



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO:

**ANÁLISIS DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LOS RESTAURANTES
UBICADOS EN LOS MALECONES DE TONSUPA Y ATACAMES
PROVINCIA ESMERALDAS.**

LINEA DE INVESTIGACION DE EMPRENDIMIENTO

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA COMERCIAL
MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

AUTOR:

CENTENO BARCIA GERALD ALFONSO

ASESOR:

MGT. FREDDY BETANCOURT AGUILAR

ESMERALDAS, 2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título INGENIERÍA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD.

LECTOR 1

Mgt. Ramón Angulo Cuellar

LECTOR 2

Mgt. Iván Jijón Motato

DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

DIRECTORA DE ESCUELA

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

Esmeraldas, 2019

AUTORÍA

Yo, **Gerald Alfonso Centeno Barcia**, declaro que la presente investigación enmarcada en bases científicas y teóricas en el trabajo de tesis de grado, es absolutamente original, autentica y personal.

En la virtud que el contenido de esta investigación es exclusiva responsabilidad, legal y académica del autor.

Gerald Alfonso Centeno Barcia

C.I 085005552-6

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico este trabajo a mi madre Tania Barcia y a mi padre Alfonso Centeno por brindarme su apoyo incondicional y comprensión en todo momento, gracias por confiar en mí.

A mi hermana Jamileth de la cual soy su ejemplo a seguir.

A mis compañeros de curso con quien compartí buenos y malos momentos, en especial a quienes me apoyaron en etapas difíciles de mi carrera.

Gerald Centeno Barcia

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a Dios todo poderoso, por darme salud, sabiduría, inteligencia, pero sobre todo por las bendiciones que derrama día tras día sobre mi vida.

A mi padre y a mi madre que diariamente se sacrifican por darme lo mejor.

A cada uno de los docentes de la PUCESE, quienes adecuadamente supieron formarme como profesional.

Agradecimientos especiales al **Mgt. José Luis Vergara** como tutor, a mi asesor **Mgt. Freddy Betancourt**, y a **Phd. Yulien Herrera** por la orientación brindada durante la elaboración de este trabajo investigativo.

Gerald Centeno Barcia

ÍNDICE

AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	3
Justificación.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	6
Bases teórico-científicas.....	6
Antecedentes	17
Marco legal.....	20
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	23
Tipos de estudio	23
Población y muestra	25
Métodos.....	26
Técnicas e instrumentos	26
Encuesta	26
Análisis de datos	27
CAPITULO III: RESULTADOS.....	28
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	38
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	42
Anexo 1: Encuesta dirigida al propietario o administrador del restaurante.....	42

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables	24
Tabla 2. Toma de decisiones	28
Tabla 3. Gestión de conflictos	29
Tabla 4. Resolución de problemas	29
Tabla 5. Comunicación interna	30
Tabla 6. Comunicación interna	30
Tabla 7. Comunicación externa.....	31
Tabla 8. Comunicación externa.....	31
Tabla 9. Colaboración	32
Tabla 10. Colaboración	32
Tabla 11. Liderazgo.....	32
Tabla 12. Liderazgo.....	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, analizar el trabajo en equipo en los restaurantes de los malecones de Atacames y Tonsupa. La metodología empleada fue de carácter descriptivo, de campo, exploratorio y cuantitativo; y se utilizó el método teórico, analítico y el método estadístico- matemático.

La técnica que se manejó para la recolección de información fue la encuesta, la misma que se aplicó a los propietarios y administradores de los restaurantes ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa.

Entre los resultados se determinó que los propietarios o administradores son excelentes líderes, los trabajadores tienen un buen nivel de comunicación por lo que realizan las actividades asignadas como se les solicita. Sus opiniones e ideas son tomadas en cuenta en el proceso de toma de decisiones, además tienen un gran espíritu de colaboración en las tareas a realizar y sobre todo trabajan en un ambiente agradable ya que los conflictos interpersonales son poco frecuentes.

PALABRAS CLAVES

Trabajo en equipo, personas, análisis, características, habilidades, restaurantes

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to analyze teamwork in the restaurants on the piers of Atacames and Tonsupa. The methodology used was descriptive, field, exploratory and quantitative; and the theoretical, analytical method and the statistical-mathematical method were used.

The technique used for the collection of information was the survey, which was applied to the owners and managers of the restaurants located on the piers of Atacames and Tonsupa.

Among the results it was determined that the owners or administrators are excellent leaders; the workers have a good level of communication so they carry out the assigned activities as requested. Their opinions and ideas are taken into account in the decision-making process, they also have a great spirit of collaboration in the tasks to be carried out and above all they work in a pleasant environment since interpersonal conflicts are rare.

KEYWORDS

Teamwork, people, analysis, characteristics, skills, restaurants

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

El trabajo en equipo es considerado como uno de los pilares fundamentales para la ejecución de las actividades desarrolladas diariamente dentro de una empresa, integrando a los trabajadores de la misma. Es importante recalcar que el objetivo principal de una organización siempre es generar ganancias, mediante la venta de un producto, bienes y/o servicio. Por lo general en el campo de la industria productiva el aumento de los índices o volúmenes de producción dependerá en gran parte del buen clima laboral que demuestre el equipo de trabajo.

La capacidad, desempeño y cultura organizacional del personal, son factores determinantes a la hora de trabajar en conjunto. En las empresas al trabajar en equipo no todos los empleados tienen los conocimientos adecuados, por lo tanto, los resultados no son los óptimos.

Ecuador es reconocido internacionalmente por su historia, su cultura, flora, fauna, y sobre todo por la riqueza gastronómica que posee en sus distintas regiones (Costa, Sierra, Oriente, Región Insular), por consiguiente, este se convierte en uno de los países de mayor atracción turística en América Latina. Dentro del país la provincia Esmeraldas es reconocida por su riqueza natural y gastronómica es por ello que sus playas se encuentran entre las más visitas a nivel nacional.

Al sur de la provincia Esmeraldas se encuentra el Cantón Atacames, compuesto por cinco parroquias, Santa Rosa de Atacames (Cabecera cantonal), Tonsupa, Súa, La Unión de Atacames y Tonchigue. Las playas de Atacames y Tonsupa; son visitadas durante todo el año por turistas locales, nacionales y extranjeros, pero dicha afluencia aumenta en temporadas altas como el periodo vacacional de la región Sierra, temporada de carnaval, semana santa, navidad y fin de año. La infraestructura hotelera, centros de diversión, restaurantes, comedores, ramadas, avistamiento de ballenas, paseos en lancha y sobre todo

la tranquilidad de sus playas es otro de los aspectos importantes que motivan al turista a visitar dichos balnearios.

“El 80% de la población económicamente activa vive de alguna actividad relacionada con el turismo, y se reporta que anualmente el sureño cantón antes mencionado recibe más de un millón de turistas” (El Comercio, 2015).

Los restaurantes del cantón Atacames y la parroquia Tonsupa ofertan variedades de platos típicos elaborados por personas del lugar que demuestran sus habilidades en la cocina, por tratarse de una actividad de producción por pedidos necesitan un tiempo estimado que se establece de acorde al tipo de alimento a consumir y la cantidad del pedido, en dicha actividad es de suma importancia el trabajo en equipo debido a que en ocasiones no todos los integrantes cuentan con los conocimientos necesarios representando una fuerte influencia en la atención al cliente y el servicio de calidad.

El trabajo en equipo en los restaurantes del cantón Atacames y parroquia Tonsupa incide de manera interna en cada una de estas organizaciones, ya que de esto depende la calidad y el nivel de producción de los alimentos, y por ende el aumento o disminución de ventas a partir de la afluencia de clientes.

Planteamiento del problema

El objetivo de toda organización que se dedique a la comercialización de productos o servicios siempre será obtener un beneficio o rentabilidad a partir de dicha actividad, por esta razón se considera que es de vital importancia el trabajo en equipo, el mismo que permite que todos los individuos de la empresa se integren, compartan ideas, experiencias y conocimientos.

La gastronomía esmeraldeña es reconocida nacional e internacionalmente, por la variedad de platos típicos que son elaborados principalmente a base de mariscos, y por lo general son ofertados en las diferentes playas de los balnearios de la provincia Esmeraldas.

Las playas de Atacames y Tonsupa son los balnearios del sur de la provincia Esmeraldas con mayor concurrencia de turistas locales, nacionales y extranjeros, los cuales acuden a dichos lugares con el objetivo de degustar de su gastronomía y disfrutar del clima tropical del lugar.

El trabajo en equipo que se desarrolle en dichas organizaciones, es considerado un factor importante dentro de las áreas de un restaurante, como: el área de productividad (cuartos de cocina) y el servicio de atención al cliente, ya que es donde se agrupan sus integrantes para desarrollar las actividades encomendadas.

Las ventas pueden aumentar o disminuir debido a que los clientes acudirán por la calidad de los alimentos y el servicio de atención brindado el mismo que depende en gran parte del desempeño individual de cada uno de los trabajadores. Es por ese motivo que se realizó la presente investigación ya que hasta ahora no se ha llevado a cabo alguna parecida al tema “Análisis del trabajo en equipo en los restaurantes ubicados en los malecones de Tonsupa y Atacames”, por ello surgió la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en los restaurantes ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa?

Justificación

Considerando que los balnearios de Atacames y Tonsupa están entre los más cercanos a la capital de la república, y el 80% de la población se dedica a alguna actividad relacionada con el turismo, se presenta la oportunidad para que posteriormente estudiantes o docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas puedan realizar la investigación y comparar resultados mediante el análisis del trabajo en equipo en las organizaciones antes nombradas.

Esta investigación fue relevante, ya que se pudo analizar características y habilidades que poseen los trabajadores de los diferentes restaurantes de los malecones de Atacames y Tonsupa, lo cual es determinante en el trabajo en equipo dentro de una organización.

Los principales beneficiados con esta investigación fueron los propietarios de los restaurantes de los malecones de las playas en Atacames y Tonsupa ya que a través de la investigación se les facilitó conocer las características y habilidades de su grupo de trabajo, lo que permitirá realizar cambios sustanciales en el trabajo en equipo para mejorar el desarrollo de las actividades de cada establecimiento.

Para la presente investigación solo se escogieron estos establecimientos por ser los de mayor concurrencia de turistas debido a que en los malecones de las playas de Tonsupa y Atacames están ubicados centros de diversión, y los establecimientos de hospedaje, a más de que en estos sitios se facilitó el trabajo del investigador.

Objetivos

Objetivo general

- Analizar el trabajo en equipo en los restaurantes de los malecones de Atacames y Tonsupa.

Objetivos específicos

- Describir los locales gastronómicos ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa que están establecidos como restaurantes según la ley de turismo ecuatoriana.
- Identificar las habilidades que poseen los trabajadores de los restaurantes.
- Examinar la participación individual de los trabajadores en las actividades desarrolladas en la organización.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

Bases teórico–científicas

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo consiste en la integración de un grupo de personas que pueden o no tener conocimientos (empíricos o científicos), experiencias y habilidades para el desarrollo de actividades con el propósito de alcanzar una meta en común dentro de una organización.

Según Ander y Aguilar (2001), “el trabajo en equipo es una necesidad insoslayable para actuar en una realidad social de complejidad creciente y de múltiples interdependencias” (p.11).

Ciertamente algunas tareas no pueden ser desarrolladas, si no es por la justa acción de reunión de un equipo multidisciplinario poseedor de habilidades y conocimientos relacionados al área en que se ejecutara la actividad, surgiendo así la propuesta del trabajo en equipo (Ander y Aguilar, 2001).

No en todas las organizaciones se visualiza el trabajo en equipo, por el motivo que los integrantes del grupo no se relacionan personalmente de la mejor manera.

Mucho se habla de “trabajo en equipo”, pero poco se hace de “trabajo en equipo”. No porque no se quiera, sino porque ello tiene no pocas dificultades, y porque un equipo no se forma con solo decirlo. Necesita madurar en un proceso que, aun cuando se intente, no necesariamente se garantiza (Ander y Aguilar, 2001, p.11).

Dentro de un grupo de trabajo no siempre existe el trabajo en equipo por la razón de que todos los integrantes no tienen el mismo nivel de preparación y por ello suelen sentirse por debajo de los demás.

El trabajo en equipo o trabajo cooperativo empieza antes, incluso de la formación del equipo y continúa tiempo después de la entrega del resultado final. Como consecuencia, existen distintas etapas que hay que respetar para que el trabajo en equipo resulte una experiencia llena de éxitos (Jacques y Jacques 2007, p.15).

Trabajar en equipo no es una tarea fácil, los problemas o situaciones personales de cada individuo pueden afectar las relaciones generales dentro del grupo de trabajo, por eso el personal requiere de motivación y capacitación en las diferentes áreas funcionales de la organización.

De acuerdo a Ander y Aguilar (2001):

Tampoco hay que confundir el trabajo en equipo con el trabajo interdisciplinario, pueden trabajar en equipo personas pertenecientes a distintas disciplinas o profesiones, sin que ello sea, en sentido estricto, un trabajo interdisciplinario, aunque haya un cruzamiento interdisciplinario en el abordaje, tratamiento y/o resolución de problemas. De ordinario solo es un trabajo inter o multiprofesional. Este error de considerar el trabajo en equipo como trabajo interdisciplinario es bastante frecuente. En sentido contrario la equivalencia es válida: no se puede realizar un trabajo interdisciplinario sin constituir un equipo de trabajo (p.12).

Un equipo de trabajo debe de estar compuesto por personas con conocimientos en distintas áreas, debido a que no todos los trabajadores son poli funcionales (realizan distintas tareas), es por esto que se asignan tareas específicamente a cada integrante del equipo con el objetivo de ser más eficientes y conseguir los resultados esperados.

Conforme el equipo desarrolla una marca creciente de desempeño, también se incrementa la creencia colectiva de que los esfuerzos futuros llevaran al éxito. Además los administradores deben considerar el proveer capacitación para mejorar las habilidades técnicas e interpersonales de los miembros del equipo. Cuantas más habilidades tengan los integrantes, mayor será la

probabilidad de que el equipo desarrolle la confianza y la capacidad de actuar en consecuencia (Robbins, 2004, p.87).

Los miembros del grupo de trabajo deben recibir capacitaciones constantes relacionadas a las funciones que desempeñan en la empresa para actualizar y enriquecer sus conocimientos, y así aportar significativamente al grupo general de trabajo.

Hace veinticinco años, cuando empresas como W. L. Gore, Volvo y General Foods introdujeron equipos a sus procesos de producción, eso fue noticia debido a que nadie más lo hacía. En la actualidad, es justamente lo contrario. La organización que no utiliza equipos ahora es noticia. Hoy en día, el 80 por ciento de las compañías Fortune 500 tienen a la mitad o más de sus empleados en equipos, y el 68 por ciento de los pequeños manufactureros en Estados Unidos los utilizan en sus áreas de producción (Robbins, 2004).

A partir de que las organizaciones se han reestructurado para competir de manera más eficaz y eficiente, han puesto sus miradas en los equipos como una forma de utilizar mejor el talento de sus empleados. Los administradores se han dado cuenta de que los equipos son más flexibles y responden mejor a cambios repentinos que los departamentos tradicionales u otras formas permanentes de grupos de trabajo. Los equipos tienen la capacidad de ensamblarse, establecerse, replantearse y disolverse con rapidez (Robbins, 2004, p.101).

Hace menos de tres décadas las empresas no promovían el trabajo en equipo. Este se empezó a poner en práctica con el fin de utilizar de mejor manera los recursos humanos y por ende ser más eficientes. Al trabajar en equipo los integrantes del mismo se podrán adaptar de manera más rápida a los cambios del entorno, con lo que se lograra que no se retrase el desarrollo de las actividades en proceso.

Una agrupación puede estar compuesta también por personas comunes, que no siempre se van a dedicar a una actividad técnica-científica, sino a actividades de otro tipo, como por ejemplo de distracción, recreación o ayuda social.

Un grupo de personas puede ser simplemente gente que tiene un interés momentáneo común: esperar un autobús, ver un partido deportivo, o una película, o manifestarse en la calle por alguna reivindicación. Se reúnen un tiempo quizás sin conocerse, sin tener conciencia de los otros por el interés que comparten (Acosta, 2011, p.21).

La tecnología se ha convertido en un medio importante para el desarrollo de tareas de todo tipo, pero siempre el recurso humano es importante para manejar de forma adecuada y eficiente los recursos tecnológicos.

Hoy la tecnología y las facilidades de deslocalización parece que permiten prescindir de una, o las dos, de esas condiciones de espacio y de tiempo; pero, si no hay posibilidades de interacción entre sus miembros, es difícil que se les pueda considerar grupo (Acosta, 2011, p.22).

Por lo tanto las personas que integran un grupo de trabajo u organización pueden valerse de un sin número de instrumentos o herramientas tecnológicas para facilitar y acelerar las actividades a realizar, pero así mismo esta ayuda de la que se vale el personal de trabajo puede resultar perjudicial para la empresa ya que conlleva a que el trabajador se limite en sus esfuerzos.

Un conjunto de personas, lo que hemos llamado agrupamiento, no es necesariamente un grupo. No comparte los objetivos comunes. O, aun en el caso de que tengan necesidades o intereses comunes, las personas que se juntan ocasionalmente sin un propósito permanecen anónimas para las demás. No interactúan entre sí. No tienen conciencia unas de otras. No explicitan sus objetivos. No se perciben como pertenecientes a algo (Acosta, 2011, pp 24-25).

Un grupo de personas que se integran no siempre tienen presentes objetivos personales o individuales, más bien son seguidores del objetivo establecido por la organización con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Según el origen etimológico del término equipo proviene del escandinavo skip, que significa barco, y del francés equipage término con que se designa la tripulación. Por lo tanto, se define de la siguiente manera: 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 y Aguilar, 2001, pp. 12-13).

Para Ander y Aguilar (2001), “el trabajo individual y colectivo dentro de un equipo de trabajo se caracteriza por ser socio afectivo con un clima de respeto y confianza mutua, satisfactorio y gratificante” (p.13).

Un equipo de trabajo no necesariamente debe estar compuesto por personas profesionales o que posean conocimientos técnicos – científicos. Las experiencias personales del diario vivir, o conocimientos empíricos muchas veces son de vital importancia dentro de una organización, porque conllevan a la ejecución de actividades que tecnológicamente no puedan realizarse por ciertos factores o por el entorno en el que se encuentre establecida la empresa u organización.

No es posible constituir un equipo de trabajo aun cuando haya un grupo de personas que decida hacerlo tienen que darse ciertas condiciones para que ello sea posible:

- Un trabajo que se ha de realizar conjuntamente
- La existencia de una estructura organizativa y funcional
- Un sistema relacional
- Un marco de referencia común
- Asumir que la formación o constitución de un equipo de trabajo demanda de tiempo
- Debe existir una estructura organizativa y funcional básica.

Según Ander y Aguilar (2001):

Ante todo, tiene que existir una responsabilidad e implicación personal para llevar a cabo un trabajo que se ha de ejecutar conjuntamente, de acuerdo con

los propósitos por los cuales un grupo de personas se constituye como un equipo de trabajo. A partir de este trabajo que se quiere realizar, se estructuran los objetivos (generales y específicos) que dan direccionalidad a las actividades y tareas encaminadas hacia el logro de estos (p.15).

Existen ventajas del trabajo en equipo, cuando se trabaja conjuntamente se crea un ambiente positivo, en el que todos se ayudan entre sí, gracias a ello los integrantes pueden hacer sus actividades de forma eficiente, mediante la participación y compromiso personal. Dentro de una empresa ocasionalmente ocurre que algunos integrantes no se sienten identificados o parte de ella, porque son conscientes de que aportan poco o quizás son excluidos por trabajadores más antiguos, de mayor rango o de más experiencia.

Según Acosta (2011) las ventajas del trabajo en equipo son las siguientes:

- Comprometerse con las metas.
- Esforzarse por la consecución de metas.
- Estar seguros de sí mismos y crear un buen ambiente entre los miembros del equipo.
- Motivación entre los miembros del equipo.
- Mejor toma de decisiones, y resultados más factibles.
- Mejor desempeño de los miembros.
- Participación de los miembros con ideas e información.
- Mayor productividad.
- Habilidades individuales.
- Mejor calidad

El trabajo en equipo también presenta varias desventajas.

Según Acosta (2011) son las siguientes:

- Temor al anonimato.
- Pérdida de autoridad.
- Los miembros se vuelven más generalistas y no se profesionalizan en un campo de trabajo determinado.

- Se pierden los deseos personales.
- Pérdida de tiempo en la interacción grupal.
- Surgen conflictos.
- Disminuye la oportunidad de protagonismo.

Existen varios tipos de equipo según la actividad o función que forma integral realicen, a continuación presentamos los siguientes:

- **Grupo Laissez – Faire**

Es un conjunto de personas poco organizado. No tiene objetivos, o están muy difusos. Por eso cada persona se dedica sobre todo a sus propias tareas. El grupo no persigue conseguir nada en particular. De alguna manera “viven bien”, pero sin ilusión. Están formados por miembros desinteresados y apáticos (Acosta, 2011, p.31).

Por las características presentadas este tipo de equipo es poco productivo e ineficiente ya que no se fijan objetivos generales perseguidos por todos los integrantes, en este tipo de equipo cada quien vela por el bienestar individual y no colectivo.

- **Grupo mercenario o autocrático**

Son equipos centrados en los resultados. La prioridad de los resultados sobre las personas puede hacer que el equipo logre en ocasiones elevados estándares de productividad, pero, la mayor parte de las veces, estos resultados son efímeros; se vuelven contra el proceso de mejora continua que se pretende establecer (Acosta, 2011 p.32).

Dentro de este tipo de equipo todos sus integrantes se basan en el alcance de resultados similares por lo que son muy productivos, pero dicha etapa no es duradera por lo que en un tiempo estimado el nivel de productividad disminuye y por tanto los resultados no son los esperados debido a que se generan conflictos interpersonales y existe poca motivación.

- **Grupo de amigos**

Carece de objetivos. Sus jefes e integrantes están más preocupados por las relaciones interpersonales que por las otras variables. Puede ser un grupo eficaz para no complicarse la vida, si se está en la administración o en algún sitio en el que no se exija el logro de resultados (Acosta, 2011, p.33)

No establecen objetivos individuales ni colectivos, los integrantes se enfocan profundamente más por las relaciones que se establezcan entre los integrantes de la organización de forma interna.

- **Grupo – equipo – de alto rendimiento**

“Es un grupo de trabajo cuyas características particulares consiguen que su desempeño sea excelente, en el tiempo. Son equipos funcionales, flexibles, caracterizados por mostrar interés por los resultados, comprometidos, responsables y con una comunicación efectiva entre sus componentes” (Acosta, 2011, p.34).

En este grupo de trabajo los conocimientos, habilidades y experiencias personales son de gran aporte en la ejecución de las tareas encomendadas a cada grupo o equipo de trabajo, mostrándose interesados por el alcance de los objetivos.

Un grupo de trabajo socializa información para proceder a la toma de decisiones, y que cada integrante se desenvuelva dentro de su función o cargo asignado, en cambio un equipo de trabajo realiza tareas de manera individual para que la suma de esos esfuerzos dé como resultado un aporte mayor que el desempeño de cada uno de ellos.

Es inevitable y su presencia ha de analizarse como parte de la integración del grupo. Cuando no se suscitan conflictos en un grupo, este tal vez sea ineficiente porque a sus miembros no les interesa el resultado ni hacen sugerencias. Sin embargo se convierten en un problema cuando son excesivos, cuando causan grandes alteraciones o hacen disfuncional al equipo (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p.220).

La competencia excesiva dentro de un equipo de trabajo puede resultar beneficiosa, por el motivo de que los integrantes buscan hacer sus tareas encomendadas de la manera más factible para alcanzar los resultados propuestos. Hay que saber ser competitivo, puesto que muchas veces por culminar más rápido una actividad esta no resulta de la manera esperada, por lo tanto la empresa puede verse afectada negativamente con la pérdida de recursos como el tiempo, materiales y económicos.

La competencia es una lucha sana por alcanzar metas sin intromisión, aun cuando sean incompatibles. Puede estimular ideas útiles y creadoras, lo mismo que métodos por parte de los miembros; en cambio, una competencia exagerada suele limitar la creatividad. Ello obedece a que a menudo muestran renuencia a compartir sus ideas (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p.220).

La integración de los trabajadores dentro del equipo permite que estos demuestren y desarrollen ciertas habilidades que poseen.

Según Fernández (2015) es imprescindible que los miembros de un grupo de trabajo cuenten con un conjunto de habilidades, tales como: iniciativa, comunicación, empatía, capacidad de trabajo en equipo, flexibilidad, asertividad, control emocional, liderazgo, negociación, control del estrés, racionalización, capacidad analítica, innovación, creatividad, iniciativa; estas son indispensables para poder relacionarse con éxito dentro y fuera de la organización.

Los conflictos dentro de los equipos pueden resultar beneficiosos o perjudiciales dependiendo de la gravedad de los mismos, ya que influyen en el funcionamiento de la organización.

El conflicto será sano y positivo si se maneja de manera adecuada. Los miembros del equipo se sentirán estimulados o inspirados para resolver problemas y lograr niveles más altos de creatividad. Un conflicto excesivo puede distorsionar las cosas o ser destructivo, un conflicto demasiado ligero puede producir apatía o estancamiento. Un nivel moderado de conflicto controlado mediante técnicas de resolución será útil tanto para la empresa

como para los empleados, además de que puede garantizar un desempeño óptimo (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p.220).

La solución de los conflictos puede ser rápida o retrasada porque las partes que intervienen no dan su brazo a torcer o no proceden a dialogar. Es de vital importancia la presencia de un líder para la resolución de conflictos, este puede intervenir de manera técnica con estrategias o métodos que le permitan mejorar las relaciones interpersonales.

“El talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias de las personas talentosas” (Chiavenato, 2009, p.28).

El talento humano es la capacidad que posee una persona para ejercer determinada ocupación mediante sus habilidades, conocimientos, inteligencia y destrezas, transformándose así en un ser competente en el campo laboral.

El desarrollo de las personas se relaciona más con la educación y con la orientación hacia el futuro que con la capacitación. Por educación nos referimos a las actividades de desarrollo personal vinculadas con los procesos más profundos de formación de la personalidad y de la mejora de la capacidad para comprender e interpretar el conocimiento. El desarrollo está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura y no se fija solo en el puesto actual (Chiavenato, 2009, p.414).

Las empresas se tornan exigentes en la formación general de los trabajadores en el momento de su contratación como nuevo miembro laboral, dependiendo la actividad en la que vaya a ser involucrado.

Con la reducción de los niveles jerárquicos y la formación de equipos de trabajo, los empleados empezaron a tener mayor participación en los objetivos de sus puestos y mayor preocupación por la calidad y los clientes. Hoy, las organizaciones exigen que todas las

personas cuenten con nuevas habilidades, conocimientos y competencia (Chiavenato, 2009).

El desarrollo de las personas no solo involucra la riqueza intelectual adquirida mediante el proceso de educación en una institución académica, sino también la formación ética para el desempeño laboral, en vista de que las empresas se enfocan directamente en satisfacer las necesidades del cliente.

La capacitación y el desarrollo se refieren al cambio que sufre la persona, es decir, se refieren al aprendizaje por parte del individuo. El desarrollo organizacional es un enfoque de cambio organizacional con el cual los propios colaboradores formulan el cambio que se necesita y lo implantan con la ayuda de un consultor interno o externo (Chiavenato, 2009). Para que una organización entre en un proceso de desarrollo los miembros deben ser partícipes de procesos de capacitación, mediante cursos dictados por especialistas, los mismos que conocen de los cambios que tiene que sufrir la organización para adaptarse al entorno del cual se encuentran rodeados.

Antecedentes

Revisados los trabajos realizados a nivel de universidades, no se encontró ninguna tesis elaborada por estudiantes de pregrado, postgrado y por profesores que tengan similitud con la presente investigación, pero sí varios estudios donde el investigador se enfoca de manera directa en el análisis del trabajo en equipo, estos se indicaran a continuación, cabe indicar que es la primera vez que en la “Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas” se realizó una investigación de este tipo.

La comunicación efectiva es el eje principal de las relaciones interpersonales de los miembros de una organización, generando una actitud positiva que los encamina de forma colectiva a la consecución de las metas planteadas. El compromiso individual de cada trabajador con la empresa es importante, ya que de la buena labor de ellos depende el crecimiento y desarrollo de la misma.

En la tesis de postgrado de Betancourt (2016) se analizó “El Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la Pucese”, siendo el principal objetivo del investigador “Analizar el trabajo en equipo del área de servicios generales de la PUCESE”.

Dentro de la metodología de investigación fueron utilizados como instrumentos de recolección de datos; entrevistas, cuestionarios, fichas de observación y encuestas, que fueron aplicadas al personal de trabajo del área de Servicios Generales de la PUCESE. Según los resultados obtenidos en este trabajo investigativo se determinó que el trabajo en equipo que realiza el personal de servicios generales es bueno, pero tiene aspectos que se deben mejorar; entre los que destacan los siguientes:

- La comunicación debe ser más efectiva.
- Debe haber liderazgo dentro del trabajo en equipo, sea por parte del coordinador del trabajo y también liderazgo entre el personal del área de servicios generales.

- Debe existir un mejor sentido de pertenencia del trabajo que realiza diariamente el personal del área de servicios generales.
- Debe haber integración entre todo el personal de servicios generales.

A los trabajadores se les debe asignar cargos y funciones de acorde al grado de estudio y campo de especialización, para que sus actividades ejecutadas resulten satisfactorias.

Cassinello (2015) investigó “La importancia del trabajo en equipo en las salas de cirugía”, haciendo énfasis en el análisis de las habilidades no técnicas (comunicación, cooperación, coordinación, liderazgo y conciencia situacional).

La metodología utilizada para este trabajo investigativo fue la herramienta de evaluación OTAS-S (Observational teamwork assessment for surgery), la cual mide las 5 dimensiones nombradas en el apartado anterior.

Entre los principales resultados se pudo evidenciar que aproximadamente la mitad de los errores hospitalarios ocurren en el quirófano o en las salas de reanimación. Gran parte de ellos se deben a problemas de falta de comunicación. Para mejorar el trabajo en equipo son fundamentales la simulación, estandarizar la información, la formación específica, la definición adecuada de las funciones, capacidad de ayuda y liderazgo (Cassinello, 2015).

Viles, Zárraga y Jaca (2013) evaluaron el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos de docentes, donde uno de sus objetivos fue analizar particularmente cada equipo. Como parte de la metodología de investigación utilizaron el modelo integrado de efectividad del trabajo en equipo, IMO, desarrollado para entornos organizacionales, el mismo que ha servido en los últimos años para diferentes revisiones del trabajo en equipo, dándole así una alta valoración en el ámbito académico.

Se utilizaron varias de las preguntas del cuestionario asociadas a cada proceso operativo o dimensión como herramienta de recolección de datos en la presente investigación.

Entre los resultados se pudo corroborar que los miembros del equipo tienen un papel activo en la toma de decisiones. Además la comunicación interna y externa es adecuada y eficaz,

y hay un liderazgo definido. Se detectó la existencia de conflictos en algunos equipos ya que en gran parte no se encontraban contentos por el desarrollo del trabajo, dichos conflictos fueron solucionados sin que los miembros sean perjudicados. Aquellos miembros de los equipos que se someten a capacitaciones y formación han tenido un desempeño superior, teniendo en cuenta que el reparto de tareas de manera inadecuada ha conducido a resultados negativos (Viles, Zárraga y Jaca, 2013).

Marco legal

Los restaurantes para entrar en funcionamiento necesitan de un permiso o licencia, a más de pagar impuestos al estado. La planificación, dirección, organización, control y otras actividades son realizadas por el personal de talento humano, el mismo que debe cumplir con deberes, pero que también posee derechos irrenunciables; es aquí donde surge la relación existente entre la presente investigación y los artículos establecidos en la Constitución del Ecuador y la Ley de turismo.

De acuerdo con la Constitución del Ecuador (2008) sección octava, Art.33. Afirma que: El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base económica de la ciudadanía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

De acuerdo al Código de Trabajo (2018), Art. 11. Clasificación.- El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.
- e) Individual, de grupo o por equipo

De acuerdo al Código de Trabajo (2018), Art.13, Formas de remuneración.- Formas de remuneración.- En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo.

Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo.

La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.

Según El Código de Trabajo (2018), Art.33, manifiesta lo siguiente: Jefe de equipo.- El jefe elegido o reconocido por el equipo representará a los trabajadores que lo integren, como un gestor de negocios, pero necesitará autorización especial para cobrar y repartir la remuneración común.

Según la Ley de Turismo (2014), Art. 5, manifiesta lo siguiente: Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito.
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento.
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

De acuerdo con El Reglamento general a la ley de turismo del año (2015), Art. 43, literal b dice lo siguiente: Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas

para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

De acuerdo a la Ley de Turismo (2014), Art. 10, manifiesta lo siguiente: El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley.
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra.
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Según El Reglamento general a la ley de turismo (2015) en el Art. 57. se expresa lo siguiente: El Ministerio de Turismo concederá la licencia única anual de funcionamiento exceptuándose aquellos establecimientos turísticos que se encuentren ubicados dentro de la jurisdicción cantonal de los municipios a los cuales, a través del proceso de descentralización, se haya transferido esta competencia. En cuyo caso son estos organismos los que otorgarán el instrumento administrativo mencionado.

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

Para realizar un trabajo de investigación de manera adecuada, y lograr los objetivos planteados, es necesario que se establezcan previamente los pasos o fases a cumplir, para la consecución de estos, es importante definir la metodología como un medio para la utilización de las herramientas investigativas adecuadas en el proceso de recopilación de información.

Tipos de estudio

Investigación descriptiva

Esta investigación fue de alcance descriptivo, porque permitió el estudio de las características, capacidades, nivel de desempeño, y disciplina de las personas que integran los equipos de trabajo de los restaurantes del malecón de Atacames y Tonsupa.

Investigación de campo

En la presente tesis se realizó una investigación de campo, porque el levantamiento de información se efectuó en los restaurantes objeto de estudio mediante la aplicación de los instrumentos adecuados.

Investigación exploratoria

La presente investigación fue de carácter exploratorio debido a que el tema de estudio es poco abordado a nivel de la Provincia Esmeraldas, por lo tanto permitió conocer cómo se desarrolla el trabajo en equipo en los restaurantes del malecón de Atacames y Tonsupa.

Investigación cuantitativa

Según la forma en que se presentaron los resultados la investigación fue de tipo cuantitativo, ya que se cuantificó la información recopilada en el proceso de medición de variables.

Tabla 1. Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variable.	Definición conceptual.	Definición operacional	Dimensiones.	Indicadores.	Técnicas o instrumentos.
Trabajo en equipo.	Es la integración de un grupo de personas que pueden o no tener conocimientos (empíricos o científicos), habilidades y experiencias para realizar ciertas actividades.	Elaboración del problema. Identificación de las variables a investigar. Elección de la muestra. Aplicación de la herramienta de investigación. Interpretación y análisis de datos recopilados. Resultados de la investigación. Discusión. Conclusiones y recomendaciones	Toma de decisiones Gestión de conflictos. Resolución de problemas Comunicación interna Comunicación externa Colaboración. Liderazgo.	Nivel de participación. Nivel de gestión de conflictos. Grado de resolución de problemas. Nivel de comunicación. Grado de calidad de la comunicación. Nivel de comunicación. Grado de calidad de la comunicación. Grado de colaboración. Nivel de liderazgo.	Encuesta Cuestionario

Población y muestra

El presente trabajo de investigación se ejecutó a 16 restaurantes ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa, según los datos proporcionados por la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Atacames los restaurantes legalizados en dichos lugares son los siguientes:

1. Las delicias del marisco
2. Sabor y mar 1
3. D' Lyly
4. Delfín azul 100% manabita
5. Carolina
6. Karimar
7. Vigmar
8. Da Giulio
9. Delicias del marisco
10. Real
11. Milamar
12. Rincón marino
13. Su casa manabita
14. Muelle 3
15. Flipper
16. Terraza de los Flandes

Métodos

Se utilizó el método teórico para conocer en que consiste el trabajo en equipo, y así determinar cada una de las características a analizar en los integrantes de los diferentes equipos de trabajo en los restaurantes del malecón de Atacames y Tonsupa. El método analítico permitió analizar específicamente las características de los integrantes del equipo de trabajo y así poder tener una idea clara de cómo se desarrolla el trabajo en equipo dentro de estos establecimientos. Por otra parte se hizo uso del método estadístico- matemático debido a que por medio de este se manejaron los datos cuantitativos de la investigación.

Técnicas e instrumentos

Según las variables estudiadas se determinó hacer uso de la siguiente técnica e instrumento.

Encuesta

Se aplicaron encuestas en los dieciséis restaurantes ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa (indicados previamente en la población y muestra), con la finalidad de conocer cómo se desarrolla el trabajo en equipo, analizar la situación de este y realizar comparaciones con el trabajo en equipo que se ejecuta en instituciones dedicadas a una actividad similar o distinta. Se utilizó un cuestionario basado en el modelo integrado de efectividad del trabajo en equipo, IMO, desarrollado para entornos organizacionales académicos, el cual ya fue utilizado como herramienta para evaluar el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos docentes en la Universidad de Navarra, España; de este se emplearán el 60,87% de las preguntas aplicadas anteriormente en el cuestionario, ya que permiten estudiar las variables del presente estudio. Se estableció la siguiente escala de medición:

0= totalmente desacuerdo o no da lugar.

1=parcialmente en desacuerdo.

2=indiferente o indeciso.

3=parcialmente de acuerdo.

4=totalmente de acuerdo.

Análisis de datos

Luego de realizar el levantamiento de información mediante la aplicación de los instrumentos, se realizó la tabulación y presentación de resultados en el programa Excel, y luego de esto se efectuó el respectivo análisis de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los propietarios de los 16 restaurantes ubicados en el malecón de Atacames y Tonsupa.

CAPITULO III: RESULTADOS

Acerca de la toma de decisiones se obtuvieron los siguientes resultados...

Tabla 2. Toma de decisiones

Toma de decisiones		
Promedio	Moda	Desviación
3,25	4	0,75

Analizando la participación de los miembros del equipo en la toma de decisiones mediante la pregunta ¿Se toma en cuenta la opinión de todos los miembros al tomar una decisión? , se obtuvo un promedio de 3,25 por la razón de que la mayor parte de repuestas estuvieron en una escala de calificación de 3 – 4 y la moda equivale a 4, lo que permitió verificar que si se toman en cuenta los criterios, ideas y observaciones de cada uno de los trabajadores, logrando también la integración de los trabajadores a la organización.

Sobre la gestión de conflictos se presentaron los siguientes resultados...

Tabla 3. Gestión de conflictos

Gestión de conflictos		
Promedio	Moda	Desviación
1,25	0	1,24

Tomando en cuenta el promedio equivalente a 1,25 y una moda de 0 obtenido de la pregunta ¿Han existido conflictos de tipo interpersonal?, se pudo corroborar que dentro de los restaurantes son poco frecuentes los conflictos interpersonales, por lo tanto este es un factor que influye muy poco dentro del funcionamiento de estos locales, es decir que no producen un estancamiento de las actividades realizadas.

Acerca de la resolución de problemas se muestran los siguientes resultados...

Tabla 4. Resolución de problemas

Resolución de problemas		
Promedio	Moda	Desviación
3,06	4	1,61

Dentro de los restaurantes se han planteado propuestas para la resolución de problemas en un promedio de 3,06, además la moda de 4 refleja que los conflictos son manejados de manera adecuada, pero esto también depende de las posturas que manejen las partes, sin descartar el origen del mismo, cabe recalcar que las propuestas siempre son planteadas por el líder del equipo.

Por otro lado también se estudió la comunicación interna...

Tabla 5. Comunicación interna

Comunicación interna		
Promedio	Moda	Desviación
3,65	4,00	0,31

Tabla 6. Comunicación interna

Comunicación interna			
	Pregunta #4	Pregunta #5	Pregunta #6
Prom	3,75	3,56	3,63
Moda	4	4	4
Desviación	0,45	0,81	0,50

La comunicación interna dentro de los restaurantes presenta un promedio de 3,65 y una moda de 4 partiendo de la aplicación de las siguientes preguntas: ¿El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza? con un promedio de 3,75; ¿Existe respeto mutuo entre los miembros del equipo? con un promedio de 3,56; ¿Es buena la comunicación entre los miembros del equipo? con un promedio de 3,63. La moda de estas tres preguntas propuestas para evaluar la comunicación interna equivale a 4, lo que nos permitió expresar que dentro de estos grupos de trabajo transmiten y socializan información e ideas para proceder a tomar decisiones y sobre todo para ejecutar las actividades encomendadas de forma eficiente.

Asociado a la comunicación interna, se estudió la comunicación externa...

Tabla 7. Comunicación externa

Comunicación externa		
Promedio	Moda	Desviación
3,45	4	0,328102642

Tabla 8. Comunicación externa

Comunicación externa				
	Pregunta #7	Pregunta #8	Pregunta #9	Pregunta #10
Prom	3,31	3,63	3,63	3,25
Moda	3	4	4	4
Desviación	0,7	0,62	0,5	0,77

La comunicación externa presentó un promedio de 3,65 y una moda de 4 mediante la aplicación de las siguientes preguntas: ¿Los objetivos se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos? con un promedio de 3,31 y una moda de 3; ¿Los miembros del equipo comprenden claramente las tareas a realizar? Con un promedio de 3,63; ¿Los criterios de evaluación se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos al inicio del trabajo? con un promedio de 3,63; ¿Tienen acceso los miembros del equipo a información cuando es necesaria? Con un promedio de 3,25; estos resultados revelaron que la comunicación externa es uno de los factores más importantes para que las tareas encomendadas a cada uno de los trabajadores se cumplan satisfactoriamente y así poder alcanzar las metas propuestas como organización a corto y largo plazo.

La colaboración es otro de los aspectos importantes para medir el trabajo en equipo, en este caso se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación...

Tabla 9. Colaboración

Colaboración		
Promedio	Moda	Desviación
3,63	4	0,32

Tabla 10. Colaboración

Colaboración		
	Pregunta #11	Pregunta #12
Prom	3,5	3,75
Moda	4	4
Desviación	0,63	0,58

Tomando en cuenta la pregunta: ¿Los trabajadores contribuyen al equipo de la manera como se les solicita? Que muestra un promedio equivalente a 3,5 y una moda de 4; y la pregunta ¿Existe colaboración por parte de todos los miembros? Que muestra un promedio de 3,75 y una moda de 4 al igual que la pregunta anterior, se puede decir que cada uno de los trabajadores tiene un aporte individual significativo, y mediante la agrupación de estos se pueden lograr mejores resultados como organización.

Acerca del liderazgo se realizaron dos preguntas que arrojaron los siguientes resultados...

Tabla 11. Liderazgo

Liderazgo		
Promedio	Moda	Desviación
3,8125	4	0,316227766

Tabla 12. Liderazgo

Liderazgo		
	Pregunta #13	Pregunta #14
Prom	3,94	3,69
Moda	4	4
Desviación	0,25	0,48

El promedio de liderazgo es de 3,81 y la moda de 4, por la razón de que el líder tiene un promedio de aceptación de 3,94 y la coordinación y dirección de sus actividades a realizar se encuentra en un promedio de 3,69; asociando la dimensión en análisis con la resolución de problemas se puede afirmar que los administradores o propietarios de los restaurantes tiene un alto nivel de liderazgo.

Luego de aplicar los instrumentos de investigación a los administradores o propietarios de los 16 restaurantes que fueron objeto de estudio, se concluyó que muchos toman en cuenta la opinión de sus trabajadores al momento de tomar decisiones, debido a que ellos al ser encargados del cumplimiento de funciones específicas pueden emitir criterios valederos para mejorar el entorno organizacional en caso de que no se sientan cómodos en el área o evidencien irregularidades, o crean que la metodología de trabajo no es la adecuada.

Con poca frecuencia se han suscitado conflictos interpersonales y cuando estos han surgidos a existido la rápida y adecuada intervención por parte del líder con propuestas claras para la resolución de los mismos, hay que recalcar que los conflictos son resueltos de acuerdo al motivo por el cual se suscita, por el hecho de que las partes no dan su brazo a torcer puesto que siempre una parte puede resultar más afectada que otra.

Dentro de los restaurantes los integrantes de los equipos de trabajo tienen una buena comunicación, lo que les permite compartir conocimientos relacionados al área en que se trabaja y lograr resultados favorables. Todos los trabajadores contribuyen de la forma en que se les solicita gracias a la buena labor por parte de los líderes que son los encargados de guiar al equipo diariamente, además es importante que estos sean aceptados por todos los integrantes de cada uno de los equipos de trabajo.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Después de la aplicación del instrumento investigativo propuesto en la metodología de la presente investigación, se obtuvieron varios datos sobre el trabajo en equipo que se desarrolla en los restaurantes ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa, los mismos que se relacionan con investigaciones efectuadas anteriormente y relatadas en los antecedentes, lo que permitirá emitir criterios en comparación.

A través de la encuesta realizada a los 16 restaurantes ubicados en los malecones de la playa de Atacames y Tonsupa se definió que los trabajadores participan activamente en el proceso de toma de decisiones, además los conflictos interpersonales se resuelven de forma parcial gracias a la intervención del líder del grupo de trabajo, y las tareas asignadas se ejecutan eficientemente por el motivo de que existe una buena comunicación tanto interna como externa.

Según Betancourt (2016), el trabajo en equipo que realiza el personal del área de servicios generales de la Pucese es bueno, pero destacan ciertos aspectos que deben mejorarse, como la comunicación debe ser más efectiva, debe haber liderazgo sea por parte del coordinador de trabajo y también liderazgo entre el personal del área de servicios generales, debe existir un mejor sentido de pertinencia del trabajo que se realiza diariamente, el personal de trabajo debe integrarse en su totalidad.

En relación con lo narrado en el párrafo anterior el trabajo en equipo dentro de los restaurantes, se desarrolla de mejor manera que en el área de servicio generales de la PUCESE, por el motivo que en la institución educativa existen factores sobresalientes mencionados en el apartado anterior que deben ser mejorados ya que influyen significativamente en el trabajo en equipo; en cambio dentro de los restaurantes se trabaja de manera oportuna en seguir mejorando como equipo de trabajo a pesar de conseguir resultados positivos como organización mediante la integración, colaboración y aporte de cada uno de sus trabajadores.

De acuerdo al estudio que realiza Casinillo (2015), se pudo evidenciar que aproximadamente la mitad de los errores hospitalarios en Colombia ocurren en el quirófano o en salas de reanimación, gran parte de ellos se deben a problemas de falta de comunicación. Para mejorar el trabajo en equipo es fundamental la simulación, estandarizar la información, la formación específica, la definición adecuada de las funciones, capacidad de ayuda y liderazgo.

En comparación con los resultados de la presente investigación, se expresa que son dos actividades totalmente distintas, y para lograr los objetivos planteados como organización es necesario la integración de todo el equipo de trabajo, es así que dentro de los restaurantes la existencia de la buena comunicación en el ámbito interno y externo ha permitido que los trabajadores comprendan las tareas asignadas como se pretende, y por lo tanto se obtengan resultados favorables; en cambio en las salas de cirugía la falta de comunicación, formación y definición de funciones han causado que la mitad de los errores hospitalarios se susciten dentro de esta (sala de cirugía); es importante recalcar que las personas que laboran dentro de un sala de cirugía deben tener los conocimientos científicos apropiados y la capacidad adecuada por la responsabilidad que demanda dicho trabajo.

Viles, Zárraga y Jaca (2013), evaluaron el funcionamiento de los equipos de trabajo en la Universidad de Navarra (España), determinando que los miembros del equipo de trabajo tienen un papel activo en la toma de decisiones, existe un liderazgo definido, la comunicación interna y externa es adecuada y eficaz. Existen conflictos dentro de algunos equipos ya que varios miembros no se encuentran contentos por el desarrollo del trabajo, estos son solucionados sin que los miembros sean perjudicados por medio de la actuación neutral del líder.

A fin con lo expuesto en el párrafo anterior los miembros del equipo de trabajo de los restaurantes participan en el proceso de toma de decisiones mediante sus opiniones vertidas. La buena comunicación tanto interna como externa se ha convertido en un factor determinante para que las tareas sean ejecutadas de manera adecuada, los líderes han intervenido oportunamente en el proceso de solución de conflictos cuando estos sean

producidos actuando de forma neutral. Los trabajadores están capacitados en cursos de formación para desarrollar de una manera más eficiente las actividades encomendadas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

Luego de culminar la presente investigación se concluyó lo siguiente:

- Según los datos proporcionados por el departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Atacames, 16 de los locales gastronómicos que están ubicados en los malecones de Atacames y Tonsupa están establecidos como restaurantes, los cuales fueron objeto de estudio para llevar a cabo esta investigación.
- La investigación permitió hallar dentro de los equipos de trabajo de los restaurantes varias habilidades como son: la comunicación, capacidad de trabajo en equipo, liderazgo, racionalización, iniciativa y control emocional.
- Los trabajadores participan activamente en actividades de la organización, al momento de tomar decisiones como grupo, se tornan participativos ya que sus opiniones, ideas y criterios individuales son tomados en cuenta por parte del líder del equipo.
- Con poca frecuencia se ven involucrados en conflictos interpersonales, por lo tanto las actividades de producción y elaboración de alimentos se desarrollan con normalidad, y cuando estos han surgido el líder del grupo de trabajo ha actuado de forma parcial dando solución a los conflictos.
- La buena comunicación en el ámbito interno y externo, el espíritu de colaboración y competencia, han permitido que las tareas encomendadas se cumplan satisfactoriamente, para de esta forma dar alcance a los objetivos propuestos como organización.
- Se pudo observar que en los restaurantes si existe un trabajo en equipo ya que las actividades son coordinadas por el administrador y se cumplen a cabalidad

obteniéndose resultados positivos, los mismos que se reflejan en la satisfacción del cliente.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

- Es necesario que el GADMA (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Atacames) en conjunto con la Cámara de Turismo y las demás instituciones competentes brinden constantemente capacitaciones ligadas al trabajo en equipo, y estas sean impartidas a trabajadores, administradores y propietarios de los locales dedicados a la elaboración de productos gastronómicos.

- Los líderes de cada equipo deben de realizar mesas de trabajo al finalizar las etapas de temporada alta para identificar los aspectos positivos y negativos, y así plantear nuevas estrategias de trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid3sWxlevaAhXC61MKHfyYBbIQ6AEIKzAB#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Ander, E., y Aguilar, M. J. (2001). *El trabajo en equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=que+es+trabajo+en+equipo&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj6ILGp89jaAhVDrIkKHae6DCkQ6AEISDAE#v=onepage&q=que%20es%20trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Betancourt, F. (2016). *Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la Pucese* (Tesis de maestría). Pontificia universidad católica del Ecuador sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Bonilla, M. (24 de mayo de 2015). Atacames busca su certificación como destino turístico. *El comercio*. Recuperado de <http://www.elcomercio.com/actualidad/atacames-certificacion-destino-turismo-ecuador.html>
- Cassinello, F. (2015). La importancia del trabajo en equipo en las salas de cirugía. *Revista Colombiana de Anestesiología*, volumen (43), 1-2. doi: 10.1016/j.rca.2014.10.003
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano*. México: Mc Graw-hill
- Constitución del Ecuador, 2008. Recuperado de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Dalton, M., Hoyle, D. G., y Watts, M. W. (2007). *Relaciones humanas*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=Aq16t_jx1TEC&pg=PA215&dq=desventajas+del+trabajo+en+equipo%7D&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj27P6Uj_faAhXk

s1kKHQahAYYQ6AEIMDAC#v=onepone&q=desventajas%20del%20trabajo%20en%20equipo%7D&f=false

Diez, E., Zárraga, R., “y” Jaca, C. (2013). Herramienta para evaluar el funcionamiento de los equipos de trabajo en entornos docentes. *Intangible capital*, volumen (1), 284-289. doi: 10.3926/ic.399

Jacques, J., y Jacques, P. (2007). *Como trabajar en equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=upUPMkJRPjAC&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwid3sWxlevaAhXC61MKHfyYBbIQ6AEIJTAA#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

Reglamento General a la Ley de Turismo, 2015. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/4.REGLAMENTO-TURISMO-2015.pdf>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA257&dq=&hl=en&sa=X&ved=0ahUahUKEwj0rDcAhUBrlkKHR3sDjUQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>

Código del Trabajo ecuatoriano, 2018. Recuperado de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>

Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=bObxCAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=habilidades+en+el+trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjO4-T2veHfAhVuS98KHeb8BBsQ6AEIMTAC#v=onepage&q=habilidades%20en%20el%20trabajo%20en%20equipo&f=false>

Ley de Turismo, 2014. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida al propietario o administrador del restaurante.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

Sr. (a), administrador o propietario del restaurante, encarecidamente se presenta la siguiente encuesta con el objetivo de recopilar información, que permita el desarrollo del tema de investigación “Análisis del trabajo en equipo en los restaurantes de los malecones de Atacames y Tonsupa”. Por la seriedad que demuestre en sus respuestas le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Escala de calificación:

0= totalmente desacuerdo o no da lugar

1=parcialmente en desacuerdo

2=indiferente o indeciso.

3=parcialmente de acuerdo.

4=totalmente de acuerdo.

N°	<u>Preguntas</u>	<u>Escalas de medición</u>				
		0	1	2	3	4
1	¿Se toma en cuenta la opinión de todos los miembros al tomar una decisión?					
2	¿Han existido conflictos de tipo interpersonal?					
3	¿Ha planteado propuestas para la resolución de problemas?					
4	¿El trabajo del equipo ha transcurrido en un ambiente de confianza?					
5	¿Existe respeto mutuo entre los miembros del equipo?					

6	¿Es buena la comunicación entre los miembros del equipo?					
7	¿Los objetivos se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos?					
8	¿Los miembros del equipo comprenden claramente las tareas a realizar?					
9	¿Los criterios de evaluación se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos al inicio del trabajo?					
10	¿Tienen acceso los miembros del equipo a información cuando es necesaria?					
11	¿Los trabajadores contribuyen al equipo de la manera como se les solicita?					
12	¿Existe colaboración por parte de todos los miembros?					
13	¿El líder del equipo ha sido aceptado por todos los miembros?					
14	¿El líder del equipo coordina y dirige las actividades a realizar?					