (2015). El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores. Informe final del trabajo de titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 92 p.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Thomas, C (1995) El arte de liderazgo. Editorial, Madrid. Recuperado de: https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2267/mod_resource/content/1/Modulo_1/trabajo_en_equipo.pdf
- Toro. L (2015). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Artículo científico. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf;jsessionid=1058264BF3EC834D243F40D1A417D3AB?sequence=2>

Verdesoto y Suarez (2015). "El estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores. Tesis.

Villalón, X. (2014). El liderazgo transformacional como agente motivador en un establecimiento municipal. Tesis de Maestría. Chile: Universidad de Chile. Recuperado el 05 de enero de 2017 de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/133625/TESIS_%20MAGISTER.pdf?sequence=1.

ANEXOS

CUESTIONARIO N° 1

MEDICION NIVEL LIDERAZGO LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOUSKEEPING DEL HOTEL W INMEIER CHICLAYO - 2019						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TA=Totalmente de acuerdo) (A=Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Totalmente en desacuerdo)						
		TA	A	I	D	TD
01	“En el Hotel W inMeier, el líder otorga total libertad a sus colaboradores para decidir y actuar”.					
02	“En el Hotel W inMeier, el líder ejerce la menor cantidad de control posible a sus subordinados”.					
03	“En el Hotel W inMeier, los empleados con experiencia no necesitan de supervisión para ser productivos”.					
04	“En el Hotel W inMeier, el líder está preocupado por el bienestar de las personas”.					
05	“En el Hotel W inMeier, el líder se preocupa por un ambiente de trabajo adecuado para sus colaboradores”.					
06	En el Hotel W inMeier, el líder busca la integración de su equipo de trabajo mediante actividades sociales					
07	En el HotelW inMeier, el líder abarca todo el poder y capacidad de tomar decisiones					
08	En el Hotel WinMeier, los subordinados únicamente deben obedecer los lineamientos establecidos por el líder					
09	En el Hotel W inMeier, el líder tiene un equilibrio entre la preocupación por realizar el trabajo, y por brindar un estado de satisfacción entre los trabajadores					
10	“En el Hotel W inMeier, el líder busca satisfacer las expectativas que generan insatisfacción a los colaboradores”.					
11	“En el Hotel W inMeier, el líder generar una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva”.					
12	“En el Hotel W inMeier, el líder es fuente de inspiración para los miembros de su equipo”.					
13	“En el Hotel W inMeier, el líder proponer nuevas iniciativas que generen valor agregado a las decisiones que se tomen”.					

CUESTIONARIO N° 2

 USMP <small>UNIVERSIDAD DEL SAN MARTIN DE PORRES</small>		MEDICIÓN NIVEL TRABAJO EN EQUIPO LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOUSKEEPING DEL HOTEL WINMEIER CHICLAYO - 2019				
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(TA=Totalmente de acuerdo) (A=Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Totalmente en desacuerdo)						
		TA	A	I	D	TD
01	En el Hotel W inMeier los colaboradores tienen comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales					
02	En el Hotel W inMeier los grupos son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo					
03	En el Hotel W inMeier los grupos buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos					
04	“En el Hotel WinMeier los grupos operan sin un gerente y cumplen con los procesos dentro del trabajo”.					
05	“En el Hotel WinMeier los grupos están combinados por personas expertos en diversas especialidades”.					
06	“En el Hotel WinMeier los grupos utilizan la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados”.					
07	“En el Hotel WinMeier los grupos se reúnen para realizar una tarea específica”.					

La figura muestra el cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier



Fuente: Elaboración propia

Las figuras muestran las habitaciones, las cuales están a cargo del área de Housekeeping del Hotel WinMeier



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Título: “EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOSKEEPING DEL HOTEL WINMEIER CHICLAYO - 2019”.

“Formulación el problema”	“Objetivos”	“Hipótesis”	“Variables”	“Dimensiones”
	<p>General Determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.</p>	<p>H1 H:1 El liderazgo si influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>Estilo Laissez-faire Estilo Paternalista Estilo Autoritario Estilo Misionero Estilo Democrático</p>
¿De qué manera el liderazgo tiene influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019?.	<p>Específicos Analizar el nivel de liderazgo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo. Diagnosticar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo. Proponer estrategias de liderazgo moderno para mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de houskeeping del Hotel WinMeier Chiclayo”.</p>	<p>H0 H:0 El liderazgo no influye en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Grupos formales Grupos informales Resolución Auto dirección Interfuncional Virtual Tareas</p>

Fuente: Elaboración propia