

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Jessica Paola Girón Meza**

**ORCID: 0009-0007-2854-7613**

**Asesor:**

**Dr. Gerardo Renato Arias Vascones**

**ORCID: 0000-0002-0123-1834**

**Para obtener el grado académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TACNA - PERÚ**

**2023**



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Jessica Paola Girón Meza**

**ORCID: 0009-0007-2854-7613**

**Asesor:**

**Dr. Gerardo Renato Arias Vascones**

**ORCID: 0000-0002-0123-1834**

**Para obtener el grado académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**TACNA - PERÚ**

**2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**Tesis**

**“TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020”**

**Presentada por:**

Bach. Jessica Paola, GIRON MEZA

**Tesis sustentada y aprobada el 30 de mayo de 2023; ante el siguiente  
jurado examinador**

**PRESIDENTE: Dr. Ascensión Américo FLORES FLORES**

**SECRETARIA: Dra. Jeymi Fabiola ARIAS HANCCO**

**VOCAL: Mag. Melina ZEGARRA AQUINO**

**ASESOR: Dr. Gerardo Renato ARIAS VÁSCONES**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jessica Paola Girón Meza, en calidad de titulado de la Maestría ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 00498148.

Soy autor (a) de la tesis titulada: "TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020", con asesor; Dr. Gerardo Renato Arias Váscones.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 24 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor(a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados

del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 30 de mayo de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Paola Girón Meza', enclosed within a large, stylized, circular flourish.

Jessica Paola Girón Meza

DNI 00498148

## **DEDICATORIA**

Investigación dedicada a todas las personas que encuentran su felicidad en el conocimiento; lo descubre y lo comparten con la comunidad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, ante todo, por darme el aliento de vida.

A mi familia que me educo para la vida y siempre me impulso a ser mejor personas cada día.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| DEDICATORIA .....                                 | 7  |
| AGRADECIMIENTO .....                              | 8  |
| INDICE DE TABLAS .....                            | 11 |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                            | 13 |
| RESUMEN.....                                      | 14 |
| ABSTRACT.....                                     | 15 |
| INTRODUCCIÓN .....                                | 16 |
| CAPÍTULO I.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....       | 18 |
| 1.1.DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA ..... | 19 |
| 1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                 | 22 |
| 1.2.1.Problema general.....                       | 22 |
| 1.2.2.Problemas específicos .....                 | 22 |
| 1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....        | 23 |
| 1.3.1.Justificación.....                          | 23 |
| 1.4.OBJETIVOS .....                               | 25 |
| 1.4.1.Objetivo general .....                      | 25 |
| 1.4.2.Objetivos específicos .....                 | 25 |
| 1.5.HIPÓTESIS .....                               | 25 |
| 1.5.1.Hipótesis general.....                      | 25 |
| 1.5.2.Hipótesis específicas .....                 | 25 |
| CAPÍTULO II.MARCO TEÓRICO .....                   | 26 |
| 2.1.ANTECEDENTES.....                             | 27 |
| 2.1.1.Internacionales .....                       | 27 |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.2.Nacionales.....                                     | 28 |
| 2.1.3.Locales.....  | 29 |
| 2.2.BASES TEÓRICAS.....                                   | 31 |
| 2.2.1.Trabajo en equipo.....                              | 31 |
| 2.2.2.Desempeño laboral.....                              | 55 |
| 2.2.3.DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS .....               | 79 |
| CAPÍTULO III.METODOLOGÍA .....                            | 81 |
| 3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                           | 81 |
| 3.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....                          | 81 |
| 3.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....                          | 81 |
| 3.4.VARIABLES E INDICADORES.....                          | 82 |
| 3.4.1.Identificación de la variable independiente.....    | 82 |
| 3.4.2.Identificación de la variable dependiente.....      | 83 |
| 3.5.POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....                  | 84 |
| 3.5.1.Población.....                                      | 84 |
| 3.5.2.Muestra.....  | 85 |
| 3.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....  | 85 |
| 3.6.1.Técnica.....  | 85 |
| 3.6.2.Instrumentos.....                                   | 86 |
| CAPÍTULO IV.RESULTADOS.....                               | 86 |
| 4.1.CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS .....                   | 86 |
| 4.1.1.Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach..... | 86 |
| 4.2.TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....     | 89 |
| 4.3.TRATAMIENTO ESTADÍSTICO .....                         | 91 |
| 4.3.1.Resultados generales .....                          | 91 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.3.2.Resultados de variable independiente: trabajo en equipo ..... | 95  |
| 4.3.3.Resultados de variable dependiente: desempeño laboral .....   | 103 |
| 4.4.VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....                                 | 110 |
| 4.4.1.Prueba de normalidad.....                                     | 110 |
| 4.4.2.Comprobación de hipótesis general .....                       | 112 |
| 4.4.3.Comprobación de primera hipótesis específica.....             | 113 |
| 4.4.4.Comprobación de segunda hipótesis específica .....            | 115 |
| 4.4.5.Comprobación de tercera hipótesis específica .....            | 117 |
| 4.4.6.Comprobación de cuarta hipótesis específica .....             | 118 |
| 4.4.7.Comprobación de quinta hipótesis específica .....             | 120 |
| CONCLUSIONES .....  | 122 |
| RECOMENDACIONES .....   | 125 |
| Bibliografía .....  | 127 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....                               | 135 |
| Anexo 2. Instrumento.....   | 136 |
| Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos .....                  | 138 |

## INDICE DE TABLAS

|   |      |
|---|------|
| Tabla 1. Operacionalización variable independiente - Trabajo en equipo.....   | 82   |
| Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente - desempeño laboral ..... | 83   |
| Tabla 3. Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes.....        | 86   |
| Tabla 4. Alfa de Cronbach variable: Trabajo en equipo .....                   | 877  |
| Tabla 5. Alfa de Cronbach variable: Dimensiones variable trabajo en equipo... | 877  |
| Tabla 6. Alfa de Cronbach variable: Desempeño laboral .....                   | 888  |
| Tabla 7. Alfa de Cronbach variable: Dimensiones variable desempeño laboral    | 888  |
| Tabla 8. Género.....  | 91   |
| Tabla 9. Grupo etario .....   | 92   |
| Tabla 10. Estado civil.....   | 93   |
| Tabla 11. Nivel educativo .....   | 944  |
| Tabla 12. Resultados por indicadores de variable trabajo en equipo.....       | 955  |
| Tabla 13. Dimensión: Nivel de comunicación.....                               | 977  |
| Tabla 14. Dimensión: Nivel de innovación.....                                 | 988  |
| Tabla 15. Dimensión: Nivel de participación .....                             | 999  |
| Tabla 16. Dimensión: Nivel de cooperación.....                                | 100  |
| Tabla 17. Dimensión: Nivel de equipo .....                                    | 101  |
| Tabla 18. Variable: Trabajo en equipo.....                                    | 102  |
| Tabla 19. Resultados por indicadores de variable desempeño laboral.....       | 103  |
| Tabla 20. Dimensión: Satisfacción del usuario.....                            | 104  |
| Tabla 21. Dimensión: Labor de área .....                                      | 105  |
| Tabla 22. Dimensión: Logros laborales .....                                   | 106  |
| Tabla 23. Dimensión: Crecimiento personal.....                                | 108  |
| Tabla 24. Variable: Desempeño laboral.....                                    | 108  |
| Tabla 25 Prueba de normalidad.....  | 110  |
| Tabla 26 Correlación de hipótesis general .....                               | 1132 |
| Tabla 27 Correlación de primera hipótesis específica .....                    | 114  |
| Tabla 28 Correlación de segunda hipótesis específica.....                     | 116  |
| Tabla 29 Correlación de tercera hipótesis específica.....                     | 117  |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 30 Correlación de cuarta hipótesis específica ..... | 119 |
| Tabla 31 Correlación de quinta hipótesis específica.....  | 121 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |      |
|--|------|
| Figura 1 Pirámide de necesidades de Maslow .....                         | 43   |
| Figura 2 Modelo de eficacia de equipo GRPI de Rubin, Plovnick y Fry..... | 47   |
| Figura 3 Modelo de Karzenbach y Smith .....                              | 48   |
| Figura 4 Modelo T7 de eficacia de equipo.....                            | 50   |
| Figura 5 Modelo de Hackman de eficacia de equipo.....                    | 52   |
| Figura 6 Modelo de Campbell .....  | 63   |
| Figura 7 Modelo de desempeño de Furnham.....                             | 70   |
| Figura 8 Modelo de Guzzo y Gannett.....                                  | 72   |
| Figura 9. Genero.....  | 91   |
| Figura 10. Grupo etario .....  | 92   |
| Figura 11. Estado civil .....  | 93   |
| Figura 12. Nivel educativo.....  | 95   |
| Figura 13. Dimensión: Nivel de comunicación .....                        | 98   |
| Figura 14. Dimensión: Nivel de innovación .....                          | 99   |
| Figura 15. Dimensión: Nivel de participación .....                       | 100  |
| Figura 16. Dimensión: Nivel de cooperación .....                         | 100  |
| Figura 17. Dimensión: Nivel de espíritu de equipo .....                  | 101  |
| Figura 18. Variable trabajo en equipo.....                               | 102  |
| Figura 19. Dimensión: satisfacción del usuario .....                     | 106  |
| Figura 20. Dimensión: Labor de área.....                                 | 106  |
| Figura 21. Dimensión: Logros laborales.....                              | 1087 |
| Figura 22. Dimensión: Crecimiento personal .....                         | 109  |
| Figura 23. Variable: Desempeño laboral .....                             | 110  |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020”, plantea como problema general ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?, respectivamente planteo el objetivo general, “Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020”. Metodológicamente la investigación presento un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional de diseño no experimental y transversal, la población estuvo compuesta por 784 colaboradores de Caja Tacna, por ello bajo un muestro aleatorio siempre con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% determino una muestra de 259 colaboradores de Caja Tacna. Consecuentemente se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, puesto la muestra de estudio fue superior a las 30 unidades, los resultados de la investigación por medio de la prueba estadística Rho de Spearman determinaron con una significancia asintótica de 0.000 y un coeficiente de correlación de (0,993) que preciso una correlación positiva muy alta, concluyendo que existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020. Asimismo, se sugirió integrar estrategias de comunicación interna en las acciones de la empresa, es decir las acciones innovadoras en un ámbito comunicacional deben visualizarse en casos concretos, a su vez se sugiere crear nuevos canales de comunicación interna, para mejorar la fluidez y flexibilidad de mensajes.

**PALABRAS CLAVES:** Innovación, cooperación, participación, desempeño, comportamientos, actitudes, equipo, estrategias, comunicación.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Teamwork and its relationship with the job performance of Caja Tacna employees, 2020", poses as a general problem: How is teamwork related to the job performance of Caja Tacna employees? Caja Tacna, 2020? respectively, I set out the general objective, "Determine the relationship between teamwork and the work performance of the collaborators of Caja Tacna, 2020". Methodologically, the research presented a quantitative approach, of a basic type, correlational level of non-experimental and cross-sectional design, the population was made up of 784 collaborators of Caja Tacna, therefore under a random sample always with a confidence level of 95% and a margin of 5% error determined a sample of 259 employees of Caja Tacna. Consequently, the Kolmogorov-Smirnov normality test was applied, since the study sample was greater than 30 units, the results of the investigation by means of Spearman's Rho statistical test determined with an asymptotic significance of 0.000 and a correlation coefficient of (0.993) which required a very high positive correlation, concluding that there is a significant relationship between of teamwork and the job performance of Caja Tacna collaborators, 2020. Likewise, it was suggested to integrate internal communication strategies in the actions of the company, that is, the innovative actions in a communication field must be visualized in specific cases, in turn it is suggested to create new internal communication channels, to improve the fluidity and flexibility of messages.

**KEY WORDS:** Innovation, cooperation, participation, performance, behavior, attitudes, team strategies, communication.

## INTRODUCCIÓN

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna (Caja Tacna) es una institución financiera pública con personería de derecho privado, la cual opera como una sociedad anónima, con autonomía económica, financiera y administrativa, siendo de propiedad de la Municipalidad Provincial de Tacna. Caja Tacna tiene como actividad principal la intermediación financiera, por ello se enfoca en captar depósitos del público y de terceros e invertirlos, a su vez brinda financiamiento principalmente a micro y pequeñas empresas, por otro lado, Caja Tacna cuenta con un equipo de trabajo compuesto por 784 colaboradores distribuidos en 36 agencias a nivel nacional.

Caja Tacna es una entidad que valora el trabajo en equipo, por ello considera el talento humano como un factor de alta importancia y valor que aporta al logro de objetivos institucionales, si bien la entidad enfoca inversión a la capacitación y adquisición de equipos para mejorar la calidad de servicio, la alta rotación de personal, la poca claridad de roles por puesto, deficiente comunicación y confianza provoca que los equipos de trabajo no se unifiquen, por ende trabajen de forma independiente, provocando la desmotivación, lo cual se evidencia en el desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la entidad, que se ha visto disminuida significativamente.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo y hace uso del método científico para presentar sus aportes, además de la estructura proporcionada por la institución que rige bajo la normativa APA 6ta edición, el objetivo de la investigación es “*Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020*”, en ella, se encuentra cinco capítulos, se da mayor detalle de cada uno.

En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, donde se precisa la descripción de la realidad problemática y que luego es dividido en

problema general y específicos, asimismo, se indica el horizonte a seguir con los objetivos de la investigación, así como la justificación e hipótesis.

En el segundo capítulo se profundiza en teorías que sustentan el trabajo en equipo y el desempeño laboral, así como antecedentes de investigación que aportan mayor conocimiento teórico a la investigación.

En el tercer capítulo se detalla la metodología a seguir para cumplir los objetivos de investigación, se precisa la muestra a ocupar y la técnica que se aplicará para levantar la información necesaria para el desarrollo.

En el cuarto capítulo se encuentra la confiabilidad de los instrumentos, que dotan de seguridad al investigador para aplicarlos, asimismo, se realiza una prueba de normalidad para definir el tipo de prueba estadística a realizar para comprobar las hipótesis de investigación.

Finalmente se precisan las conclusiones y recomendaciones del investigador que son su aporte a la comunidad científica.

## **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Según Chiavenato (2004) los seres humanos son naturalmente sociales, sin embargo, se orientan al individualismo, este aspecto está presente en un ámbito personal y profesional, y se maximiza en un contexto competitivo que demanda un desarrollo profesional.

Por ello, Robbins (2005) sostiene que los equipos de trabajo buscan mitigar y disminuir los comportamientos y actitudes individualistas de sus miembros en un entorno laboral, para ello construyen climas laborales basados en la confianza y apoyo, logrando una unión y coordinación de sus miembros por medio de reuniones con una temporalidad semanal o mensual, sin embargo, a lo largo de los años y experiencia se ha identificado que uno de los problemas más importantes en las empresas surge por la reducida eficiencia, practicidad y aporte de las reuniones, resultado de debates inconsistentes y con un nivel de aporte bajo, a este problema se le puede sumar los conflictos internos a nivel de área y organización, lo cual concluye en un equipo de trabajo divagado que no aborda las problemáticas de importancia.

Por otro lado, Castro y colegas (2020), sostienen que la dinámica de las operaciones realizadas por las entidades financieras a nivel internacional demandan cada día mayor coordinación entre los miembros que se relacionan en las diferentes áreas de trabajo, así también West (2013), resalta la necesidad de innovación, la cual exige cambiar la estructura de trabajo tradicional enfocada al individualismo y adoptar estructuras de trabajo enfocadas al trabajo en equipo. Según Castaño (2020), las entidades bancarias en Colombia requieren la implementación de estrategias que fortalezcan sus equipos internos para afrontar con éxito los retos generados por la pandemia, paralelamente en Ecuador, Quezada (2020) determino que el 93,6% de

trabajadores evidencio mejoras en su labor al trabajar en equipo, resaltando el compromiso y desempeño al realizar procesos de manera articulada.

Según el Banco Santander de Chile (2021), en la actualidad cualquier empresa independientemente de su actividad y tamaño busca profesionales con una serie de soft skills como el trabajo en equipo y adaptación al cambio, pues se reconoce su importancia dentro del desempeño laboral y aporte al cumplimiento de objetivos en un entorno organizacional.

Dentro del sector bancario nacional, entidades como el BBVA (2020) remocen el trabajo en equipo como una clave para generar soluciones financieras disruptivas, así también resalta que el trabajo en equipo es una innovación abierta que permita a la empresa, trabajadores y clientes apoyar los procesos creativos de grandes empresas como el BBVA.

Considerando el panorama internacional y la importancia que las grandes empresas brindan al trabajo en equipo dentro del sector financiero, se describe el panorama dentro de la Caja Tacna. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna es una institución de intermediación financiera, la cual se halla clasificada como un sistema no bancario del sistema financiero peruano y es una sociedad anónima con independencia financiera, económica y administrativa, según SUNAT (2020) está compuesta por un equipo de trabajo de 784 colaboradores en diversas áreas de trabajo y agencias a nivel nacional. De acuerdo con Informe de sostenibilidad Caja Tacna (2017), Caja Tacna es una entidad que valora y resalta la labor de su equipo de trabajo, por ello lo considera un factor transcendental en la empresa, que aporta valor y contribuye al logro de los objetivos institucionales.

Caja Tacna se enfoca en satisfacer las necesidades de sus clientes por medio de una excelente atención, por ello la entidad se caracteriza por su definida complejidad estructural y trabajo conjunto de gerencias de área, jefes de división, administradores, analistas y personal de operaciones, en conjunto

tienen la misión de elevar la rentabilidad de la entidad por medio de la captación y colocación de créditos.

Dentro de Caja Tacna la cultura organizacional está compuesta por conductas y actitudes que son adoptadas por el personal que trabaja en la entidad, de igual manera rige el comportamiento de los equipos de trabajo, los cuales obedecen a normas, valores y tecnicismos impuestos por la entidad, si bien la entidad a direccionado inversión en capacitaciones y material audiovisual para que el personal conozca, se identifique y pueda mejorar el nivel comunicativo, innovación, participación, cooperación y espíritu de equipo, la alta rotación de personal provoca que los equipos de trabajo no lleguen a unificarse totalmente, provocando la desmotivación, lo cual se evidencia en el desempeño de los trabajadores y por ello en la rentabilidad de la entidad, que se ha visto disminuida significativamente.

Si bien la entidad destina grandes cantidades de dinero a la capacitación del personal y adquisición de tecnología para mejorar la calidad de servicio, es importante enfocar esfuerzos en la identificación de líderes que incrementan la confianza en el equipo de trabajo y brinden mayor claridad acerca de los roles de cada puesto, por otro lado la poca comunicación en las áreas de trabajo impide la fluidez de las relaciones y genera discusiones acerca de problemas mal difundidos, de igual manera direcciona estrategias para mejorar la selección de personal el cual busca personal competitivo y comprometido, así también direcciona acciones para fortalecer el desempeño, formación, calidad de vida y motivación.

Caja Tacna (2018) ha establecido políticas de trabajo enfocadas en la motivación del personal, el cual aborda la línea de carrera, promociones, desarrollo profesional, convenios, capacitaciones y cursos de especialización anuales enfocados en mejorar la competitividad y experiencias vivenciales de sus colaboradores.

Sin embargo, hasta la actualidad la entidad no ha realizado un análisis de las estrategias implementadas, esto puede ocasionar un problema con el equipo de trabajo en un largo plazo, pues la organización no ve más allá de sus estrategias sin medir los efectos que estos podrían estar generando y que quizá en la actualidad ya se encuentra afectado el desempeño laboral.

Por tanto, es importante evaluar la efectividad de las acciones orientadas al equipo de trabajo que efectuó la Caja Municipal de ahorro y Crédito Tacna, abordando aspectos comunicativos, innovación, participación, colaboración y espíritu de equipo y su relación con el desempeño de los colaboradores de las diversas agencias de la entidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- i. ¿De qué manera el nivel de comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?
- ii. ¿De qué manera el nivel de innovación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?
- iii. ¿De qué manera el nivel de participación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?
- iv. ¿De qué manera el nivel de cooperación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?

- v. ¿De qué manera el nivel de espíritu de equipo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Justificación**

La presente investigación se justifica de manera teórica, metodológica y práctica.

Desde una perspectiva teórica, la investigación recurrirá a bases y fuentes de información literaria y científica que brindara dirección y aportara consistencia validada a la investigación, por ello el experto Vecino (2008) expresa que los miembros de una organización buscan alcanzar un incentivo o reconocimiento por medio de una diferenciación que le permite destacar en su entorno, sin embargo precisa que los objetivos individuales y grupales no deben desvincularse del objetivo principal de la organización. El desarrollo de la investigación se presentará como un aporte bibliográfico que será de utilidad y referencia para estudios asociados.

Metodológicamente la investigación se alinea al método científico, por ello hará uso de la técnica de encuesta e instrumento (cuestionario) para la recolección de información, es importante precisar que los instrumentos a utilizar son validados por expertos y serán sometidos a prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach, el instrumento será estructurado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio, consecuentemente el instrumentos será anexado en la investigación y se presentara como una contribución metodológica de valor, útil y validado para el desarrollo de investigaciones de la misma línea.

De manera practica la investigación determinara el nivel de relación que existe entre el trabajo en equipo y desempeño laboral en Caja Tacna, para ello se abordara cinco dimensiones de equipo de trabajo, las cuales son nivel de comunicación, innovación, participación, cooperación y espíritu de equipo, dimensiones que permitirán realizar un mejor análisis de la variable trabajo en equipo y su relación con desempeño laboral, de esa manera los resultados encontrados permitirán direccionar estrategias y un plan de acción para mitigar las falencias identificadas y potenciar las fortalezas del equipo de trabajo de Caja Tacna.

La investigación permitirá identificar puntos críticos del trabajo en equipo en Caja Tacna y la repercusión que tiene sobre el desempeño laboral de sus colaboradores, de acuerdo a ello Caja Tacna podrá desarrollar y plantear estrategias de mejora con la finalidad de elevar los índices de desempeño laboral y en consecuencia mejorar la calidad de servicio brindada a la sociedad, mejoras que beneficiaran a sus clientes internos (colaboradores) brindándoles un entorno laboral más integro, agradable y con las condiciones óptimas para desarrollar su labores eficientemente, por otro lado ofrecerá a sus clientes externos un mejor servicio que se amolde a sus necesidades y exigencias.

- Importancia científico - social, conocer el contexto en el cual se desarrolló el equipo de trabajo y los aspectos que influyeron en su desempeño permitirá establecer estrategias y acciones orientadas a la mejora.
- Importancia practico - institucional, puesto que el análisis del trabajo ejecutado por los colaboradores permitirá establecer un nivel de relación con el desempeño laboral.
- Importancia academia, los resultados de la investigación brindaran un aporte teórico, metodológico y referencial para el desarrollo de futuras investigaciones de la misma línea de investigación.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- i. Determinar la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- ii. Determinar la relación entre el nivel de innovación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- iii. Determinar la relación entre el nivel de participación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- iv. Determinar la relación entre el nivel de cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- v. Determinar la relación entre el nivel de espíritu de equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna 2020.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- i. El nivel de comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- ii. El nivel de innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- iii. El nivel de participación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- iv. El nivel de cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.
- v. El nivel de espíritu de equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Internacionales

De acuerdo con Iturralde Torres (2011) quien efectuó una investigación denominada *“La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010”* la cual tuvo como objetivo principal, implementar soluciones sólidas que le abran campo a la cooperativa a corto plazo para enfrentar situaciones.

La investigación que se realizó fue de tipo aplicada utilizando método inductivo y deductivo para razones sobre los hechos y mediante la razón encontrar soluciones viables, la investigación fue de diseño descriptiva y correlacional, trabajando así con 93 operarios y 5 cargos directivos.

La investigación pudo concluir que, el recurso humano es indispensable para el correcto funcionamiento de la cooperativa, así como el ambiente laboral se halló saludable entre los que conviven día con día.

De acuerdo con Vilar & Azzollini (2013), desarrollaron un artículo científico titulado *“Liderazgo, equipos y grupos de trabajo - su relación con la satisfacción laboral”*, el cual tuvo el objetivo de determinar la relación del liderazgo, equipo y grupos de trabajo con la satisfacción laboral.

Metodológicamente la investigación realizó una selección, descripción y análisis de material documental de trabajos realizados sobre la satisfacción laboral publicados en los años 2000 a 2010, concluyendo que:

Las investigaciones recientes han cambiado el eje de 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.

### **2.1.2. Nacionales**

Según Pacheco & Zegarra Ugarte (2015), realizaron un artículo científico titulado, "*Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, 2014 en Perú*", el cual tuvo el objetivo general de determinar la correlación existente entre el clima y desempeño laboral.

El método utilizado fue el cuantitativo, el muestro fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo compuesta por una población de 133 docentes.

El estudio de investigación concluyo que se determinó un nivel de significancia del 5%. Existe una relación directa positiva fuerte ( $r = 0,828$ ) y significatividad ( $t = 16,90$ ) entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianos de la ciudad de Puno - 2014, estableciéndose que, a mejor clima organizacional, existe mejor desempeño laboral.

De acuerdo con Castillo Cárdenas (2017) quien efectuó una investigación denominada "Trabajo en equipo Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017" la cual tuvo como objetivo principal, determinar la influencia existente del trabajo en equipo en el desempeño laboral de los colaboradores de BCP Ate, durante el 2017.

Para ello se optó por realizar una investigación de tipo aplicada de diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con la totalidad de colaboradores, los cuales eran 30, asimismo, la técnica utilizada para la investigación fue una encuesta basada en la escala Likert.

La información recogida fue procesada mediante el software estadístico SPSS y se aplicó la prueba estadística de regresión lineal, encontrando así una significancia igual a 0,000 que permitió determinar que, existe una influencia significativa del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores.

Por otro lado, Tanta (2018) realizó una investigación denominada, *“Trabajo en equipo y desempeño docente en la I.E. 6019 Mariano Melgar del distrito de Villa María del Triunfo, 2017”* la cual tuvo como objetivo central, entender la relación del trabajo en equipo con el desempeño de los docentes en la institución educativa.

Es así que, el investigador asumió una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño correlación, trabajando así con una muestra compuesta por 75 docentes que impartían enseñanza dentro de la institución educativa y a las mismas que se les aplicó un cuestionario para entender la relación de las variables.

Los resultados obtenidos fueron sometidos a la prueba estadística Rho de Spearman, donde se encontró un coeficiente de correlación igual a 0,805 y un p-valor inferior a 0,05, lo que llevó a la investigación a concluir que, existe una relación positiva considerable entre el trabajo en equipo y el desempeño de los docentes.

### 2.1.3. Locales

De acuerdo con Jalañoca Ticona (2019) quien realizó una investigación titulada “*Clima organización y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019*” la cual tuvo como objetivo principal, conocer la influencia del clima organizacional con el desempeño laboral en el Clas de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019.

Para ello, se optó por realizar una investigación de diseño no experimental de corte transversal, trabajando así con una muestra estimada en 73 colaboradores pertenecientes a las diferentes especialidades del centro de salud.

La prueba estadística utilizada para la investigación, fue la regresión lineal, teniendo como resultado que, el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores del Clas de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019.

Por otro lado, Juyo Fernández (2019) quien realizó una investigación titulada, “*Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electrosur s.a., Tacna, 2019*”, la cual tuvo como objetivo principal, determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia Comercial.

Por lo cual, realizó una investigación de tipo pura o básica de diseño no experimental de nivel causal, usando, así como técnica un cuestionario para para evaluar ambas variables, en una muestra compuesta por 36 colaboradores.

La investigación pudo concluir que, existe relación directa del clima laboral y el desempeño de los colaboradores de electro sur S.A. Tacna, 2019.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Trabajo en equipo**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

De acuerdo con Jaramillo Solorio (2012) el trabajo en equipo es la realización de un deber en cooperación de un grupo, el cual se desarrolla de manera coordinada pues cada uno entiende la función que debe realizar.

Por otro lado, según Koontz (2004), el trabajo en equipo puede dar en organizaciones con un modelo de trabajo horizontal o que tenga valores firmes para trabajar de manera conjunta, pues en empresas con jerarquías bien marcadas es complicado lograr el trabajo en equipo.

Asimismo, Robbins (1999) nos hace mención a las habilidades de un grupo en general para cooperar entre sí y mediante este esfuerzo en conjunto alcanzar un objetivo en común.

Un equipo está formado por dos o más personas que tienen roles definidos, realizan tareas independientes, son adaptables y tienen un objetivo común. Pérez (2013) define el trabajo en equipo como un fenómeno complejo pero elegante. Se puede definir como un conjunto de comportamientos, acciones, cogniciones y actitudes interrelacionados que contribuyen al desempeño de una tarea requerida. La falta de trabajo en equipo se ha identificado como una de las principales causas de eventos adversos, y el comportamiento y la coordinación del equipo, especialmente la comunicación o el intercambio de información del equipo, son esenciales para optimizar el desempeño del equipo.

Rangel y colegas (2018) dijeron que, para trabajar de manera efectiva, los miembros del equipo deben tener conocimientos, habilidades y actitudes específicas, incluida la capacidad de monitorear el desempeño de los demás, una comprensión de las responsabilidades

propias y de sus compañeros de equipo en sus tareas, y una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.

### **2.2.1.2. Dimensiones e indicadores de trabajo en equipo**

#### **a) Nivel de comunicación**

Según Yerena (2000), la comunicación es transmitir algo interno con los demás, es la necesidad de ponerse en contacto con las personas de un mismo entorno e involucra la razón y emoción para un correcto intercambio de ideas.

Por su parte Chiavenato (2006), precisa que la comunicación es el intercambio de información entre individuos, ese acto se presenta como uno de los procesos más importantes de la experiencia humano y la organización social.

#### **- Libertad de opinión**

De acuerdo con Chiavenato (2006), la libertad de opinión y aporte dentro de las empresas es un factor importante que permite la integración y genera una mayor fluidez comunicativa entre sus miembros, incentivando el intercambio de información y generación de ideas.

Según Alexander (2012) la comprensión más convincente de la libertad de expresión es la libertad de comunicación. Incluso si la libertad de expresión se llama libertad, tanto en los documentos legales como en el lenguaje hablado, el discurso en cuestión ciertamente no es solo el lenguaje hablado.

– **Comprensión laboral**

Según Chiavenato (2006), dentro de un entorno empresarial es importante escuchar, procesar y comprender las ideas y aportes de los miembros del grupo, a fin de conocer su punto de vista y lograr una integración de conocimiento, con el objetivo de generar un aporte, mejora o solucionar un problema.

Según López y otros (2020) el termino comprensión es asociado directamente al verbo comprender, el cual refiere la acción de captar, entender o validar una idea, en este sentido la comprensión se conceptualiza como la capacidad para entender las cosas. En un ámbito organizacional este término se empleó bajo el mismo concepto, pues para generar un ambiente de comunicación asertiva y fluida entre los miembros, es importante que existe un alto nivel de comprensión para evitar problemas comunicativos y perdida de ideas.

**b) Nivel de innovación**

Según Schumpeter ( 1978) la innovación se define como la introducción de un bien para los consumidores de mayor calidad que su competencia, la introducción de nuevas ideas, método y fuentes de aprovisionamiento que permiten mejorar la capacidad productiva en una empresa.

Por su parte Porter (2010) precisa que "Innovar es explotar con éxito nuevas ideas o nuevo conocimiento, asumiendo más riesgo que los competidores, para conseguir una posición competitiva superior.

– **Capacitación**

Según Chiavenato (2006) las capacitaciones en un ámbito laboral se presentan como toda actividad enfocada en el crecimiento, descubrimiento y desarrollo de capacidades asociadas a las habilidades y competencias laborales del talento humano, con la finalidad de mejorar la empleabilidad y elevar los índices de productividad.

Por otro lado, Carrillo (2015) sostiene que la capacitación empresarial se refiere a las estrategias de capacitación que implementan las empresas para que sus colaboradores adquieran conocimientos o habilidades que les permitan implementar en su campo de trabajo, innovar y desempeñar mejor sus funciones.

– **Integración de ideas**

Según Barba (2013) dentro de una empresa se generan diversas ideas por parte de los colaboradores de distintas áreas funcionales de la misma, el cuerpo directivo o líder debe tener la capacidad de escuchar, atención e integrar estas ideas, dado de son resultado de la experiencia y conocimiento de cada uno de sus colaboradores, la integración de ideas genera innovación y desarrollo en la empresa si se realiza de manera eficiente y profesional.

**c) Nivel de participación**

Según Chiavenato (2000) la participación de los colaboradores y la empresa se visualiza cuando se realiza un intercambio de información, con la finalidad de identificar una solución rápida y eficaz a un problema, respetando y tomando en consideración las opiniones y el criterio de todo el equipo de trabajo.

– **Relaciones laborales**

De acuerdo con Acosta (2013) la conservación de las buenas relaciones laborales en el trabajo permite la creación de lazos afectivos, lo cual permite una relación perdurable en el tiempo entre los colaboradores y la empresa, por otro lado, la formación de relaciones laborales permite generar un clima laboral favorable que estimula la creatividad, innovación y motivación laboral.

Según Bayón (2019) las relaciones laborales son el concepto empleado para conceptualizar el proceso entre trabajadores y el cuerpo directivo de una empresa al momento de efectuar decisiones empresariales, principalmente las decisiones se enfocan a temas salariales, condiciones de trabajo, horario laboral y reclamos.

En un ámbito organizacional la creación de relaciones es trascendental para el crecimiento y desarrollo de la empresa, pues se presenta como un pilar fundamentalmente para dinamizar la comunicación, interrelación e involucramiento de sus miembros, así mismo las relaciones laborales permiten consolidar equipos de trabajo en favor de la empresa y el fin que este persigue.

– **Compromiso laboral**

De acuerdo con Acosta (2013), para muchos empleados, el compromiso laboral representa una verdadera búsqueda de sentido. Si este compromiso está presente dentro de la empresa, se convierte en un verdadero vector de desempeño.

Por otro lado, cuando los empleados no están comprometidos, hay una alta rotación y una disminución en el desempeño.

Por tanto, es responsabilidad de la dirección y de los responsables de recursos humanos es trabajar en el compromiso de los empleados proporcionándoles respuestas concretas.

De acuerdo con Bonilla y otros (2018), todas las organizaciones implementan y fomentan estrategias para incrementar el compromiso de sus trabajadores, pues se ha comprobado científicamente que este factor incide notablemente en el desempeño e índices de productividad, asimismo, se busca que el trabajador adopte una postura de pertenencia hacia la empresa y sus objetivos, es así que a través de acciones colectivas las empresas buscan vincular cada vez más a los trabajadores con los procesos, resultados y reconocimientos obtenidos, generando así un ambiente de motivación, trabajo en equipo y compromiso laboral.

#### **d) Nivel de cooperación**

Según Chiavenato (2000) la cooperación está sujeta a la orientación para trabajar de manera conjunta con otras personas de manera organizada, ordenada y sosteniendo un bajo nivel de individualismo, implica una correcta gestión y delegación de funciones, recompensas, logros personales y organizacionales valorando las diferencias personales y culturales.

- **Apoyo grupal**

Según Maxwell (2003) el apoyo en un equipo de trabajo es un aspecto importante que estimula el trabajo en equipo, integración y consolidación de un equipo de trabajo, si bien cada integrante tiene habilidades y competencias diferentes, puede utilizarlas para aportar y consolidar la idea.

De acuerdo a la postura de Díaz y otros (2019), el apoyo es un aspecto importante dentro de la formación y consolidación de un grupo, porque es necesario que los miembros se relacionen, comuniquen e interactúen de forma asertiva, asimismo es importante primar el trabajo colectivo sobre el individualismo, con el fin de optimizar procesos, ampliar el campo de visión del grupo y obtener resultados en un corto plazo.

- **Integración grupal**

Según Maxwell (2003) la integración de equipos es un proceso de transformación de un grupo de personas individualista en un equipo sólido, el cual tenga la capacidad de organizarse para trabajar de manera personal o cooperativa, con el objetivo de cumplir con los objetivos de la empresa y necesidades de sus clientes.

Por otro lado, Díaz y otros (2019) sostiene que la integración de un grupo es el resultado de un proceso de relación, involucramiento y gestión, donde individuos comparten colectivamente, identifican características entre sí y forman un grupo según sus afinidades e intereses personales, los cuales se unifican y consolidan en un grupo, que representa y sostiene el objetivo personal y colectivo de sus miembros.

### e) **Nivel de espíritu de equipo**

De acuerdo con Chiavenato (2000) se conceptualiza como las emociones que los miembros de un grupo perciben e interiorizan al formar un equipo, tomando en consideración los valores, reglas y actitud que los diferencian como equipo, el espíritu de equipo apela al sentimiento de pertenencia, participación y aceptación por parte de un grupo.

#### - **Resolución de conflictos**

Según Chiavenato (2006) en un entorno laboral, tarde o temprano los colaboradores se enfrentarán casi inevitablemente a la necesidad de resolver conflictos. Es posible que deba mediar en una disputa entre dos miembros de su departamento, por otro lado, un colaborador puede sentirse enojado por algo que un colega dijo sobre su trabajo en una reunión, o es posible que se requiera la participación de los colegas en la resolución de un conflicto con un cliente debido a un plazo incumplido. En las organizaciones, el conflicto es inevitable y las buenas herramientas de gestión de conflictos son esenciales.

Por otro lado, Reginato & Cornacchione (2015), sostiene que la resolución de conflictos es la puesta en práctica de un conjunto de conocimientos y habilidades para encontrar soluciones pacíficas a los conflictos en el trabajo. Otra forma de resolver conflictos en el lugar de trabajo es comprender cuál es el problema. En la mayoría de los casos, estos son causados por diferencias en ciertos temas. Por lo tanto, es importante escuchar a ambas partes y comprender cómo se sienten y cuáles son las

razones del desacuerdo. De esta manera, es más fácil discutir los problemas y encontrar soluciones pacíficas.

– **Liderazgo**

Según Carnegie (2017) el liderazgo es el logro de una meta a través de la dirección de asistentes humanos. El hombre que dirige con éxito a sus colaboradores humanos para lograr fines particulares es un líder. Un gran líder es aquel que puede hacerlo día tras día y año tras año, en una amplia variedad de circunstancias.

De acuerdo con Riquelme y otros (2020), la necesidad de un liderazgo más efectivo se escucha en todas las industrias. El concepto moderno de liderazgo difiere de la definición tradicional del líder carismático individual. Históricamente, el liderazgo se daba según el puesto, y hoy el liderazgo se ve como un rol que está constantemente entrando y saliendo según la situación. El pensamiento de liderazgo ha evolucionado y las nuevas características de los líderes incluyen ser un constructor de equipos, tener la capacidad de pensar de manera creativa y estratégica, exhibir honestidad e integridad y tener la capacidad de inspirar a otros a tomar medidas.

– **Involucramiento empresarial**

Según Maxwell (2003) el involucramiento o participación de los empleados se puede definir como la creación de un entorno en el que un empleado participa más en la toma de decisiones del día a día, lo que conduce a una mejor relación con el gerente. Una participación más directa de los empleados ayuda a la

organización a lograr sus objetivos de forma rápida y sin esfuerzo.

Asimismo, Bonilla y otros (2018) sostiene que la participación de los empleados en la empresa se define como la capacidad propia o autorizada de expresar opiniones, acciones o decisiones sobre las operaciones actuales o futuras de la organización. Por lo tanto, se considera que participar es ser protagonista de lo que sucede en la organización.

### **2.2.1.3. Teorías**

- **Teoría clásica Fayol**

Taylor & Fayol (2003) se presenta como el precursor de la teoría clásica de la administración, la cual dio a conocer en el año 2916 en su libro "Administración industrial y general", en dicho libro establece principios y genera una definición de la administración desde la perspectiva de la coordinación, por otro lado, Chiavenato, hace referencia de la teoría clásica de Fayol, sosteniendo lo siguiente:

Fayol considero la coordinación como un factor trascendental en la administración, puesto destaco que la coordinación involucra significativamente la reunión, afirmación y armonización de toda acción y responsabilidad, por otro lado, Gulick sostuvo que la delegación del trabajo es totalmente importante, lo cual demanda de un alto nivel de coordinación. Según la percepción de Mooney, refiere que la coordinación es la delegación correcta de las responsabilidades de grupo con el objetivo de cumplir un objetivo común.

Por lo tanto, la coordinación debe ser concebida desde la integración real de intereses y objetivos, lo cual indica que existe un fin en común que requiere de un proceso para su cumplimiento. El principal supuesto refiere que entre mayor sea la organización y delegación de trabajo, esta influirá en el incremento de la necesidad de coordinación para sostener la eficiencia de operaciones en una empresa.

- **Teoría de Maslow**

Según Maslow (2013), sostiene que durante los años 1940 y 1950 se informó acerca de las principales necesidades del hombre, lo cual provocó su evaluación e integración en un campo laboral, con el que nació el sistema de necesidades establecido por Maslow, destacando la autorrealización.

De acuerdo a la pirámide de necesidades presentadas por Maslow, el comportamiento de los seres humanos se enfoca y proyecta significativamente en la satisfacción de sus necesidades y deseos, por ellos sus principales intereses se inclinan a las actividades que buscan satisfacer sus necesidades, de igual manera ignorarán toda actividad que se aleje de sus necesidades, relegando su acción o simplemente omitiéndola.

Para conocer con mayor precisión el diagrama de Maslow se presenta las siguientes precisiones:

- Las primeras necesidades presentes en la pirámide de Maslow son las fisiológicas, las cuales se enfocan en la preservación de la vida del ser humano, necesidades como comer, respirar, vestir.

- Consecuentemente, cuando el individuo cumple parcial o totalmente sus necesidades fisiológicas, inicia a percibir la necesidad de seguridad, lo cual se aboca en su seguridad personal y económica.
- El tercer escalón de las necesidades de la pirámide de Maslow se hace presente cuando las necesidades de seguridad del ser humano son suplidas, este tipo de necesidades se abocan principalmente a la afiliación, al sentido de pertenencia a un grupo y su grado de relación con otras personas, es decir la persona busca conocer y relacionarse con otras personas que compartan sus mismos intereses o influyan positivamente en su vida.
- En este grupo se presentan las necesidades de formación de equipos, sociabilización, reconocimiento, por lo tanto, el éxito y superación de un grupo de trabajo se da cuando se logra generar un alto nivel de fortaleza y protección entre los miembros de un mismo equipo.
- El cuarto grupo de necesidades se presenta cuando el individuo ha suplido favorablemente la necesidad de afecto, dentro de este cuarto grupo se destaca la autoestima, lo cual motiva al individuo a añorar y visualizar un objetivo, es dentro de estas necesidades donde se resaltan las posibilidades y valores reales del individuo.
- Finalmente se presentan las necesidades de autorrealización, lo cual representa la necesidad y deseo de crecimiento continuo de un individuo, dicha necesidad se hace presente cuando la autoestima ha logrado un moderado o alto nivel de satisfacción.

**Figura 1**

*Pirámide de necesidades de Maslow*



Nota. referido de Maslow (2013).

- **Teoría de trabajo en equipo**

Según Hartzler & Henry (2000), expresa que existen contundente información teórica acerca del alto nivel de aceptación que genera el trabajo en equipo en diversas áreas del ser humano, lo cual es positivo para su crecimiento y desarrollo personal, por otro lado, los equipos asociados a labores de trabajo individual presentan mejores resultados en departamentos de especialidad, como la solución de conflictos, creatividad, innovación, motivación, aprendizaje y toma de decisiones.

La teoría de trabajo en equipo presente un mayor grado de aprendizaje en colaboradores de cualquier empresa a través del:

- Conocimiento; influye en el nivel de estimulación, motivación e intercambio de información que nutre y

enriquece el aprendizaje de una persona, dado que contraste su punto de vista con otras personas, consolidando su conocimiento.

- Habilidades; permite el descubrimiento y desarrollo de nuevas habilidades sociales, por medio de la estimulación, iniciativa y creatividad, por otro lado, permite mejorar la habilidad de escucha, lo cual mejora el diálogo, respuesta y resolución de conflictos.
- Actividades; la sociabilización de las personas aporta al desarrollo y crecimiento de las personas, lo cual moldea sus actitudes, motiva el sentimiento de grupo, participación e incrementa la motivación, reemplazando la competencia directa por acciones de cooperación y colaboración.

- **Teórica de evaluación de roles de equipo**

La teoría de evaluación de roles de equipo se presenta como una de las mejores teorías para la evaluación e integración eficiente de los equipos de trabajo.

Según Belbin (2005), sostiene que el éxito y evaluación positiva de un equipo no se define meramente por el conocimiento y habilidades de sus integrantes, si no por el contrario debe ser cimentarse y destacar el esfuerzo conjunto.

Saber identificar y coordinar los esfuerzos de los miembros del equipo se presenta como una ventaja competitiva representativa en las empresas que sostiene un tipo de planeación tradicional o jerarquizado. Las metodologías empleadas para delegar el trabajo han cambiado en la última década, en la actualidad se trabajó un sistema enfocado en la identificación de los roles de equipo, el cual permite evaluar, diseñar y generar equipos, los cuales se enfocan en

el desarrollo de proyectos, calidad de servicio y resolución de conflictos.

La principal exigencia que demanda la formación de equipos bien constituidos es la disponibilidad de grupo de individuos, en número de integrantes, como en la diversidad de talento y roles de equipo.

Por otro lado, los roles de equipo se evalúan de manera individual, es decir se evalúa el comportamiento, la contribución al equipo y el grado de relación con los demás miembros del equipo de trabajo, son estos comportamientos los que contribuyen al juego de relaciones que dan vida al equipo y generan diferencias notables en los roles funcionales de un equipo.

Es así que los roles funciones se asocian a la ejecución del trabajo en sí, lo cual es resultado de una amplia red de expectativas sociales que brindan un alto nivel de racionalidad, por lo tanto los roles de un equipo deben ser espontáneos, intuitivos y emocionales.

Se han categorizado nuevos modelos de rol que se subdividen en tres categorías, lo cual se presenta a continuación:

**a) Roles enfocados en ideas**

- El cerebro
- El especialista
- El evaluador

**b) Roles enfocados en la acción**

- El impulsor
- El implementador
- El finalizador

### c) Roles enfocados en la persona

- El cohesionador
- El investigador
- El coordinador

Los diversos roles de equipo y comportamientos de la persona son influenciados por la personal y comportamiento adquirido en su vida cotidiana, la cual se complementa con la habilidades técnicas y conocimiento, finalmente son evidenciados en factores de personalidad como la ansiedad, introversión y extroversión.

#### 2.2.1.4. Modelos

- **Modelo de eficacia de equipo GRPI de Rubín, Plovnick y Fry**

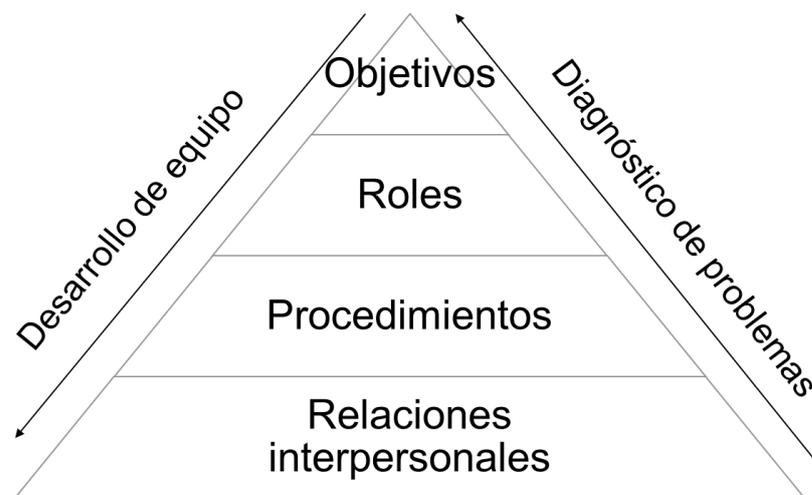
Este modelo fue presentado por los expertos Rubín, Plovnick y Fry durante el año 1977 referido en (Gonzales, 2021), este modelo también es conocido como GRPI, lo cual denota las siglas objetivo, roles, procesos y relaciones interpersonales, este modelo de presenta como una estructura de forma piramidal, el cual describe cuatro aspectos que los equipos requieren para sostener sus niveles de eficacia.

- Objetivos; lo cual implica metas bien claras relacionadas a las prioridades y expectativas de la empresa y público objetivo.
- Roles; funciones claras y aceptación de un líder.
- Procesos: etapas de trabajo y toma de decisiones bien definidas.

- Relaciones interpersonales: excelente comunicación, grado de confianza y dependencia.

**Figura 2**

*Modelo de eficacia de equipo GRPI de Rubín, Plovnick y Fry*



Nota. referido de Gonzales (2021).

Debido a la facilidad de manejo el modelo GRPI presenta resultados favorables en la formación de equipo, o cuando se detecta un problema de causa desconocida asociada al equipo.

- **Modelo de Katzenbach y Smith**

Después de evaluar los diferentes equipos de trabajo en múltiples organizaciones y considerando sus retos laborales durante el año 1993 los expertos Jon Katzenbach y Douglas Smith presente este modelo enfocado en la eficacia de los equipos de trabajo. De manera más explícita en su libro "sabiduría de equipos" realiza una triangulación de su metodología, resaltando tres puntos importantes

dentro de la conformación de equipos: productos del trabajo, resultados de rendimiento y crecimiento personal. (Gonzales, 2021)

Para conseguir sus metas los equipos deben estructurarse en tres criterios importantes:

**Figura 3**

*Modelo de Karzenbach y Smith*



Nota. referido de Gonzales (2021).

- Compromiso; los equipos de trabajo adquieren un compromiso cuando siguen un mismo objetivo, conocen y se identifican con la finalidad y enfoque del trabajo.
- Habilidades; los integrantes del equipo requieren de habilidades en la resolución de conflictos, habilidad para

ejecutar sus responsabilidades laborales y habilidades sociales para mejorar el trabajo en equipo.

- Responsabilidad; los integrantes del equipo deben hacerse responsables de ellos mismo y de los integrantes que dirige.

- **Modelo T7 de eficacia de equipo**

Los expertos Lombardo y Eichinger en el año 1995 presentaron un modelo T7 citado en (Udoagwu, 2021), con el objetivo de identificar los factores incidentes en la eficacia de un equipo de trabajo, como resultado de su estudio identificaron 5 factores internos y 2 factores externos, estos 7 factores comparten la inicial T en sus siglas en inglés, por ello se denomina modelo T7.

- **Factores internos**

- Impulso (Thrust)
- Confianza (Trust)
- Talento (Talent)
- Habilidades de equipo (Teaming skills)
- Habilidades de tareas (Task skills)

- **Factores externos**

- Adecuación del líder del equipo (Team leader fit)
- Apoyo al equipo por parte de la organización (Team support from the organization)

**Figura 4**

*Modelo T7 de eficacia de equipo*



Nota. referido de Udoagwu (2021).

Por ello se determinó que para que un equipo alcance un alto nivel de rendimiento los primeros cinco factores internos deben estar siempre presentes, es importante precisar que, sin importar el nivel de representatividad de los factores internos, si se identifica una ausencia de factores externos como el liderazgo y cooperación organizacional el equipo no alcanzara el nivel de eficacia esperado.

- **Modelo de LaFasto y Larson**

Los expertos Frank LaFasto y Carl Larson a principios de los años 2000 presentaron un modelo de evaluación basado en cinco dinámicas de trabajo en equipo citado en (Udoagwu, 2021), para ello trabajaron con una muestra de 600 equipos de trabajos de diversos sectores empresariales con el fin de responder a la siguiente interrogante ¿qué es un equipo eficaz?

Este modelo se basa en el análisis de componentes que incrementan la posibilidad de eficacia en un equipo de trabajo:

- Integrantes del equipo; es importante seleccionar correctamente a los integrantes de cada equipo, en base capacidad de aporte, actitud y habilidades.
- Relaciones del equipo; el comportamiento de los miembros de un equipo genera un buen ambiente laboral que mejora la productividad y genera relaciones saludables.
- Resolución de conflictos; unas relaciones óptimas en un equipo de trabajo facilita la resolución de conflictos.
- Liderazgo del equipo; un correcto líder incrementa la posibilidad de crecimiento y desarrollo de un equipo de trabajo.
- Entorno empresarial; la cultura organizacional en una empresa mejora el compromiso de los equipos.

- **Modelo de Hackman de eficacia de equipo**

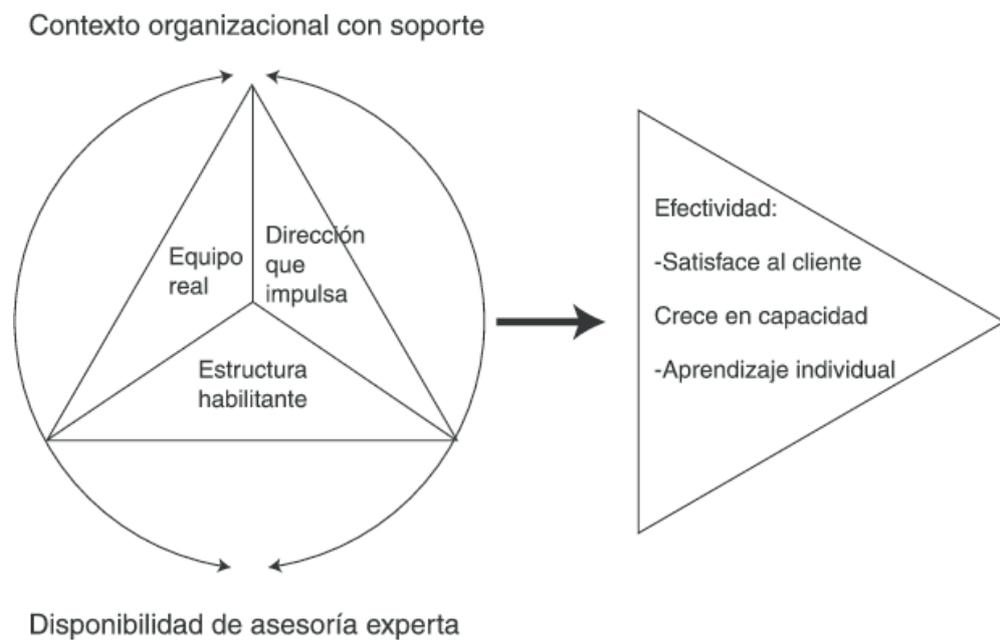
El experto Hackman citado en (Udoagwu, 2021) presentó un modelo de eficacia, el cual detalla cinco requerimientos que se deben

presentar para que los equipos trabajen de manera conjunta con éxito.

En base a un estudio de enfoque analítico en los Estados Unidos validaron la efectividad de estos cinco requerimientos:

**Figura 5**

*Modelo de Hackman de eficacia de equipo*



Nota. referido de Udoagwu (2021).

- Ser un equipo autentico y no un equipo nominal: los equipos con un alto nivel de eficacia presentan limites que los identifican, por otro lado, sus integrantes son interdependientes y su permanencia es estable.
- Orientación motivadora grupal: los equipos de trabajo deben tener las metas claras, desafiantes y con resultados favorables que impulsen el desempeño de sus miembros.

- Estructura organizacional correctamente definida: la estructura del equipo, su comportamiento y organización de funciones debe estimular el trabajo en equipo para no obstaculizarse.
- Ámbito de apoyo: se debe tener los recursos suficientes para informar, aportar y trabajar de manera correcta.
- Acceso a orientación coaching: los equipos eficientes tienen acceso libre a talleres de motivación y resolución de conflictos.

#### ***2.2.1.5. Leyes para trabajar en equipo***

De acuerdo con Maxweoll (2003) existe un orden útil para cumplir con el trabajo en equipo, entre estas tenemos a:

- **La ley de la significación**

Considerar poblar las oportunidades de manera personal, de tal modo que, se alcancen grandes objetivos, principalmente por la dimensión de la inseguridad o del ego.

- **La ley del cuadro grande**

Cada integrante debe estar dispuesto a ceder su lugar o reemplazar en caso sea necesario, pues la meta es lo más importante de un equipo.

- **La ley del lugar**

Cada colaborador dimensiona el valor de su propuesta en el lugar que crea conveniente.

- **La ley del montaje Everest**

Si el objetivo es cada vez más complicado, el equipo debe acoplarse a ello y direccionar mayor esfuerzo, con el propósito de suplir las necesidades de la empresa.

- **La ley de la cadena**

El poder de un equipo se determina por la adhesión del miembro más débil.

- **La ley del catalizador**

Cada equipo cuenta con integrantes proactivos que no esperan resultados, lo hacen suceder.

- **La ley de compás**

Un equipo entiende la visión y la hace suya, a tal punto que, dirige todo su esfuerzo a su cumplimiento, mediante estrategias visionarias, intuitivas y direccionales.

- **La ley de mal Apple**

Se deben eliminar cada actitud que no suma, como egocentrismo, narcisismo u dependencia existente, pues daña el trabajo en conjunto y no permite el crecimiento.

- **La ley de la etiqueta de precio**

El grupo tiene dificultades para alcanzar su meta, pues no tiene lo necesario para asumir el precio.

- **La ley del marcadador**

El equipo tiene la capacidad de efectuar cambios que lo engrandezcan pues se conoce y sabe cuándo está estancado.

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones**

De acuerdo con Palmar & Valero (2014) el desempeño laboral es entendido como el actuar de un trabajador en su centro de labores, y el nivel de su desempeño puede darse por el cumplimiento de sus labores exigidas por la empresa, pues cada organización busca que sus colaboradores desarrollen una labor eficiente que colabore con el crecimiento empresarial y los impulse a alcanzar sus objetivos.

Por otro lado, Chiavenato (2000) asegura que, esta característica en un colaborador es muy importante pues de ellos depende el cumplimiento empresarial de los objetivos indicados por la organización, y para ser evaluados pueden utilizarse técnicas de observación a tal punto de comprender el comportamiento de cada trabajador.

Asimismo, Montejo (2009), indica que el desempeño de un colaborador es indispensable para cumplir con los objetivos de la empresa y traen beneficios internos, tanto como externos, pues se genera un clima laboral óptimo y se transmite al público.

De acuerdo con Garay (2021) el desempeño laboral se define como la expectativa organizacional total de un individuo de piezas discretas de comportamiento realizadas durante un período de tiempo específico. Los investigadores destacaron dos cuestiones clave con esta definición. Primero, el desempeño es una propiedad agregada de múltiples acciones discretas que ocurren con el tiempo. En segundo

lugar, el atributo de comportamiento al que se refiere el desempeño son sus expectativas de la organización.

Por otro lado, Bautista y otros (2020) el desempeño es un comportamiento que tiene un componente evaluativo y puede ser evaluado como positivo o negativo para el empleado. Estos comportamientos se pueden distinguir de la eficacia, que es el efecto del comportamiento en los resultados. Esta distinción enfatiza que la efectividad es el resultado del comportamiento, el desempeño transaccional. Para ilustrar este punto, la innovación es un resultado y está significativamente influenciada por la creatividad.

#### ***2.2.2.2. Dimensiones e indicadores del desempeño laboral***

##### **a) Satisfacción de usuario**

De acuerdo con Palmar & Valero (2014) la satisfacción de un usuario se mide a través de la expectativa que este tenga con relación al servicio, por tanto, si sus expectativas son altas y el servicio no es el esperado, su satisfacción se verá disminuida, en otras palabras, para medir la satisfacción de usuario se considera ampliamente la percepción.

##### **– Calidad de servicio**

Según Castillo (2009) la calidad de servicio no es solo un factor competitivo diferencial, sino se presenta un aspecto de gran importancia dentro de las relaciones comerciales, dado que una experiencia negativa puede impactar directamente los procesos de compra y venta, además de afectar la fidelización del contacto.

Según Martínez (2020), la calidad del servicio se define generalmente como la evaluación de la calidad a partir de las percepciones de los clientes, quienes comparan el servicio que esperan con su percepción del servicio que recibieron.

– **Relaciones laborales**

Acosta (2013) sostiene que las relaciones laborales son el proceso entre empleadores y empleados, gerencia y sindicatos para tomar decisiones en las organizaciones. Las decisiones tomadas se refieren a salarios, condiciones de trabajo, horas de trabajo, seguridad en el trabajo, seguridad y reclamaciones.

De acuerdo con López y otros (2020), una relación laboral es un intercambio social basado en un acuerdo entre un empleado y un empleador, según el cual el primero se compromete a realizar un trabajo determinado por una remuneración garantizada para el segundo. Tales interacciones deben llevarse a cabo de conformidad con la legislación nacional, es importante señalar que tanto las personas físicas como jurídicas pueden actuar como empleadores.

– **Rendimiento laboral**

Acosta (2013) refiere que la evaluación del rendimiento laboral se enfoca en medir de manera constante la eficacia de cada empleado en base a su puesto de trabajo, por lo tanto, permite identificar los puntos fuertes y débiles al momento de generar estrategias que mejoren los resultados de la empresa.

El rendimiento laboral es una actividad o comportamiento relacionado con una meta que se observa entre los empleados de una organización y que se puede medir en

relación con cada una de sus habilidades y su nivel de contribución a la organización.

Asimismo, Carrillo (2015) afirma que se presenta como una evaluación sistemática de la condición de cada persona o del potencial de desarrollo futuro, por ello es el proceso de evaluar el desempeño general de un empleado. La mayoría de los empleados buscan retroalimentación sobre cómo se están desempeñando y ante quién son responsables.

#### **b) Labor en el área**

De acuerdo con Palmar & Valero (2014) se consideran las actividades que un colaborador desarrolla dentro de su espacio de trabajo, además de ello, la proactividad se considera como una característica importante en el colaborador.

##### **- Aprendizaje**

Según Manichetti (2013) el aprendizaje es el proceso a través del cual se adquieren habilidades, conocimientos, conductas y valores. Esto como resultado del estudio, la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación.

De acuerdo con Guerrero y otros (2009) el aprendizaje es un esfuerzo consciente y bien reconocido para emprender una actividad de aprendizaje y un ciclo de aprendizaje que permita a los estudiantes desarrollar efectivamente su potencial y equiparlos con rigor, carácter, perspicacia, carácter respetable y las habilidades necesarias. y la sociedad.

– **Trabajo en equipo**

De acuerdo con Jaramillo Solorio (2012) el trabajo en equipo es la realización de un deber en cooperación de un grupo, el cual se desarrolla de manera coordinada pues cada uno entiende la función que debe realizar.

Por otro lado, según Koontz (2004), el trabajo en equipo puede dar en organizaciones con un modelo de trabajo horizontal o que tenga valores firmes para trabajar de manera conjunta, pues en empresas con jerarquías bien marcadas es complicado lograr el trabajo en equipo.

Asimismo, Robbins S. (1999) nos hace mención a las habilidades de un grupo en general para cooperar entre sí y mediante este esfuerzo en conjunto alcanzar un objetivo en común.

– **Canales de comunicación**

Según Palmar & Valero (2014) el trabajo comunicativo es un aspecto importante y poco teorizado de la comunicación, y que impacta significativamente nuestras vidas epistémicas, sociales y políticas. En esta disertación, tomo ese trabajo como mi objeto de análisis y muestro cómo se relaciona con los hablantes y los contextos.

Según, Alexander (2012) hay tres tipos de comunicación que incluyen: comunicación verbal, que implica escuchar a una persona que comprende el significado de la información, comunicación escrita, leer información y comunicación no verbal, que implica observar a una persona y dar sentido a la información. sentido. La comunicación verbal en los negocios se

lleva a cabo por teléfono o en persona. El medio de comunicación es oral (trasmisor-receptor-trasmisor).

A diferencia de la comunicación oral, la comunicación comercial escrita es información impresa. Los ejemplos de comunicaciones escritas incluyen memorandos, propuestas, correos electrónicos, cartas, manuales de capacitación y políticas operativas. Aunque lo que dices es una parte importante de cualquier comunicación. Sorprendentemente, lo que no dices puede ser más importante.

### c) **Logros laborales**

Según Palmar & Valero (2014) se toma en consideración los objetivos de la organización y como estos son divididos de manera independiente en metas del colaborador y de tal manera que, los resultados de estos se puedan contrastar con la realidad.

#### - **Responsabilidad laboral**

Según Chiavenato (2006) la responsabilidad laboral se presenta como el grado de compromiso que asume un trabajador para mejorar su posición competitiva dentro de una empresa, por otro lado, no se debe minimizar el último eslabón de la cadena, más bien se le debe tener consideración en general a todos los empleados como únicos e indispensables, ya que cada uno tiene una labor diferente.

#### - **Iniciativa**

Según Carnegie (2017) la iniciativa es el comienzo de algo, con la esperanza de que continúe. Las empresas inician iniciativas todo el tiempo. También se puede hablar de iniciativa como

cualidad personal, por ello una persona con iniciativa está motivada para hacer las cosas.

Acosta (2013) define la iniciativa como un comportamiento de trabajo emprendedor y proactivo que supera los obstáculos para alcanzar las metas. Se argumenta que el lugar de trabajo del futuro requerirá que las personas tomen más iniciativa que en el pasado y que los conceptos actuales de desempeño y comportamiento organizacional son más reactivos que deseables. Las etapas de la iniciativa se desarrollan en función de los objetivos, la recopilación de información, la planificación y la retroalimentación. La iniciativa personal hace que las personas sean más activas para resolver las dificultades en el trabajo.

#### **d) Crecimiento personal**

Según Palmar & Valero (2014) el colaborador debe crecer de manera profesional, pero en paralelo desarrollar habilidades blandas de manera personal que complementen su perfil como colaborador, es decir, desarrollar inteligencia emocional, compromiso, y valores en general.

##### **- Capacitación**

Según Belbin (2005) las capacitaciones en un ámbito laboral se presentan como toda actividad enfocada en el crecimiento, descubrimiento y desarrollo de capacidades asociadas a las habilidades y competencias laborales del talento humano, con la finalidad de mejorar la empleabilidad y elevar los índices de productividad.

Según Carrillo (2015) la capacitación se ha vuelto cada vez más importante a lo largo de los años debido a los avances tecnológicos y los cambios en la forma en que se administran las empresas. En cuanto a su definición, podemos decir que es un conjunto de actividades educativas destinadas a suplir las necesidades de las empresas. La capacitación profesional amplía el conocimiento, las habilidades y las capacidades de los empleados para aumentar la eficacia de su desarrollo del desempeño para que sean más hábiles y se desempeñen mejor.

– **Conflictos laborales**

Según Manichetti (2013) los conflictos laborales surgen cuando hay desacuerdos sobre los derechos en el lugar de trabajo. Por lo general, estos desacuerdos giran en torno a los términos de un contrato de trabajo, la representación sindical, los procesos de queja o el proceso de negociación colectiva en sí.

De acuerdo con Solís y Moreira (2022) el conflicto laboral es un escenario natural que pone a prueba muchas de las cualidades de la llamada inteligencia emocional. Dichos conflictos deben resolverse o pueden convertirse en un problema a largo plazo. Los conflictos laborales en la empresa pueden afectar la organización, la productividad y el desempeño de la empresa, por eso, es importante tratarlos y saber cómo llevarlos por el buen camino.

– **Intereses personales**

Según Barba (2013) el interés personal significa un beneficio o responsabilidad financiera que se acumula para un funcionario o empleado o para un miembro de su familia inmediata.

Los intereses personales se refieren a todas las actividades y pasatiempos que se practican de forma recreativa en el tiempo libre. Son una distracción y, normalmente, no se llevan a cabo por recompensa económica, sino por diversión

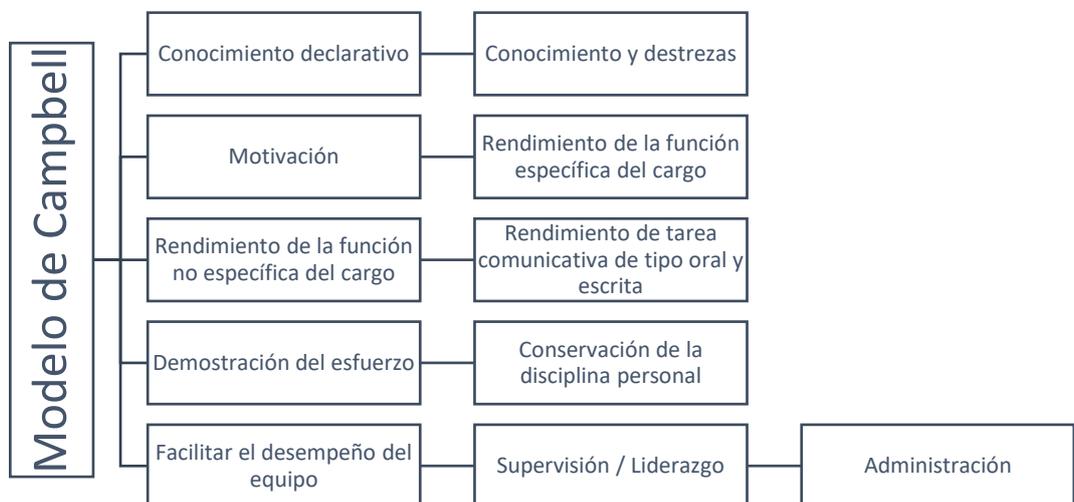
### 2.2.2.3. Modelos

#### a) Modelo de Campbell

El modelo de Campbell (2000) presenta los siguientes criterios determinantes para el desempeño en un ámbito laboral:

**Figura 6**

*Modelo de Campbell*



Nota. referido de Campbell (2000).

– **Conocimiento declarativo**

Según Campbell (2000) hace referencia a todos los conocimientos asociados a hechos o eventos, es decir el nivel de entendimiento del colaborador respecto a sus funciones y responsabilidades relacionadas a sus tareas, metas y principios.

– **Conocimiento y destrezas**

Según Campbell (2000) los colaboradores deben tener presente como desarrollar sus funciones, los cuales se asocian a las siguientes destrezas:

- Destrezas cognoscitivas
- Destrezas psicomotoras
- Destrezas físicas
- Destrezas de auto gerencia
- Destreza interpersonal

– **Motivación**

Según Campbell (2000) son aspecto que influye en el grado de esfuerzo, persistencia e involucramiento del colaborador con sus funciones y objetivos de la empresa.

Por otro lado, el estudio desarrollado por Campbell (2000) dio a conocer ocho aspectos elementales del desempeño laboral:

– **Rendimiento de la función específica del cargo**

Según Campbell (2000) hace referencia a la capacidad del empleado para realizar sus funciones haciendo uso de sus habilidades, destrezas y conocimientos personales.

– **Rendimiento de la función no específica del cargo**

Según Campbell (2000) hace referencia a la voluntad y capacidad del empleado para realizar funciones diferentes a las ejecutadas en su cargo.

– **Rendimiento de tarea comunicativa de tipo oral y escrita**

Según Campbell (2000) hace referencia al nivel comunicativo que presenta un individuo para expresar sus ideas de manera oral y escrita, la cual debe desarrollar de manera independiente a las labores que realiza.

– **Demostración del esfuerzo**

Según Campbell (2000) la actitud y capacidad del individuo para brindar un apoyo adicional al establecido en sus funciones de puesto, la cual se puede medir por el nivel de frecuencia, la voluntad, actitud y el esfuerzo que otorga a la realización de actividades en condiciones críticas.

– **Conservación de la disciplina personal**

Según Campbell (2000) el nivel que una persona evita actitudes desfavorables en un ámbito laboral, como el ausentismo, el

consumo excesivo de alcohol o estupefacientes que vulnera sus actividades, respeto por su cargo e infrinja las regulaciones internas y legales en un ámbito laboral.

– **Facilitar el desempeño del equipo**

Según Campbell (2000) el nivel que una persona se involucra con sus compañeros y los apoya en sus actividades de manera desinteresada, a su vez aporta a la resolución de conflictos y brindar apoyo en la conservación de objetivos de grupo, finalmente se presenta como un referente dentro de su equipo de trabajo.

– **Supervisión / Liderazgo**

Según Campbell (2000) define el liderazgo como la capacidad de un individuo para influir en el desempeño y productividad de los integrantes de un equipo de trabajo, a su vez promueve la interacción y genera un clima laboral positivo.

– **Administración**

Según Campbell (2000) define la administración como una conducta enfocada en la integración de la unidad, por medio de la organización de personas y recursos empresariales, supervisando el cumplimiento de objetivo y brindando un soporte en la resolución de problemas, a fin de cumplir las metas organizacionales y generara recursos extras por medio de la negociación con otros departamentos.

**b) Modelo de desempeño de Furnham**

Los elementos del desempeño laboral se asocian a los conocimientos, habilidades y destrezas que se sobreentiende que posee un individuo, el cual le permite desarrollar funciones específicas en un puesto de manera sobresaliente, de acuerdo a lo precisado Furnham (1992) sostiene:

**- Adaptabilidad**

Según Furnham (1992) hace referencia a la conservación de la eficiencia y eficacia en diversas áreas con distintas asignaciones, funciones e integrantes.

**- Comunicación**

Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad de un individuo para dar a conocer sus ideas de manera correcta y fluida a un grupo de personas, por otro lado, se asocia a la destreza del individuo para estructurar su lenguaje a una terminología adecuada al entendimiento del receptor, finalmente se evalúa el uso de gramática, tono de voz y estructura comunicativa.

**- Iniciativa**

Según Furnham (1992) hace referencia a la intención de influir positivamente en los sucesos y hechos que aportan el cumplimiento de objetivos, así también involucra la capacidad para generar situaciones que incentiven la productividad,

finalmente el uso de acciones y recursos que se utiliza para conseguir de manera eficiente los objetivos de una empresa.

– **Conocimiento**

Según Furnham (1992) hace referencia al grado de conocimiento teóricos y técnicas que presenta una persona en un ámbito profesional, el cual se relaciona directamente con las funciones y responsabilidad del cargo, por otro lado, se asocia a la capacidad que tiene una persona para sostener su conocimiento acorde a las nuevas tendencias y avances que nutren su experiencia y capacidad de respuesta.

– **Trabajo en equipo**

Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad de desempeñarse de manera favorable y positiva con los demás integrantes de un equipo de trabajo, aportando ideas para lograr las metas de la empresa, motivan la productividad y contribuyendo a la creación de un ambiente armónico.

– **Estándares de trabajo**

Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad para alcanzar las metas y superar los estándares establecidos en la empresa, por medio del trabajo organizado y generación de información que nutran el sistema de trabajo de la empresa.

– **Desarrollo de talentos**

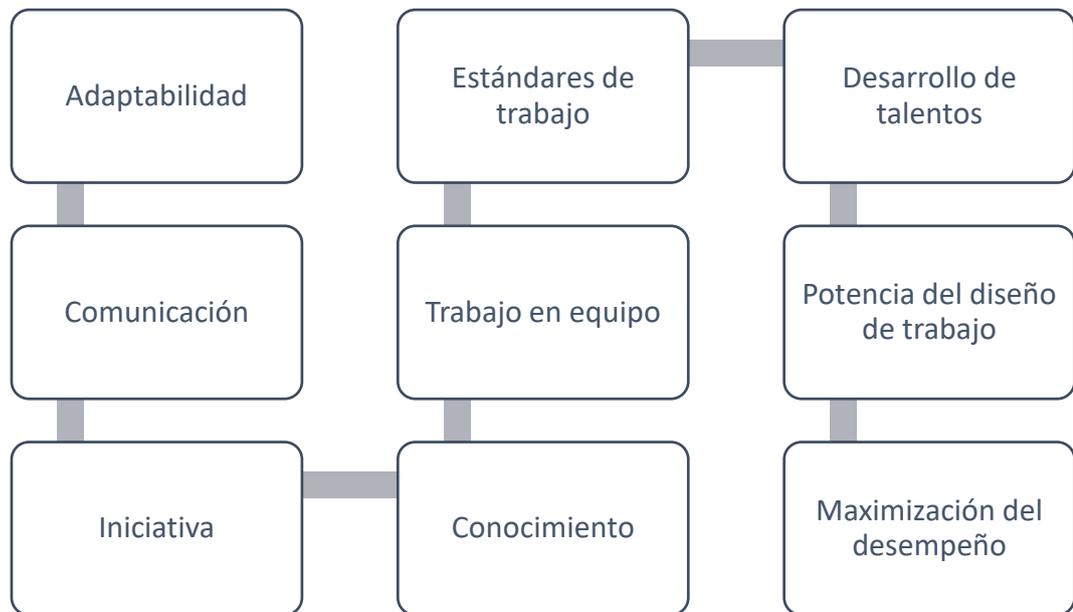
Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad para identificar las habilidades y destrezas de los integrantes de un equipo, a través de la organización y gestión de actividades efectivas asociadas a los cargos actuales o futuros.

– **Potencia del diseño de trabajo**

Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad para delimitar las funciones de cada área de trabajo y establecer eficientemente los objetivos de la empresa, a su vez se genera mejorar estructurales para incrementar el nivel de oportunidades, reduzca las debilidades y brinde una mayor flexibilidad a los integrantes del grupo.

– **Maximización del desempeño**

Según Furnham (1992) hace referencia a la capacidad para determinar metas asociada al desempeño laboral, a su vez brinda un ambiente de desarrollo a través de actividades que promueven el crecimiento y desarrollo de aprendizaje como las capacitaciones.

**Figura 7***Modelo de desempeño de Furnham*

Nota. referido de Furnham (1992).

Las últimas tres precisiones son adicionales a los primeros criterios y son aplicables a individuos que lideran un grupo, los cuales deben tener un mayor juicio, criterio y sentido común para evaluar las acciones, progreso y motivación de cada integrante de grupo.

### c) Modelo de Guzzo y Gannett

El modelo Guzzo y Gannett (1988) es uno de los primeros modelos en analizar los factores situacionales y contextuales como aspectos fundamentales en el análisis del desempeño laboral, sin embargo, su modelo establece que los factores situacionales presentan efectos potenciadores o impulsores, por un lado, el primero lleva el

desempeño a un máximo nivel , por otro lado, el segundo limita el desempeño hasta lograr el nivel mínimo aceptable.

– **Factores facilitadores o potenciadores**

Algunos factores influyen indirectamente el desempeño laboral, en un primer momento afectan directamente los aspectos individuales de cada persona, por lo tanto, los potenciadores individuales deben considerar aspectos importantes del sistema de recursos humanos, etapas de liderazgo y estructuración del trabajo para potenciar e impulsar los gestores de servicio.

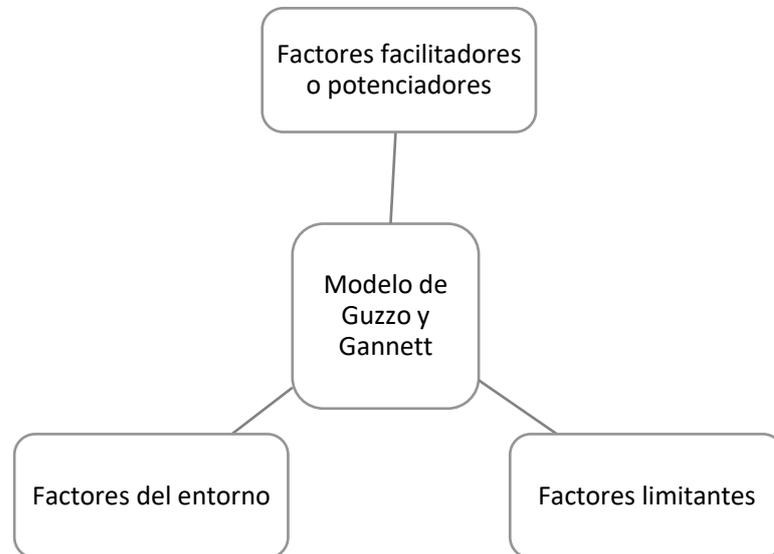
– **Factores limitantes**

Hace referencia a las características del proceso tecnológico y de trabajo, políticas, estructura y cultura organizativas, otros aspectos limitantes son los presentados por Peters, el cual refiere:

- Los equipos y recursos tecnológicos
- Tiempo disponible
- Ambiente de trabajo

– **Factores del entorno**

Los factores del entorno indican significativamente en diversos tipos de mecanismos y proceso internos de las personas, generando limitantes que pueden generar un impacto desfavorable en la ejecución y desempeño de funciones específicas, lo cual limita al trabajador aprovechar totalmente sus conocimientos, aprendizajes y habilidades.

**Figura 8***Modelo de Guzzo y Gannett*

Nota. referido de Guzzo y Gannett (1988).

#### **d) Otros modelos**

Diversos modelos del rendimiento laboral incorporan aspectos personales y de situación, como el modelo establecido por Cardy y Dobbins (1994).

Estos autores sostienen una perspectiva resaltante, dado que refieren que el desempeño laboral está condicionado por la conducta y rendimiento que se otorga a la ejecución de funciones en un puesto determinado, estos resultados se asocian a los aspectos personales y resultados del trabajo de manera indirecta, por ello se identifica a través de las conductas más representativas durante la ejecución del trabajo.

#### **2.2.2.4. *Métodos de evaluación***

Representa las etapas que proyectan y evalúan el desempeño general de un empleado, un gran número de empleados quiere recibir un feedback acerca del desenvolvimiento laboral que presenta, cumplimiento de funciones, por ello busca la aprobación de las personas que laboran con él, jefes directos y demás involucrados, por otro lado la gerencia y puestos de dirección deben enfocarse en evaluar y analizar el desempeño de cada empleado con la finalidad de mejorar sus decisiones corporativas acerca de su personal (Dessler, 2001).

Los empleados que cumplen de forma deficiente sus funciones ponen en riesgo la calidad de atención de la empresa en los procesos de selección, orientación y capacitación del personal, por otro lado, se puede presentar como un indicador que precisa que las metas y alcances del puesto no han sido considerados y abordados por una persona correcta (Dessler, 2001).

Por otro lado, una empresa no puede hacer uso de cualquier sistema de evaluación del desempeño, puesto su sistema debe tener certificaciones que garanticen su validez y confiabilidad, por ello un sistema de evaluación debe enfocar sus esfuerzos en conocer los aspectos asociados al desempeño laboral, medirlo y brindar una retroalimentación a los colaboradores, para que estos puedan generar mejoras en un corto plazo (Dessler, 2001).

Por criterio general, el área de recursos humanos realiza evaluación del desempeño laboral en el cual analiza a todos los empleados de una empresa, esta acción se presenta como una necesidad de uniformidad al procedimiento, si bien el área de recursos humanos puede presentar enfoques distintos para empleados de altos niveles jerárquicos, mandos medios y bajos, se requiere de una uniformidad

dentro de cada nivel para obtener resultados confiables y utilizables (Dessler, 2001).

Si bien el departamento de recursos humanos es el encargado de estructurar un sistema de evaluación, en pocos o nulos escenarios ejecuta esta evaluación, dado que delegan este trabajo a empleados de mando medios como supervisores.

La evaluación del desempeño laboral esta cimentada en principios elementales que dirigen su desarrollo, los cuales son:

- La evaluación del desempeño debe ligarse al crecimiento de todos los empleados de la empresa.
- Los estándares de evaluación del desempeño deben fundamentarse en materia teórico de importancia.
- El sistema de evaluación demande de un alto nivel de compromiso e involucramiento constante de los empleados.
- El juicio y opinión del juez evaluador debe presentarse como una baje para generar mejoras continuas.

El desempeño personal de los empleados se analiza en función de los cargos altos, por lo tanto, se debe considerar todas las dimensiones de orden superior, de la identificación de valores hasta el cumplimiento de objetivos, los cuales se ven reflejados en el comportamiento y productividad de cada empleado, el tipo de estrategia individual está ligado a un grupo de circunstancias externas que influyen en el resultado final, cuya apreciación es impredecibles (Dessler, 2001).

Además de las características expuestas, se exponen dos tipos de evaluación:

- Evaluación informal
- Evaluación formal

Por un lado, la evaluación informal se presenta como un estudio no programado, sin embargo, tienen la capacidad de establecer los avances y puntos críticos que deben reforzarse por medio de la retroalimentación, para ello se hace uso de la observación y aplicación de cuestionarios o entrevistas.

Desde otra perspectiva la evaluación formal se presenta como un proceso organizado y definido de manera previa, es decir presenta una fecha de aplicación fija y debe ejecutarse de manera obligatoria, para ello se determinan dimensiones de evaluación y se basan en un método de evaluación validado.

Finalmente, para que las organizaciones realicen correctamente la evaluación del desempeño deben cumplir los siguientes criterios de evaluación:

- Generar un clima de trabajo basado en el respeto y confianza.
- Supervisar que los integrantes cumplan cabalmente con sus funciones laborales.
- Desarrollar un estilo de administración participativo y democrático.
- Establecer un objetivo de dirección a corto, mediano y largo plazo.
- Generar expectativas de aprendizaje e innovación constante.

Según Dessler & Juárez (2011) existen diversos métodos para medir el desempeño de los trabajadores en la organización, entre las técnicas más recurrentes tenemos a:

**a) Ensayos críticos**

Su fin es analizar al trabajador en su área de trabajo y comprender las fortalezas que este posee, así como las debilidades que lo identifican, de tal modo que, el moderador pueda sugerirle cambios que incrementen su productividad.

Es claro que, la evaluación debe realizarse de manera personal y no analizarlos en grupo, pues pierde su nivel de eficiencia, debido a que cada colaborador es muy diferente a otro.

**b) Incidentes críticos**

El moderador revisa las funciones que debe cumplir cada trabajador, a través de ellas entiende la labor que debe afrontar cada colaborador y analizará los incidentes críticos a los cuales se enfrenta cada día, así como la manera de evadirlos.

De igual modo que el anterior, en esta técnica el colaborador también puede intervenir para sugerir cambios que mejoren el desempeño del trabajador en su día a día.

**c) Escala gráfica de calificación**

En este sentido se evalúan tres características en específico, pues son las más importantes para comprender el desempeño laboral, estas son, la calidad del trabajo, la asistencia, la proactividad, la cooperación y el nivel de conocimientos.

**d) Escala de calificación basada en el comportamiento**

Esta técnica combina los dos métodos anteriormente mencionados, pues analiza al colaborador en su punto de trabajo y las adversidades

que afronta día a día, pero a ello incluye variables a revisar, las cuales son las mismas que se mencionan en la escala de calificación.

**e) Comparación forzada**

Esta técnica toma como referencia a un trabajador, quien usualmente muestra las características deseadas por la organización y compara los resultados que este obtiene con el resto.

**2.2.2.5. Factores influyentes**

Según con Medina (2017) existen elementos alrededor del trabajador con los cuales convive en su rutina diaria, estos elementos son determinantes al momento de desenvolverse en su punto de trabajo, estos son los siguientes:

**a) Satisfacción del trabajo**

Según Medina (2017) es claro que, la empresa debe ofrecer un punto de trabajo saludable, pues mucho de los resultados que obtendrá será a causa de cómo se siente el colaborador en su espacio de trabajo.

Un trabajador conforme con su lugar de trabajo, se sentirá más motivado al momento de ejercer sus labores, así como proyectará un mayor empeño, trayendo consigo resultados altamente productivos para la empresa.

**b) Autoestima**

Según Medina (2017) en la pirámide de Maslow la necesidad de reconocimiento es parte de las necesidades de una persona, por ello, un colaborador requiere de reconocimiento por el esfuerzo que se encuentra desempeñando en sus tareas, de esta manera, se impulsa

los buenos resultados, pues el colaborador se siente en confianza con sus aportes realizados.

**c) Trabajo en equipo**

Según Medina (2017) las funciones encomendadas por lo general se desarrollan en equipo y de no ser el caso, cada tarea se encuentra enlazada con las necesidades de la organización para cumplir un solo objetivo.

Por ello, se debe ubicar los líderes dentro de la organización para dividir las responsabilidades dentro de un grupo humano e incrementar los resultados eficientes a través de ellos.

**d) Capacitación del trabajador**

Según Medina (2017) este procedimiento le compete al departamento de recursos humanos, y es indispensable para el crecimiento empresarial de una organización.

Debido a que los resultados de una organización se deben a la productividad de un colaborador y en un 80% de ocasiones una capacitación incrementa los resultados para beneficio de la organización.

### **2.2.3.DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS**

- **Capacitación**

Según Medina (2017) la capacitación son conocimientos transferidos a un grupo con el propósito de incrementar sus habilidades o conocimientos, de tal modo que, mejore sus resultados.

- **Comunicación**

Según Yerena (2000), la comunicación es transmitir algo interno con los demás, es la necesidad de ponerse en contacto con las personas de un mismo entorno e involucra la razón y emoción para un correcto intercambio de ideas.

- **Cooperación**

Según Balbín (2005) la cooperación está sujeta a la orientación para trabajar de manera conjunta con otras personas de manera organizada, ordenada y sosteniendo un bajo nivel de individualismo.

- **Crecimiento empresarial**

Según Robbins (1999) es el término utilizado para referirse al desarrollo de una organización, sin embargo, esta puede crecer de diferentes modos, ya sea de manera física, valor, renta, etc.

- **Espíritu de equipo**

Según Chiavenato (2010) el espíritu de equipo se conceptualiza como las emociones que los miembros de un grupo perciben e interiorizan al formar un equipo, tomando en consideración los valores, reglas y actitud que los diferencia como equipo.

- **Moderador**

Persona a cargo de controlar un grupo humano, usualmente interviene en medio de debates y es útil para brindar opiniones ajenas a los participantes.

- **Participación**

Según Chiavenato (2010) la participación es la acción de intercambiar información y preocupaciones, con la finalidad de identificar una solución rápida y eficaz a un problema.

- **Pirámide de Maslow**

Según Maslow (2013) es la teórica de necesidades humanas, donde se escalan de necesarias para vivir hasta la autorrealización.

- **Proactividad**

Según Barba (2013) es el comportamiento anticipado de un colaborador ante una necesidad, es decir, la realización de un deber sin necesidad de solicitarlo.

- **Innovación**

Porter (2010) precisa que "Innovar es explotar con éxito nuevas ideas o nuevo conocimiento, asumiendo más riesgo que los competidores, para conseguir una posición competitiva superior.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se define de tipo básica o pura.

Según Sampieri, Fernandez, & Baptista (2014) la investigación básica tiene la finalidad de buscar conocimiento puro a través de la recolección de datos, lo cual aporta a la construcción de una mayor base de conocimientos.

### **3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel la investigación es correlacional.

Según Sampieri, Fernandez, & Baptista (2014) el nivel correlacional tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre la variable dependiente e independiente.

### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se alinea al diseño no experimental y transversal.

Según Sampieri, Fernandez, & Baptista (2014) en la investigación de diseño no experimental, el investigador no realizará intervención o manipulación de las variables de estudio, por ello solo se limita a su observación y análisis en su contexto natural, así también en el diseño transversal, la recolección de información se realizará en un momento, espacio y tiempo establecido y planificado bajo el criterio del investigador.

### 3.4. VARIABLES E INDICADORES

#### 3.4.1. Identificación de la variable independiente

Trabajo en equipo

##### 3.4.1.1. Indicadores de la variable independiente

**Tabla 1.**

*Operacionalización variable independiente - Trabajo en equipo*

| Variable          | Definición conceptual   | Definición operacional  | Dimensiones                 | Indicadores  | Escala  |
|-------------------|---|---|-----------------------------|--|---------|
| Trabajo en equipo | Jaramillo Solorio (2012) El trabajo en equipo es la realización de un deber en cooperación de un grupo, el cual se desarrolla de manera coordinada pues cada uno entiende la función que debe realizar. | El trabajo en equipo será medido en base a cinco dimensiones, que refieren la comunicación, innovación, participación, cooperación y espíritu de equipo, por medio de la aplicación de un cuestionario. | Nivel de comunicación       | - Libertad de opinión<br>- Comprensión                                     | Ordinal |
|                   |   |   | Nivel de innovación         | - Capacitación<br>- Integración de ideas                                   |         |
|                   |   |   | Nivel de participación      | - Relaciones laborales<br>- Compromiso laboral                             |         |
|                   |   |   | Nivel de cooperación        | - Apoyo grupal<br>- Integración grupal                                     |         |
|                   |   |   | Nivel de espíritu de equipo | - Resolución de conflictos<br>- Liderazgo<br>- Involucramiento empresarial |         |

Fuente: Rivera (2017).

##### 3.4.1.2. Escala de medición

La escala de medición será la escala Likert, cabe destacar que, la escala ordinal es útil para clasificar una variable u objeto de estudio según sus características y diferencia de la nominales que no presentan un orden

determinado, en esta escala si se respeta la escala y la relación entre ellos (Dagnino, 2014).

| <b>Escala</b>                  | <b>Puntaje</b> |
|--------------------------------|----------------|
| Totalmente en desacuerdo       | 1              |
| En desacuerdo                  | 2              |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3              |
| De acuerdo                     | 4              |
| Totalmente de acuerdo          | 5              |

### 3.4.2. Identificación de la variable dependiente

Desempeño laboral

#### 3.4.2.1. Indicadores de la variable dependiente

**Tabla 2.**

*Operacionalización de variable dependiente - desempeño laboral*

| <b>Variable</b>   | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>  | <b>Dimensiones</b>       | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala</b> |
|-------------------|---|--|--------------------------|--|---------------|
| Desempeño laboral | Según Palmar & Valero (2014) el desempeño laboral es entendido como el actuar de un trabajador en su centro de labores, y el nivel de su desempeño puede darse por el cumplimiento de sus labores exigidas por la empresa | El desempeño laboral será evaluado por medio de cuatro dimensiones, satisfacción del usuario, labor de área, logros laborales y crecimiento personal, a través de un cuestionario. | Satisfacción del usuario | - Calidad de servicio<br>- Relaciones laborales<br>- Rendimiento laboral | Ordinal       |
|                   |   |  | Labor en el área         | - Aprendizaje<br>- Trabajo en equipo<br>- Canales de comunicación        |               |
|                   |   |  | Logros laborales         | - Responsabilidad laboral<br>- Iniciativa                                |               |
|                   |   |  | Crecimiento personal     | - Capacitación<br>- Conflictos laborales<br>- Intereses personales       |               |

Fuente: Rivera (2017).

### 3.4.2.2. Escala de medición

La escala de medición será la escala Likert, cabe destacar que, la escala ordinal es útil para clasificar una variable u objeto de estudio según sus características y diferencia de la nominales que no presentan un orden determinado, en esta escala si se respeta la escala y la relación entre ellos (Dagnino, 2014).

| Escala                         | Puntaje |
|--------------------------------|---------|
| Totalmente en desacuerdo       | 1       |
| En desacuerdo                  | 2       |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3       |
| De acuerdo                     | 4       |
| Totalmente de acuerdo          | 5       |

## 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

### 3.5.1. Población

El universo de la presente investigación este compuesto por 784 colaboradores de Caja Tacna según la planilla suscrita en SUNAT al mes de julio del 2020 (SUNAT, 2020).

### 3.5.2. Muestra

La muestra posee un nivel de confianza del 95%, se ha considerado tener un 5% como margen de error, por tal, se infiere que es de naturaleza probabilística de tipo aleatorio.

$$n = \frac{N Z^2 p q}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p * q)}$$

Los datos con los que se ha de trabajar son los siguientes:

$$N = 784$$

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Por lo tanto:

Se determinó una muestra de 259 colaboradores de Caja Tacna.

## **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.6.1. Técnica**

La presente investigación hará uso de la técnica de encuesta, para la variable dependiente desempeño laboral e independiente equipo de trabajo.

Según Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio (2014) la técnica de encuesta *“utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo.”*

### **3.6.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado para las dos variables de estudio será el cuestionario.

Es un instrumento de las técnicas de investigación para la recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

La confiabilidad de los instrumentos de investigación de la variable dependiente e independiente ha sido determinada por medio de la aplicación de método Alfa de Cronbach, para ello se hizo uso del software estadístico SPSS en su versión 24.0.

#### 4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos aplicados se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, la cual presenta una valoración de 0 a 1.

**Tabla 3.**  
*Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes*

| Rango        | Confiabilidad          |
|--------------|------------------------|
| 0.90 – 1.00  | Alta confiabilidad     |
| 0.70 – 0.89  | Fuerte confiabilidad   |
| 0.50 – 0.69  | Moderada confiabilidad |
| 0.01 – 0.049 | Baja confiabilidad     |
| 0.00 – 0.01  | No es confiable        |

Fuente: Oviedo y Campo (2005)

- **Variable independiente – Trabajo en equipo**

A continuación, se presenta el alfa de Cronbach de la variable independiente trabajo en equipo.

**Tabla 4.**  
*Alfa de Cronbach variable: Trabajo en equipo*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,937                       | 25             |

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 4, evidencia que la variable trabajo en equipo obtuvo un alfa de Cronbach de 0,937, encontrándose un rango de alta confiabilidad, por ello no es necesario realizar cambios en la data, puesto que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

**Tabla 5.**

*Alfa de Cronbach variable: Dimensiones variable trabajo en equipo*

| Estadísticas de fiabilidad  |                  |                |
|-----------------------------|------------------|----------------|
| Dimensiones                 | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Nivel de comunicación       | ,807             | 5              |
| Nivel de innovación         | ,786             | 3              |
| Nivel de participación      | ,830             | 5              |
| Nivel de cooperación        | ,918             | 4              |
| Nivel de espíritu de equipo | ,870             | 8              |

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 5, evidencia que las dimensiones de la variable trabajo en equipo tienen un alfa de Cronbach superior a 0,700, encontrándose un rango de fuerte y alta confiabilidad, por ello no es necesario realizar cambios en la data, puesto que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

- **Variable dependiente – Desempeño laboral**

A continuación, se presenta el alfa de Cronbach de la variable dependiente desempeño laboral.

**Tabla 6.**

*Alfa de Cronbach variable: Desempeño laboral*

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
|                            | ,959           |
|                            | 15             |

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 6, evidencia que la variable desempeño laboral obtuvo un alfa de Cronbach de 0.959, encontrándose un rango de alta confiabilidad, por ello no es necesario realizar cambios en la data, puesto que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

**Tabla 7.**

*Alfa de Cronbach variable: Dimensiones variable desempeño laboral*

| Estadísticas de fiabilidad |                  |                |
|----------------------------|------------------|----------------|
| Dimensiones                | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Satisfacción del usuario   | ,894             | 4              |
| Labor en el área           | ,738             | 4              |
| Logros laborales           | ,782             | 3              |
| Crecimiento personal       | ,914             | 4              |

Fuente: SPSS 24.0

Interpretación: De acuerdo con la tabla 7, evidencia que las dimensiones de la variable desempeño laboral tienen un alfa de Cronbach superior a 0,700, encontrándose un rango de fuerte y alta confiabilidad, por ello no es necesario realizar cambios en la data, puesto que el instrumento tiene un alto grado de fiabilidad.

## **4.2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procesamiento de datos se realizará con el uso de Excel estadístico y el programa estadístico IBM SPSS en su versión 24.0.

Por consiguiente, la presente y análisis se datos se hará con el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva permitirá la presentación de información por medio de tablas y figuras de frecuencias, por su parte de estadística inferencial permitirá realizar estimaciones estadísticas haciendo uso de la prueba estadística idónea para la investigación, lo cual permitirá realizar la comprobación de hipótesis.

### **- Trabajo de campo**

#### **a) Coordinación previa**

En primer lugar, se realizará la coordinación con la gerencia de Caja Tacna con el objetivo de brindarle los detalles de la investigación, finalidad de la investigación y conocer la disponibilidad de participación de la muestra.

#### **b) Presentación**

La presentación se realizará de la siguiente manera: Buenos días/tardes. Mi nombre es Jessica Paola Girón Meza y estoy realizando un estudio sobre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en la Caja Tacna.

La idea es poder conocer distintas opiniones para colaborar con el desarrollo de la investigación, en este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio.

**c) Consentimiento informado**

Se brinda un formato de consentimiento informado, el cual detalle los datos personales del investigador principal, finalidad de la investigación, se detalla la confidencialidad de las encuestas y el anonimato de los encuestados.

**d) Instrucciones**

La aplicación de las encuestas se dará siempre en respeto de lo estipulado en el consentimiento información, así también se conservará la ética y el agradecimiento por la confidencialidad de todos los participantes.

**e) Aplicación del cuestionario**

La recolección de información en el trabajo de campo se realizará por medio de la administración de un cuestionario, para ello se seguirá el siguiente procedimiento.

- Encuestadores: Se contó con dos aplicadores de encuesta, los cuales fueron capacitados para apoyar a la encuestado en caso de dudas.
- Lugar de encuesta: Se coordinó con las dependencias, áreas y jefaturas para determinar la hora y día de aplicación de cuestionario, a fin de no interrumpir las actividades del personal.
- Transversalidad de los datos: Como asegurar la transversalidad de la información se aplicó el cuestionario de forma simultánea, a fin de muestrear a todas las dependencias y áreas seleccionadas en el mismo periodo de tiempo.
- Control del trabajo de campo: Se supervisará la administración de los instrumentos a fin de garantizar la veracidad y minimizar errores.

### 4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

#### 4.3.1. Resultados generales

**Tabla 8.**

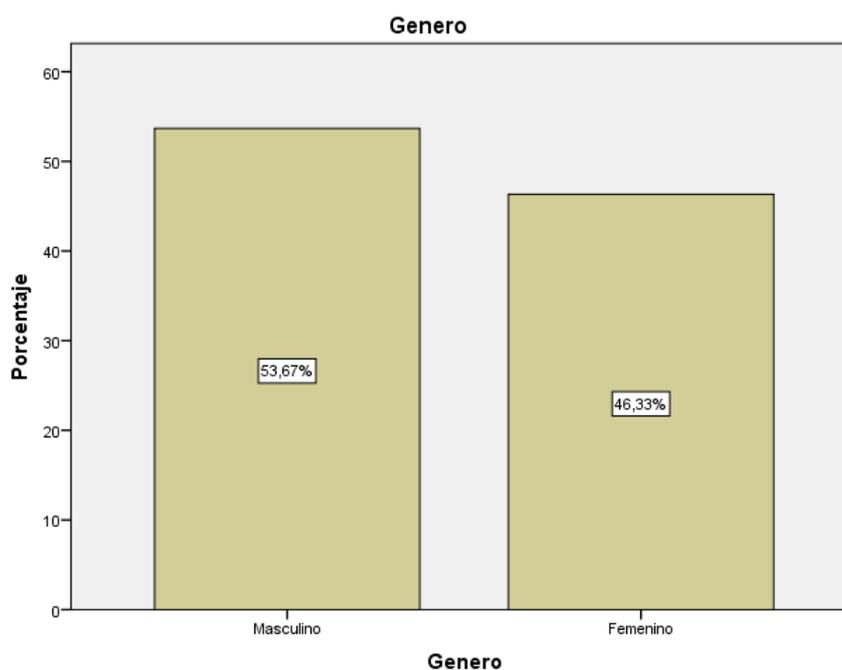
*Género*

|           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Masculino | 139        | 53,7       | 53,7                 | 53,7                    |
| Femenino  | 120        | 46,3       | 46,3                 | 100,0                   |
| Total     | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 9.**

*Género*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

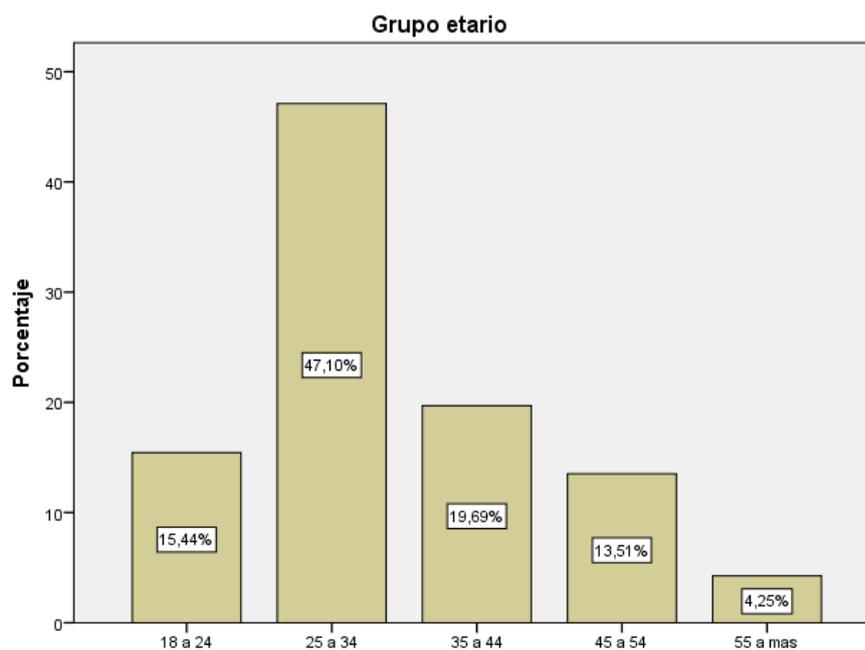
De acuerdo con la tabla 08, el género masculino ocupó un 53,67% de la participación en el estudio, mientras que el género femenino ocupó un 46,33% de participación.

**Tabla 9.**  
*Grupo etario*

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| 18 a 24  | 40         | 15,4       | 15,4                 | 15,4                    |
| 25 a 34  | 122        | 47,1       | 47,1                 | 62,5                    |
| 35 a 44  | 51         | 19,7       | 19,7                 | 82,2                    |
| 45 a 54  | 35         | 13,5       | 13,5                 | 95,8                    |
| 55 a mas | 11         | 4,2        | 4,2                  | 100,0                   |
| Total    | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 10.**  
*Grupo etario*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

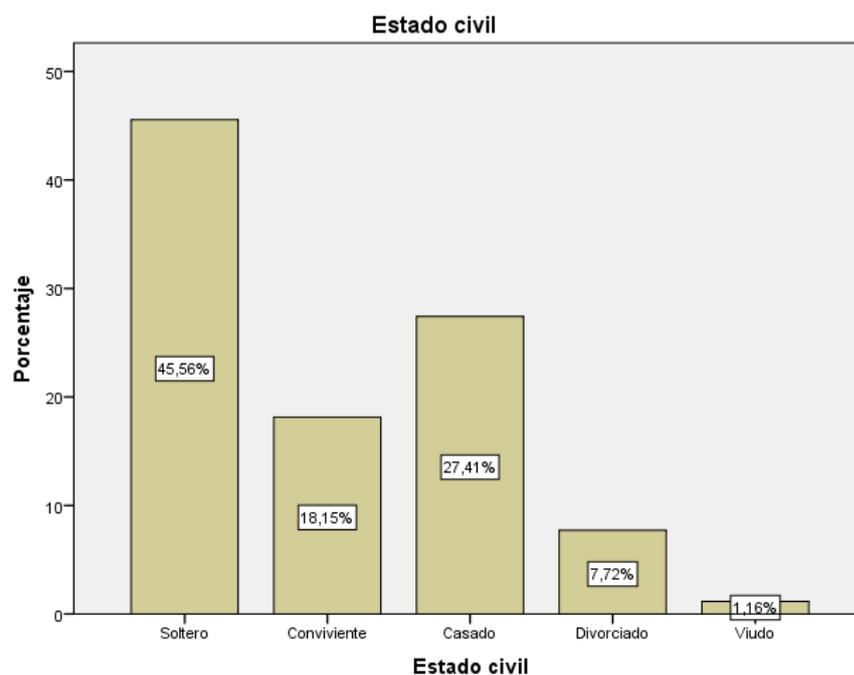
De acuerdo con la tabla N°09, la mayor cantidad de colaboradores encuestados fue de 25 a 34 años con 47,10% de participación, seguido de 35 a 44 años de edad con 19,69%, mientras que los colaboradores de 18 a 44 años representaron un 15,44% y finalmente los mayores a 55 años fueron 4,25%

**Tabla 10.**  
*Estado civil*

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Soltero     | 118        | 45,6       | 45,6              | 45,6                 |
| Conviviente | 47         | 18,1       | 18,1              | 63,7                 |
| Casado      | 71         | 27,4       | 27,4              | 91,1                 |
| Divorciado  | 20         | 7,7        | 7,7               | 98,8                 |
| Viudo       | 3          | 1,2        | 1,2               | 100,0                |
| Total       | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 11.**  
*Estado civil*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

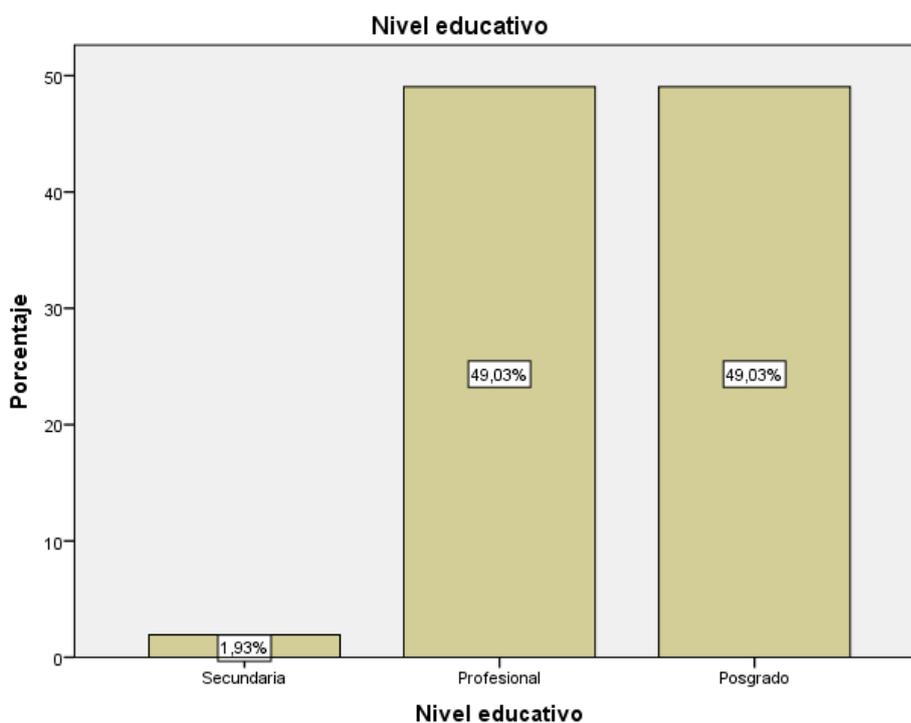
De acuerdo con la tabla N°10, existió una mayor participación de personas solteras con 45,56% de encuestados, seguido de 27,41% de casados, un 18,15% indicó que es conviviente, un 7,72% que es divorciados y un 1,16% viudo.

**Tabla 11.**  
*Nivel educativo*

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Secundaria  | 5          | 1,9        | 1,9                  | 1,9                     |
| Profesional | 127        | 49,0       | 49,0                 | 51,0                    |
| Posgrado    | 127        | 49,0       | 49,0                 | 100,0                   |
| Total       | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 12.**  
*Nivel educativo*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la tabla N°11, un 49,03% indicó que ha estudiado hasta nivel de posgrado, un 49,03% ha llevado una carrera profesional y un 1,93% ha terminado hasta nivel secundaria.

## 4.3.2. Resultados de variable independiente: trabajo en equipo

### 4.3.2.1. Resultados por indicadores

**Tabla 12.**

*Resultados por indicadores de variable trabajo en equipo*

|   |   | Totalmente en<br>desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo<br>ni en<br>desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|---|---|-----------------------------|---------------|--------------------------------------|------------|--------------------------|
| Considero que puedo expresar libremente mi opinión.   | N | 0                           | 43            | 10                                   | 181        | 25                       |
|   | % | 0,0%                        | 16,6%         | 3,9%                                 | 69,9%      | 9,7%                     |
| Logro expresar claramente mis ideas en mi entorno laboral.                                    | N | 0                           | 17            | 9                                    | 153        | 80                       |
|   | % | 0,0%                        | 6,6%          | 3,5%                                 | 59,1%      | 30,9%                    |
| Considero que logro escuchar adecuadamente a los demás.                                       | N | 0                           | 6             | 0                                    | 196        | 57                       |
|   | % | 0,0%                        | 2,3%          | 0,0%                                 | 75,7%      | 22,0%                    |
| Soy flexible cuando se dan propuestas mejores a mis ideas.                                    | N | 0                           | 20            | 13                                   | 199        | 27                       |
|   | % | 0,0%                        | 7,7%          | 5,0%                                 | 76,8%      | 10,4%                    |
| Busco esforzarme por entender el comportamiento de los demás.                                 | N | 0                           | 0             | 0                                    | 99         | 160                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 0,0%                                 | 38,2%      | 61,8%                    |
| Con frecuencia busco capacitarme para mejorar mi desempeño.                                   | N | 0                           | 1             | 8                                    | 79         | 171                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,4%          | 3,1%                                 | 30,5%      | 66,0%                    |
| Considero que prioriza mantener una posición de mentalidad abierta a nuevas ideas.            | N | 0                           | 0             | 26                                   | 118        | 115                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 10,0%                                | 45,6%      | 44,4%                    |
| Busco investigar sobre el buen desempeño en áreas similares y busco adecuarlas a mi realidad. | N | 21                          | 103           | 37                                   | 54         | 44                       |
|   | % | 8,1%                        | 39,8%         | 14,3%                                | 20,8%      | 17,0%                    |
| Me resulta sencillo compartir con los demás en reuniones de trabajo y extralaborales.         | N | 7                           | 49            | 12                                   | 145        | 46                       |
|   | % | 2,7%                        | 18,9%         | 4,6%                                 | 56,0%      | 17,8%                    |
| Busco participar de forma activa en las actividades donde mi área está involucrada.           | N | 0                           | 0             | 15                                   | 186        | 58                       |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 5,8%                                 | 71,8%      | 22,4%                    |
| Logro manifestar sin dificultades mis ideas en las reuniones.                                 | N | 13                          | 65            | 16                                   | 115        | 50                       |
|   | % | 5,0%                        | 25,1%         | 6,2%                                 | 44,4%      | 19,3%                    |
| Me comprometo de forma plena con las tareas encargadas.                                       | N | 0                           | 0             | 0                                    | 40         | 219                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 0,0%                                 | 15,4%      | 84,6%                    |
| Impulso a otras personas a participar.  | N | 4                           | 37            | 17                                   | 159        | 42                       |
|   | % | 1,5%                        | 14,3%         | 6,6%                                 | 61,4%      | 16,2%                    |
| Me interesa lo que les pasa a otras personas.   | N | 0                           | 18            | 52                                   | 136        | 53                       |
|   | % | 0,0%                        | 6,9%          | 20,1%                                | 52,5%      | 20,5%                    |
| Ayudo a mis compañeros cuando es necesario.   | N | 0                           | 3             | 39                                   | 91         | 126                      |
|   | % | 0,0%                        | 1,2%          | 15,1%                                | 35,1%      | 48,6%                    |
| Los nuevos compañeros, por mi parte, son bien aceptados e integrados.                         | N | 0                           | 0             | 0                                    | 102        | 157                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 0,0%                                 | 39,4%      | 60,6%                    |
| Aprendo de los demás.   | N | 0                           | 0             | 8                                    | 69         | 182                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 3,1%                                 | 26,6%      | 70,3%                    |
| Actuó según los intereses del área de trabajo y la entidad.                                   | N | 0                           | 4             | 7                                    | 107        | 141                      |
|   | % | 0,0%                        | 1,5%          | 2,7%                                 | 41,3%      | 54,4%                    |
| Uso el trato directo para resolver los problemas.   | N | 8                           | 35            | 8                                    | 190        | 18                       |
|   | % | 3,1%                        | 13,5%         | 3,1%                                 | 73,4%      | 6,9%                     |
| Confío en los demás.  | N | 12                          | 66            | 16                                   | 145        | 20                       |
|   | % | 4,6%                        | 25,5%         | 6,2%                                 | 56,0%      | 7,7%                     |
| Antepongo las necesidades de la entidad a mis necesidades personales.                         | N | 8                           | 33            | 35                                   | 177        | 6                        |
|   | % | 3,1%                        | 12,7%         | 13,5%                                | 68,3%      | 2,3%                     |
| Comparto el liderazgo con el grupo.   | N | 0                           | 0             | 11                                   | 104        | 144                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 4,2%                                 | 40,2%      | 55,6%                    |
| Sé muy bien cuál es mi rol en el área de trabajo y de la entidad.                             | N | 0                           | 0             | 0                                    | 83         | 176                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 0,0%                                 | 32,0%      | 68,0%                    |
| Estoy totalmente comprometido con la misión de la entidad.                                    | N | 0                           | 0             | 0                                    | 50         | 209                      |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 0,0%                                 | 19,3%      | 80,7%                    |
| Comparto plenamente los éxitos como los problemas del área de trabajo y de la entidad.        | N | 0                           | 0             | 27                                   | 179        | 53                       |
|   | % | 0,0%                        | 0,0%          | 10,4%                                | 69,1%      | 20,5%                    |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

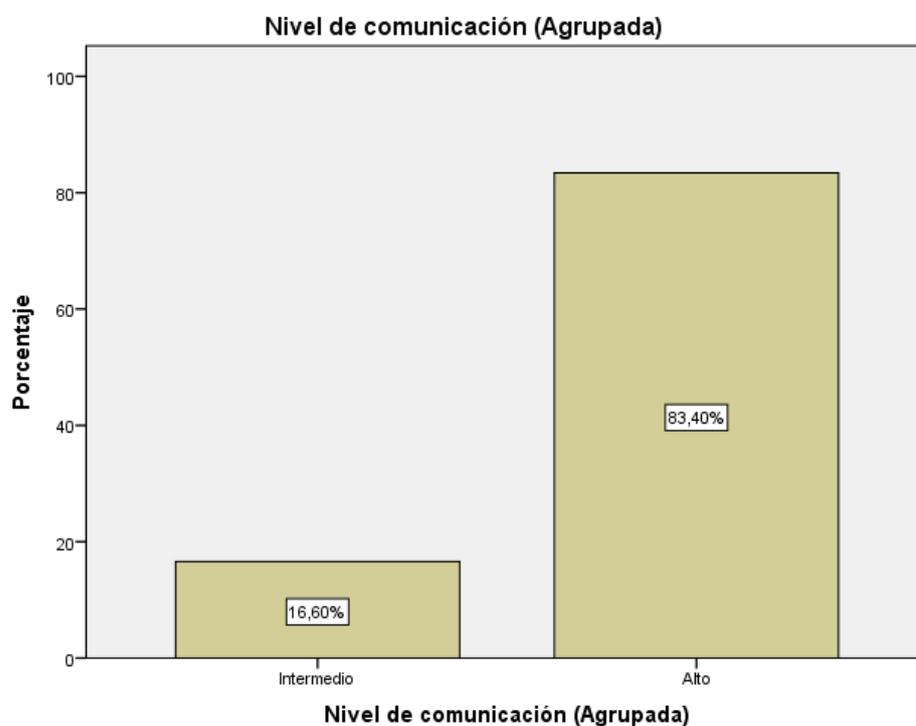
De acuerdo con la tabla N°12, un 79,60% de colaboradores indica que se puede expresar su opinión de manera libre, un 90% precisa que puede expresar sus ideas de manera clara con su entorno laboral, un 97,7% indica que logra escuchar adecuadamente a los demás, mientras que un 87,2% se considera flexible con ideas mejores a las propias, además un 100% de colaboradores precisó que se esfuerza en entender a los demás, además un 96,5% infiere que se encuentra en constante capacitación para mejorar su desempeño, además un 90% prioriza tener una mentalidad abierta ante nuevas ideas, sin embargo, un 47,9% refiere que no busca investigación sobre el buen desempeño en áreas similares y busca adecuarlas a su realidad, no obstante un 73,8% considera que es sencillo compartir con los demás compañeros de trabajo en reuniones extralaborales, además, un 94,2% considera que se encuentra de forma activa en las actividades de su área, un 63,7% precisa que logra manifestar sus ideas en las reuniones, asimismo, un 100% indicó que se encuentra comprometido con las tareas que se le encargan, y un 77,6% impulsa a otras personas a hacer lo mismo, además, un 73% indica que se preocupada por lo que les sucede a otras personas, ayudo a mis compañeros cuando es necesario 83.7 % y los nuevos compañeros son bien aceptados por el 100% de colaboradores, asimismo, el 96.9% refiere que aprende de los demás, un 95,7% considera que actúa acorde a los intereses de la entidad, un 80,3% usa trato directo para solucionar problemas, un 63,7% indica que confía en los demás, un 70,6% indica que antepone las necesidades de la organización sobre las suyas, un 95,8% indica que comparte el liderazgo, un 100% sabe cuál es su rol en su área de trabajo, asimismo, un 100% se siente comprometido con la misión de la entidad, y un 89,6% comparte los éxitos de los problemas del área de trabajo y de la entidad.

#### **4.3.2.2. Resultados por dimensiones**

**Tabla 13.***Dimensión: Nivel de comunicación*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Intermedio | 43         | 16,6       | 16,6                 | 16,6                    |
| Alto       | 216        | 83,4       | 83,4                 | 100,0                   |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 13.***Dimensión: Nivel de comunicación*

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

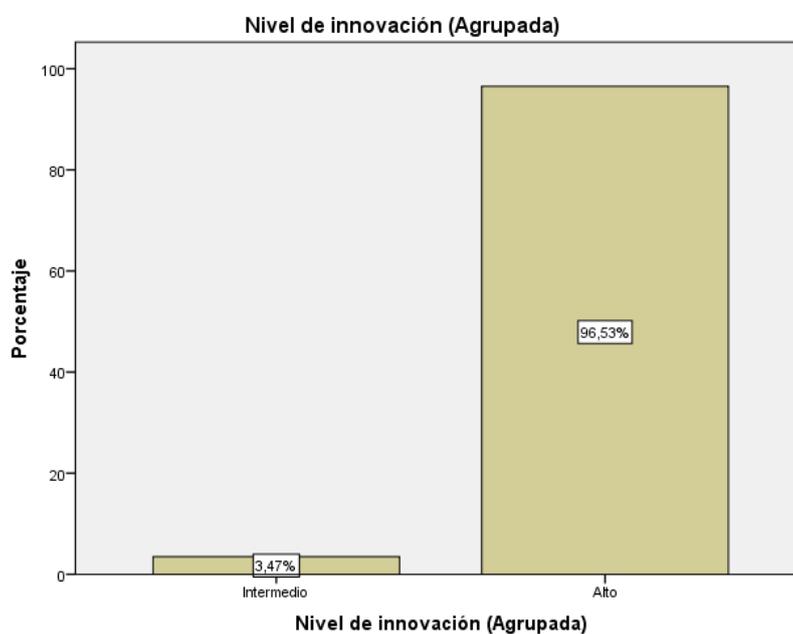
De acuerdo con la figura N°13, el nivel de comunicación en Caja Tacna ha sido alto por un 83,40%, mientras que un 16,60% demostró ser de nivel intermedio.

**Tabla 14.***Dimensión: Nivel de innovación*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Intermedio | 9          | 3,5        | 3,5                  | 3,5                     |
| Alto       | 250        | 96,5       | 96,5                 | 100,0                   |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: SPSS 24

**Figura 14.**  
*Dimensión: Nivel de innovación*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la figura N°14, el nivel de innovación en Caja Tacna ha sido alto por un 96,53%, mientras que un 3,47% demostró ser de nivel intermedio.

**Tabla 15.**  
*Dimensión: Nivel de participación*

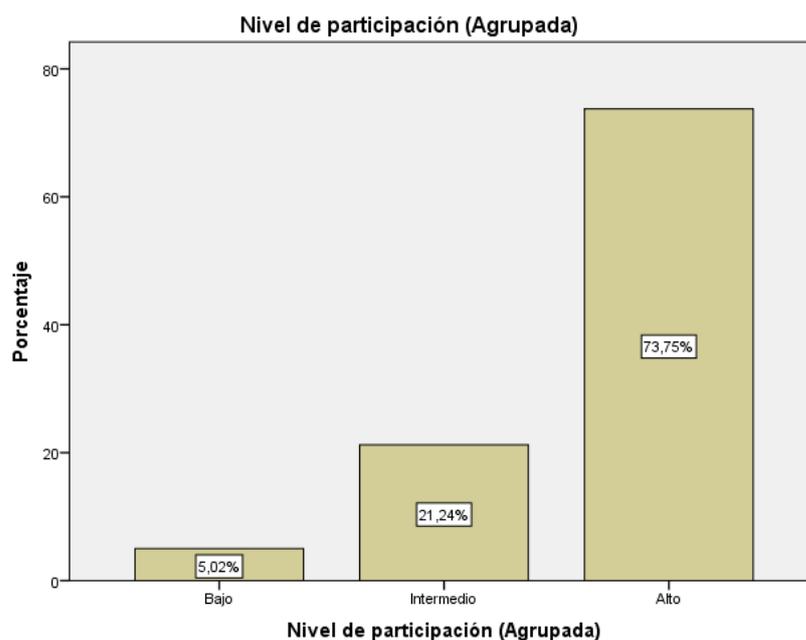
|      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo | 13         | 5,0        | 5,0                  | 5,0                     |

|            |     |       |       |       |
|------------|-----|-------|-------|-------|
| Intermedio | 55  | 21,2  | 21,2  | 26,3  |
| Alto       | 191 | 73,7  | 73,7  | 100,0 |
| Total      | 259 | 100,0 | 100,0 |       |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 15.**

*Dimensión: Nivel de participación*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la figura N°14, el nivel de participación en Caja Tacna ha sido definida como alto por un 75,75%, mientras que un 21,24% indicó que es de nivel intermedio, mientras que un 5,02% es nivel bajo.

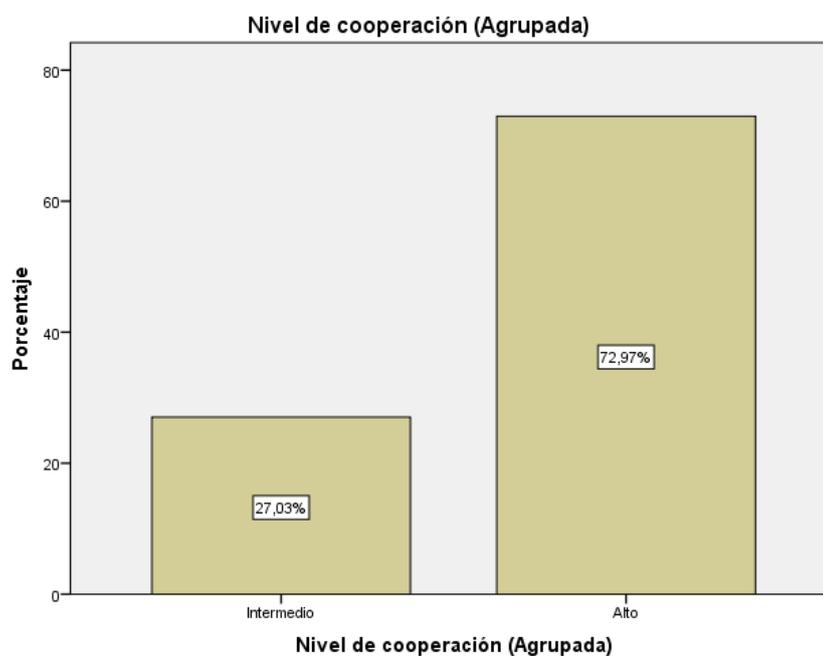
**Tabla 16.**

*Dimensión: Nivel de cooperación*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Intermedio | 70         | 27,0       | 27,0              | 27,0                 |
| Alto       | 189        | 73,0       | 73,0              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 16.**  
Dimensión: Nivel de cooperación



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

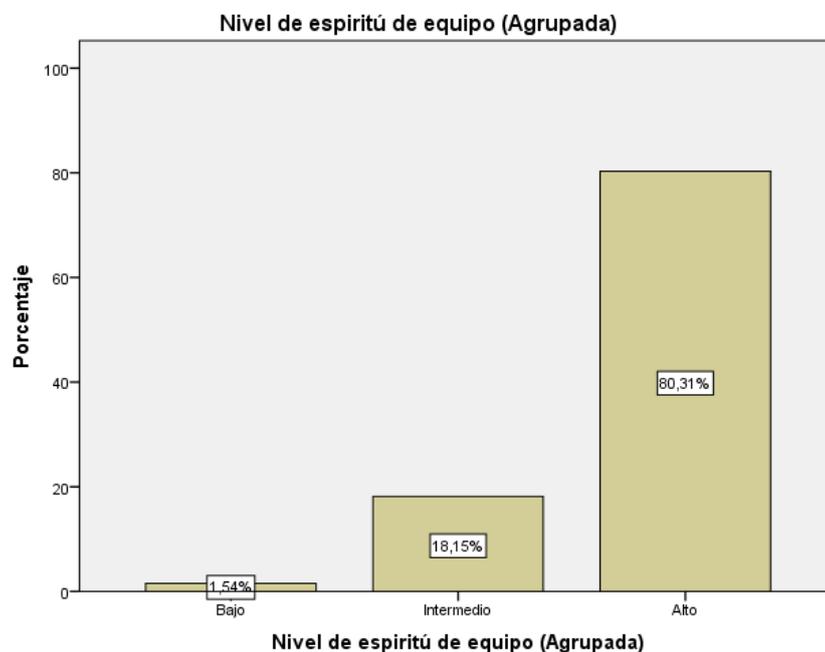
De acuerdo con la figura N°16, el nivel de cooperación en Caja Tacna ha sido alto por un 72,97%, mientras que un 27,03% demostró ser de nivel intermedio.

**Tabla 17.**  
Dimensión: Nivel de equipo

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo       | 4          | 1,5        | 1,5               | 1,5                  |
| Intermedio | 47         | 18,1       | 18,1              | 19,7                 |
| Alto       | 208        | 80,3       | 80,3              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 17.**  
 Dimensión: Nivel de espíritu de equipo



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la figura N°17, el nivel de espíritu de equipo en Caja Tacna ha sido definida como alto por un 80,31%, mientras que un 18,15% indicó que es de nivel intermedio, mientras que un 1,54% es nivel bajo.

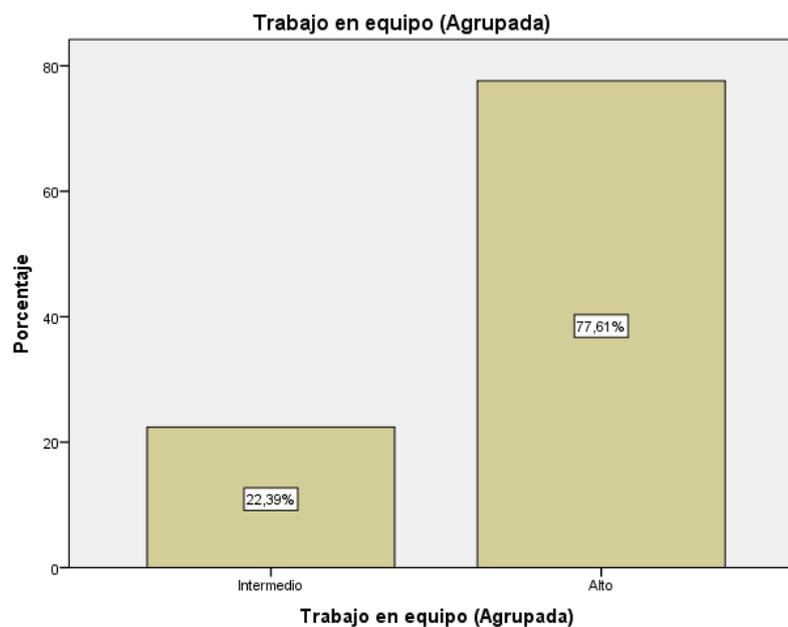
#### 4.3.2.3. Resultado general de variables

**Tabla 18.**  
 Variable: Trabajo en equipo

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Intermedio | 58         | 22,4       | 22,4              | 22,4                 |
| Alto       | 201        | 77,6       | 77,6              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 18.**  
*Variable trabajo en equipo*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

Por tanto, en líneas generales, el trabajo en equipo demostró encontrarse en nivel alto por un 77,61% de colaboradores encuestados, mientras que un 22,39% se encuentra en nivel intermedio.

### 4.3.3. Resultados de variable dependiente: desempeño laboral

#### 4.3.3.1. Resultados por indicadores

**Tabla 19.**  
*Resultados por indicadores de variable desempeño laboral*

|   |   | Totalmente en desacuerdo |      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo |      | Totalmente de acuerdo |       |
|---|---|--------------------------|------|--------------------------------|------|-----------------------|-------|
|   |   | N                        | %    | N                              | %    | N                     | %     |
| Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.  | N | 0                        | 0,0% | 0                              | 4,6% | 125                   | 48,3% |
|   | % |                          |      |                                |      |                       | 47,1% |
| Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad. | N | 0                        | 0,0% | 0                              | 0,0% | 73                    | 28,2% |
|   | % |                          |      |                                |      |                       | 71,8% |
|   | N | 0                        |      | 0                              | 25   | 150                   | 84    |

|  |        |           |             |              |              |              |
|--|--------|-----------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado. | %      | 0,0%      | 0,0%        | 9,7%         | 57,9%        | 32,4%        |
| Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.                      | N<br>% | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%   | 0<br>0,0%    | 79<br>30,5%  | 180<br>69,5% |
| Contribuye a logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.   | N<br>% | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%   | 13<br>5,0%   | 119<br>45,9% | 127<br>49,0% |
| Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.                      | N<br>% | 0<br>0,0% | 4<br>1,5%   | 32<br>12,4%  | 87<br>33,6%  | 136<br>52,5% |
| Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.  | N<br>% | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%   | 24<br>9,3%   | 128<br>49,4% | 107<br>41,3% |
| Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.                                       | N<br>% | 0<br>0,0% | 8<br>3,1%   | 44<br>17,0%  | 147<br>56,8% | 60<br>23,2%  |
| Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.           | N<br>% | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%   | 11<br>4,2%   | 93<br>35,9%  | 155<br>59,8% |
| Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.                 | N<br>% | 0<br>0,0% | 69<br>26,6% | 27<br>10,4%  | 145<br>56,0% | 18<br>6,9%   |
| Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la entidad.                | N<br>% | 0<br>0,0% | 51<br>19,7% | 109<br>42,1% | 78<br>30,1%  | 21<br>8,1%   |
| Se capacita en actividades afines a su labora dentro de la entidad.  | N<br>% | 0<br>0,0% | 0<br>0,0%   | 42<br>16,2%  | 172<br>66,4% | 45<br>17,4%  |
| Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales y personales.                    | N<br>% | 0<br>0,0% | 12<br>4,6%  | 46<br>17,8%  | 107<br>41,3% | 94<br>36,3%  |
| Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad.                                    | N<br>% | 0<br>0,0% | 7<br>2,7%   | 96<br>37,1%  | 132<br>51,0% | 24<br>9,3%   |
| Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales.                                  | N<br>% | 0<br>0,0% | 54<br>20,8% | 20<br>7,7%   | 69<br>26,6%  | 116<br>44,8% |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la tabla N°19, un 95,4% indica que realiza sus actividades con prontitud y esmero, un 100% considera que su desempeño diario contribuye significativamente a mejorar el servicio por parte de la entidad, un 90,3% indica que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado, un 100% considera que se encuentra constantemente buscando mejorar su rendimiento, un 95% indica que colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando les es posible, un 90,7% indica que se encuentra constantemente preocupado por alcanzar las metas de su área, un 80% genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal, un 95,8% cumple con la presentación de los informes solicitados por los superiores en el tiempo previsto, un 62,0% presenta con frecuencia iniciativas laborales para mejorar la calidad de

servicio, un 42% no se encuentra ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la afirmación que indica que se desarrollan por encima del promedio, un 83,8% se capacita en actividades afines a su trabajo dentro de la entidad, un 77,6% se encuentra en posición positiva ante los problemas institucionales y personales, mientras que un 60,3% maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad, mientras que un 71,4% indica que los intereses de la entidad se encuentra por sobre sus propios intereses.

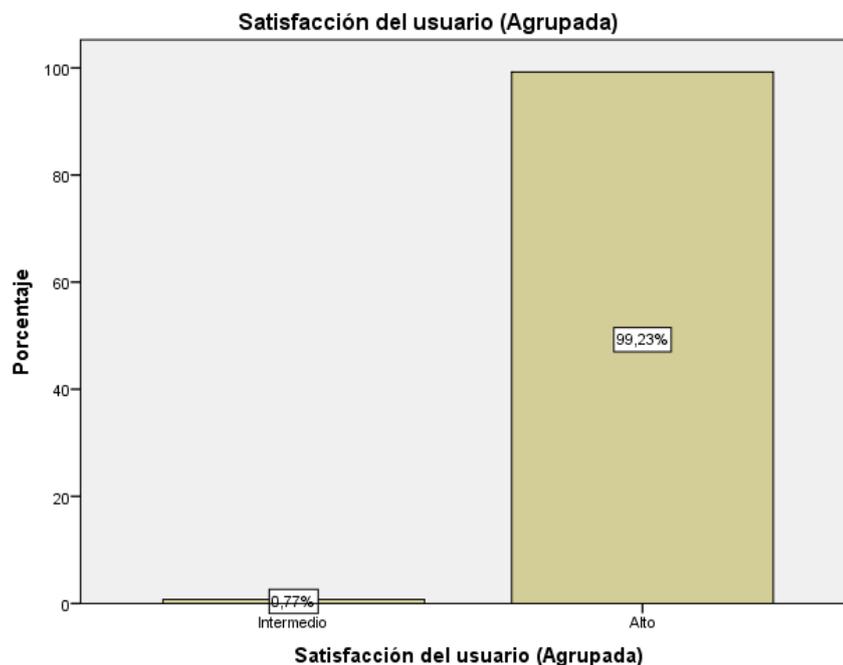
#### 4.3.3.2. *Resultados por dimensiones*

**Tabla 20.**  
*Dimensión: Satisfacción del usuario*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Intermedio | 2          | ,8         | ,8                   | ,8                      |
| Alto       | 257        | 99,2       | 99,2                 | 100,0                   |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 19.**  
 Dimensión: satisfacción del usuario



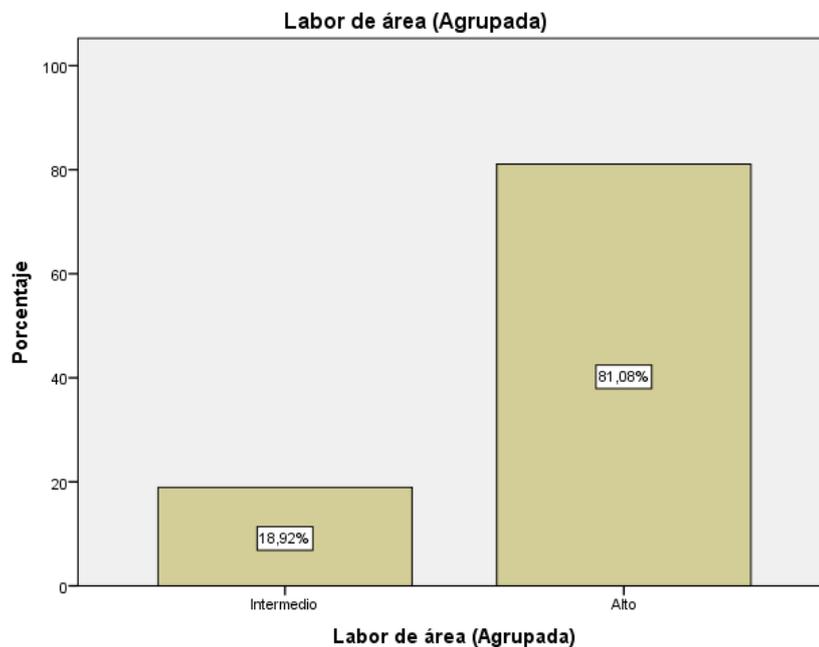
Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la figura N°19, la satisfacción del usuario ha calificada como alto por un 99,23%, un 0,77% considera que es intermedio.

**Tabla 21.**  
 Dimensión: Labor de área

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Intermedio | 49         | 18,9       | 18,9              | 18,9                 |
| Alto       | 210        | 81,1       | 81,1              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 20.***Dimensión: Labor de área*

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

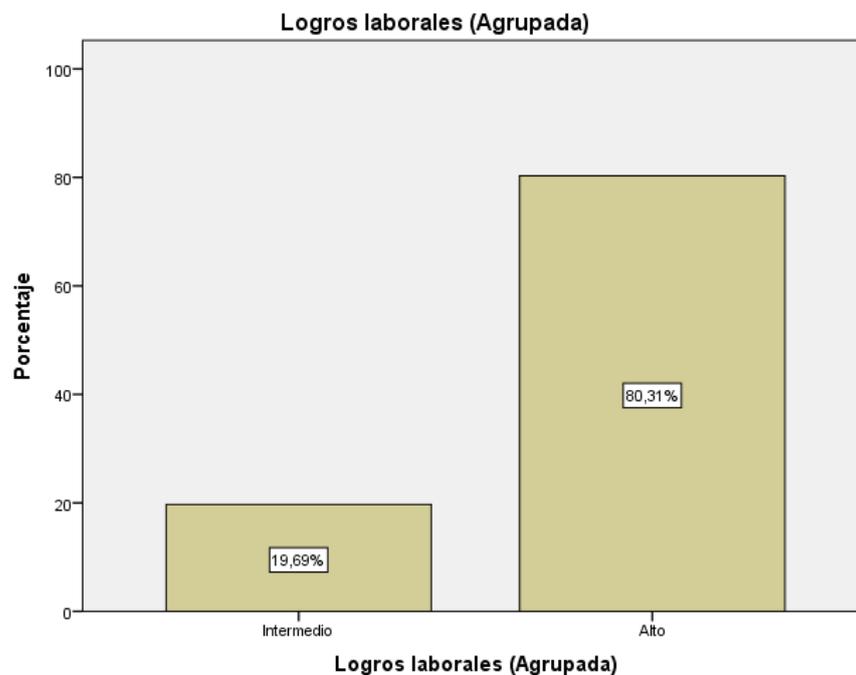
Según la figura 20, el 81,08% indica que la labor de área es alta, mientras que un 18,92% indica que este es intermedio.

**Tabla 22.***Dimensión: Logros laborales*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Intermedio | 51         | 19,7       | 19,7              | 19,7                 |
| Alto       | 208        | 80,3       | 80,3              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 21.**  
*Dimensión: Logros laborales*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

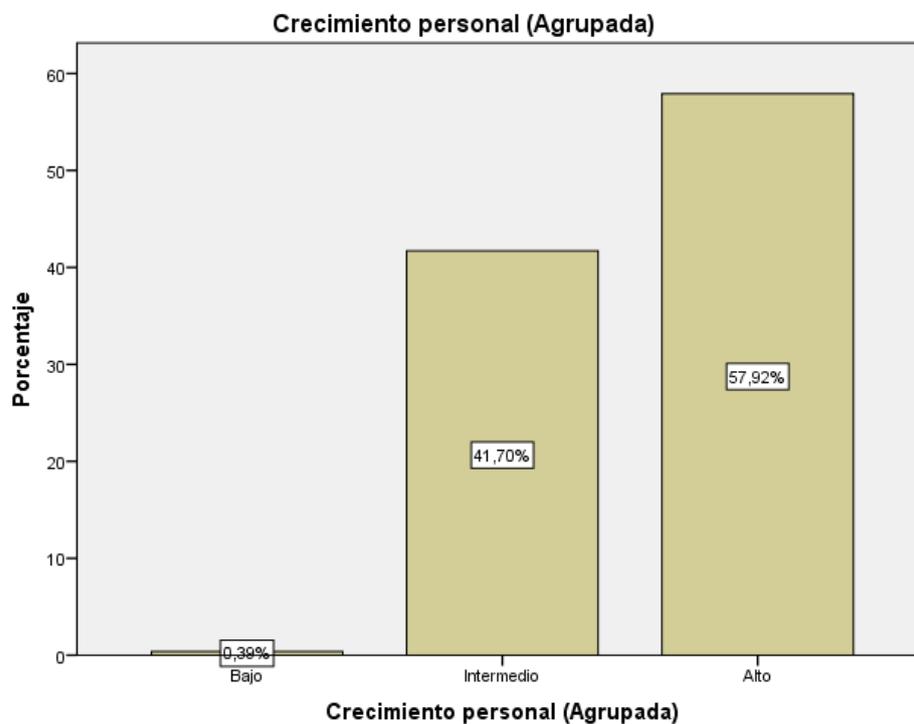
De acuerdo con la figura N°21, los logros laborales son alto por un 80,31% de colaboradores, mientras que un 19,69% considera que es intermedio.

**Tabla 23.**  
*Dimensión: Crecimiento personal*

|              | Frecuencia | Porcentaje   | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Bajo         | 1          | ,4           | ,4                | ,4                   |
| Intermedio   | 108        | 41,7         | 41,7              | 42,1                 |
| Alto         | 150        | 57,9         | 57,9              | 100,0                |
| <b>Total</b> | <b>259</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>      |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 22.**  
*Dimensión: Crecimiento personal*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De acuerdo con la figura N°22, el crecimiento personal es alto por un 57,92% de colaboradores, un 41,70% intermedio y un 0,39%.

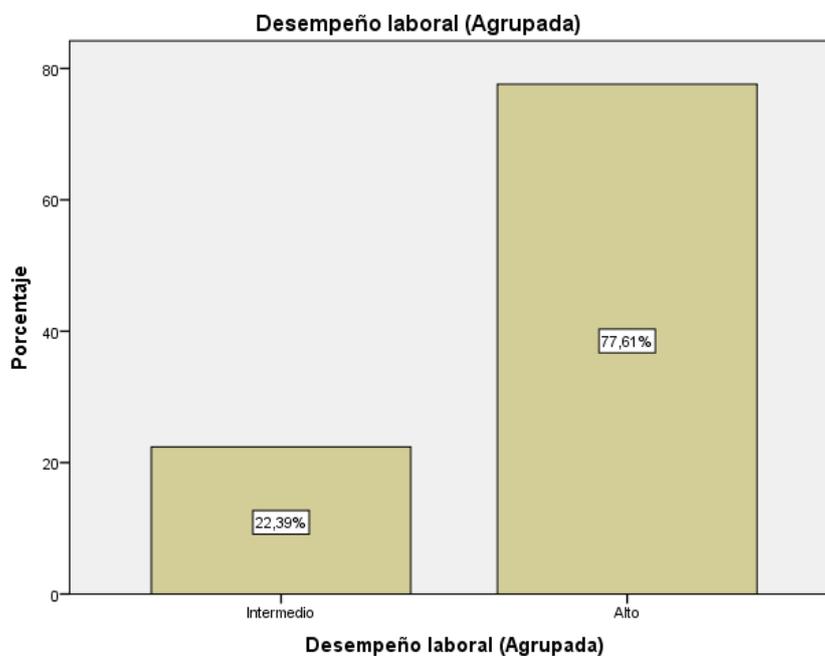
#### 4.3.3.3. *Resultado general de variables*

**Tabla 24.**  
*Variable: Desempeño laboral*

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Intermedio | 58         | 22,4       | 22,4              | 22,4                 |
| Alto       | 201        | 77,6       | 77,6              | 100,0                |
| Total      | 259        | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

**Figura 23.**  
Variable: *Desempeño laboral*



Nota. elaborado en SPSS en base a información recopilada a través de cuestionario.

De manera general el desempeño laboral es precisado como alto por un 77,61%, mientras que un 22,39% indica que es intermedio por un 22,39%.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

##### 4.4.1. Prueba de normalidad

Para la presente base de datos se aplicó la prueba estadística de kolmogorov smirnov pues la muestra es mayor a 30 y se ajusta a sus requerimientos.

##### – Hipótesis de normalidad

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

– **Nivel de significancia**

0,05 = 5%

– **Prueba estadística**

Kolmogórov-Smirnov

– **Toma de decisión**

Sí < 0,05 se rechaza la hipótesis nula

Sí >0,05 no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 25**  
*Prueba de normalidad*

|                             | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|-----------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                             | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| Trabajo en equipo           | ,146                            | 259 | ,000 |
| Nivel de comunicación       | ,216                            | 259 | ,000 |
| Nivel de innovación         | ,231                            | 259 | ,000 |
| Nivel de participación      | ,250                            | 259 | ,000 |
| Nivel de cooperación        | ,227                            | 259 | ,000 |
| Nivel de espíritu de equipo | ,263                            | 259 | ,000 |
| Desempeño laboral           | ,133                            | 259 | ,000 |
| Satisfacción del usuario    | ,198                            | 259 | ,000 |
| Labor de área               | ,129                            | 259 | ,000 |
| Logros laborales            | ,240                            | 259 | ,000 |
| Crecimiento personal        | ,161                            | 259 | ,000 |

Para la prueba de normalidad se consideró la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov, pues la muestra es mayor a 50 personas, asimismo, se aplicó la prueba estadística a todas las dimensiones de las dos variables para entender la distribución que estas seguían,

evidenciando un p-valor equivalente a 0,000 en ambas variables, incluyendo sus dimensiones, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y no se rechaza la hipótesis alterna, la cual nos dice que, los datos no siguen una distribución normal; por ello, se debe utilizar una prueba estadística para datos no paramétricos para la validación de las hipótesis general y específicas, para este caso se consideró apropiado, la prueba estadística Rho de Spearman.

#### **4.4.2. Comprobación de hipótesis general**

##### **– Formulación de hipótesis**

Ho: No Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

##### **– Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### **– Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 26**  
*Correlación de hipótesis general*

|                    |                      |                             | Trabajo en<br>equipo | Desempeño<br>laboral |
|--------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de<br>Spearman | Trabajo en<br>equipo | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,993**               |
|                    |                      | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                 |
|                    |                      | N                           | 259                  | 259                  |
|                    | Desempeño<br>laboral | Coefficiente de correlación | ,993**               | 1,000                |
|                    |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                    |
|                    |                      | N                           | 259                  | 259                  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo el Ho

$P = 1,0621E-237$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

– **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 26 evidencian una significancia de (0,000) entre la variable independiente trabajo en equipo y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior al p valor (0,05), por ello se concluye que, existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,993), valor que determina una correlación positiva muy alta.

#### 4.4.3. Comprobación de primera hipótesis específica

##### – Formulación de hipótesis

Ho: El nivel de comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: El nivel de comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

##### – Nivel de simplificación

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### – Estadística de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 27**  
*Correlación de primera hipótesis específica*

|                 |                       |                             | Nivel de comunicación | Desempeño laboral |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Nivel de comunicación | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,974**            |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000              |
|                 |                       | N                           | 259                   | 259               |
|                 | Desempeño laboral     | Coefficiente de correlación | ,974**                | 1,000             |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                 |
|                 |                       | N                           | 259                   | 259               |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

##### – Lectura de valor

Ho: ( $p \geq 0.05$ )  $\rightarrow$  No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ )  $\rightarrow$  Rechazo el Ho

$P = 1,8724E-167$ ;  $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

– **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 27 evidencian una significancia de (0,000) entre la dimensión nivel de comunicación y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior al p valor (0,05), por ello se concluye que, el nivel de comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,974), valor que determina una correlación positiva muy alta.

#### **4.4.4. Comprobación de segunda hipótesis específica**

– **Formulación de hipótesis**

Ho: El nivel de innovación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: El nivel de innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 28**

*Correlación de segunda hipótesis específica*

|                 |                     |   | Nivel de innovación | Desempeño laboral |
|-----------------|---------------------|---|---------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Nivel de innovación | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000               | ,964**            |
| n               |                     | N   | 259                 | 259               |
|                 | Desempeño laboral   | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,964**              | 1,000             |
|                 |                     | N   | 259                 | 259               |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo el Ho

$P = 3,4344E-149$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

– **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 28 evidencian una significancia de (0,000) entre la dimensión nivel de innovación y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior al p valor

(0,05), por ello se concluye que, el nivel de innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,964), valor que determina una correlación positiva muy alta.

#### **4.4.5. Comprobación de tercera hipótesis específica**

##### **- Formulación de hipótesis**

Ho: El nivel de participación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: El nivel de participación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

##### **- Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### **- Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 29**  
*Correlación de tercera hipótesis específica*

|                    |                           |                               | Desempeño<br>laboral | Nivel de<br>participación |
|--------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Desempeño<br>laboral      | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                | ,958**                    |
|                    |                           | Sig. (bilateral)              | .                    | ,000                      |
|                    |                           | N                             | 259                  | 259                       |
|                    | Nivel de<br>participación | Coeficiente de<br>correlación | ,958**               | 1,000                     |
|                    |                           | Sig. (bilateral)              | ,000                 | .                         |
|                    |                           | N                             | 259                  | 259                       |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo el Ho

$P = 1,3989E-141$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

– **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 29 evidencian una significancia de (0,000) entre la dimensión nivel de participación y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior al p valor (0,05), por ello se concluye que, el nivel de participación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,958), valor que determina una correlación positiva muy alta.

#### 4.4.6. Comprobación de cuarta hipótesis específica

##### – Formulación de hipótesis

Ho: El nivel de cooperación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: El nivel de cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

##### – Nivel de simplificación

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

##### – Estadística de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 30**  
*Correlación de cuarta hipótesis específica*

|                         |                      |                           | Desempeño<br>laboral | Nivel de<br>cooperación |
|-------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman      | Desempeño<br>laboral | Coficiente de correlación | 1,000                | ,982**                  |
|                         |                      | Sig. (bilateral)          | .                    | ,000                    |
|                         |                      | N                         | 259                  | 259                     |
| Nivel de<br>cooperación |                      | Coficiente de correlación | ,982**               | 1,000                   |
|                         |                      | Sig. (bilateral)          | ,000                 | .                       |
|                         |                      | N                         | 259                  | 259                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo el Ho

$P = 8,1385E-188$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

- **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 30 evidencian una significancia de (0,000) entre la dimensión nivel de cooperación y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior al p valor (0,05), por ello se concluye que, el nivel de cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,982), valor que determina una correlación positiva muy alta.

#### **4.4.7. Comprobación de quinta hipótesis específica**

- **Formulación de hipótesis**

Ho: El nivel de espíritu de equipo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

H1: El nivel de espíritu de equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

– **Nivel de simplificación**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%$

– **Estadística de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

**Tabla 31**  
*Correlación de quinta hipótesis específica*

|                    |                                |                            | Desempeño<br>laboral | Nivel de<br>espíritu de<br>equipo |
|--------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Desempeño<br>laboral           | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,970**                            |
|                    |                                | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                              |
|                    |                                | N                          | 259                  | 259                               |
|                    | Nivel de espíritu<br>de equipo | Coeficiente de correlación | ,970**               | 1,000                             |
|                    |                                | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                                 |
|                    |                                | N                          | 259                  | 259                               |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

– **Lectura de valor**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) → No se rechaza el Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) → Rechazo el Ho

$P = 4,1802E-159$ ;  $\alpha = 0.05$  →  $P < 0.05$  entonces se rechaza el Ho

– **Decisión**

Los resultados presentados en la tabla N° 30 evidencian una significancia de (0,000) entre la dimensión nivel de espíritu de equipo y la variable dependiente desempeño laboral, valor inferior

al p valor (0,05), por ello se concluye que, el nivel de espíritu de equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.

De igual manera, se identifica un coeficiente de correlación de (0,970), valor que determina una correlación positiva muy alta.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Los resultados de la investigación determinaron gran disposición por parte de los colaboradores para trabajar en equipo, pues un 97,7% indicó que se encuentra en la disposición de escuchar adecuadamente a los demás, evidenciando así la escucha activa en el equipo de trabajo, además un 87,2% se mostró respetuoso con la opinión de los demás a pesar que esta sea diferente a la suya, siendo este un síntoma de retroalimentación saludable dentro de la organización, además un 100% se siente comprometido con las actividades que le encomienda, de igual manera un 63,7% puede transmitir sus ideas en las reuniones. Estas características, hacen que el ambiente laboral sea dinámico, sano, y que incentiva la comunicación constante, haciendo que el trabajo en equipo se dé de manera fluida entre colaboradores.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,993, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 26.

### SEGUNDA

De acuerdo a los resultados de la investigación un 83,4% de los colaboradores de Caja Tacna determinaron un alto nivel de comunicación, específicamente refieren que pueden expresar libremente su opinión, por otro lado, un 59,1% indico que expresa sus ideas en un ámbito laboral y escucha adecuadamente a los demás, por otro lado, un 75,7% indican que es flexible cuando se dan propuestas mejores a sus ideas.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que el nivel de comunicación se relaciona significativamente con el

desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,974, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 27.

### **TERCERA**

De acuerdo a los resultados de la investigación un 96,5% de los colaboradores de Caja Tacna determinaron un nivel alto de innovación, específicamente refieren que buscan esforzarse por entender el comportamiento de los demás, así también con frecuencia busca capacitarse y siempre priorizan mantener una mentalidad abierta, sin embargo, no investigan acerca del desempeño de áreas similares.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que el nivel de innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,964, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 28.

### **CUARTA**

De acuerdo a los resultados de la investigación un 73.7% de los colaboradores de Caja Tacna determinaron un nivel alto de participación, específicamente refieren que es fácil compartir y socializar con los demás trabajadores, por ello buscan participar de manera activa en las actividades, en las cuales expresan sus ideas sin dificultad, así también impulsan a otros miembros a participar.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que el nivel de participación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,958, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 29.

## **QUINTA**

De acuerdo a los resultados de la investigación un 73% de los colaboradores de Caja Tacna determinar un nivel alto de cooperación, específicamente refieren que se interesan por lo que les pasa a los demás, por ello ayudan a sus compañeros cuando es necesario, así también aceptan de manera favorable a los nuevos integrantes de los cuales aprenden más.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que el nivel de cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,982, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 30.

## **SEXTA**

De acuerdo a los resultados de la investigación un 80,3% de los colaboradores de Caja Tacna determinar un nivel alto de espíritu de equipo, específicamente refieren que actúan según los intereses del área de trabajo, confían en los demás y anteponen las necesidades de la entidad sobre sus necesidades personales.

Según los resultados de la investigación se demostró con evidencia estadística que el nivel de espíritu de equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, con un coeficiente de correlación de 0,970, y una significancia de 0,000, tal como se evidencia en la tabla 31.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna, considerar los resultados expuestos en la presente investigación, se plantea la implementación de talleres de capacitación enfocados en mejorar el liderazgo, gestión de equipos de trabajo, motivación y comunicación efectiva, a fin de mejorar el clima laboral dentro de la entidad e incrementar el desempeño laboral. Dichos talleres de capacitación pueden ser impartidos de manera semanal, considerando una hora fuera del horario de trabajo.

### **SEGUNDA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna y a los jefes de área de cada departamento, integrar las estrategias de comunicación interna en las acciones de la empresa, es decir las acciones innovadoras en un ámbito comunicacional deben visualizarse en casos concretos, a su vez se sugiere crear nuevos canales de comunicación interna, para mejorar la fluidez y flexibilidad de mensajes. Específicamente implementar el uso del chat de WhatsApp como canal de comunicación formal y válido, para optimizar y dinamizar la comunicación entre áreas de trabajo y colaboradores.

### **TERCERA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna, proponer incentivos adecuados, reconocer las propuestas de los líderes y motivar a los colaboradores a desarrollar nuevas ideas, así también crear espacios de integración y libertad creativa, dado que se ha demostrado que un ambiente individualizado impulsa la creatividad. Específicamente a través de reuniones de trabajo semanal o mensual, por medio de

lluvia de ideas fomentar la participación de los colaboradores con el proceso de planificación estratégica.

#### **CUARTA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna, generar actividades de integración laboral y extra laboral, con el fin de promover la socialización y la creación de buenas relaciones entre los colaboradores, así también generar espacios de intercambio de ideas e impulsar la retroalimentación por parte de los jefes de área o gerencias. Específicamente a través actividades extralaborales por fechas conmemorativas como el día del trabajo, navidad o día del servidor público, fomentar la participación de todos los miembros, reconocer su trabajo y premiar su desempeño.

#### **QUINTA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna, recompensar el comportamiento colaborativo y realizar evaluaciones grupales, con el fin de conseguir que los integrantes de un área se comprometan con las tareas colectivas y con el éxito de todos, con ello se busca premiar el trabajo grupal, cooperación y evitar la competitividad.

#### **SEXTA**

El área de recursos humanos de la Caja Tacna, diseñar y aplicar un cuestionario especializado en el espíritu de equipo, con la finalidad de comprender las principales causas de falta de liderazgo, empatía, desconfianza e individualismo, en base a ello realizar un diagnóstico y presentar medidas correctivas para mejorar el espíritu de equipo en las diferentes áreas de la empresa.

## Bibliografía

- Acosta, J. M. (2013). *Trabajo en equipo*. Colombia: Alfaomega.
- Alexander, L. A. (2012). Freedom of Expression. *Encyclopedia of Applied Ethics (Second Edition)*.
- Barba, M. O. (2013). *Creatividad y generación de ideas*. España: Libroris.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teorica. *Revista de Investigacion Valor Agregado*.
- BBVA. (2020). *El trabajo en equipo, la clave para generar soluciones financieras disruptivas*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/trabajo-equipo-clave-generar-soluciones-financieras-disruptivas/>
- Belbin, M. (2005). *Roles de equipo de trabajo*. España: Belbin associates.
- Bonilla, B. H., Adriana, R., & Ramirez Cortes, V. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*.
- Campbell. (2000). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Cardy, R. y Dobbins, G. (1994). *Performance Appraisal: alternative and perspectives*. Cincinnati: South-Western.
- Carnegie, D. (2017). *Maestria en liderazgo*. Peru: Debolsillo.
- Carreño, T. R., Ivonne, L., & Maria, C. (2018). Revisión bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingenieria Solidaria*.
- Carrillo, L. B. (2015). Capacitacion: Una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes*.

- Castillo Cárdenas, D. D. (2017). *Trabajo en equipo Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12285/Castillo\\_CDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12285/Castillo_CDD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, C. H. (2009). *Calidad en el servicio*. Colombia: Editorial Trillas .
- Chiavenato. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración - Séptima Edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Caja Tacna. (2018). *Memoria Anual 2018*. Tacna: Caja Tacna.
- Dagnino, J. (2014). *Tipos de datos y escalas de medida*. Obtenido de Revista Chilena de anestesia: <https://doi.org/10.25237/revchilanestv43n02.06>
- Dessler. (2001). *Administración de Personal*. Mexico: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Díaz, D. F., Carolina , Z., & Salcedo Lagos, P. (2019). Método para la formación de grupos colaborativos. *Revista electrónica de investigación educativa*.
- Furnham. (1992). *Personality at work. the role of individual differences in the workplace*. London: Routledge.
- Galvis, M. A., Castillo Garcia, G., & Flores Flores, J. (2020). La sistematica como herramienta de gestion en los equipos de trabajo. Analisis de su aplicacion en el area de cartera de entidades pertenecientes al sector bancario. *Libre Empresa*.

- Garay, Y. O., & Laura, L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*.
- Gonzales, R. A. (2021). *Modelo multivariable para el desarrollo de equipos de alto desempeño*. Chile: Universidad de Chile.
- Guerrero, T., & Flores, H. (2009). Teorías del aprendizaje y la instrucción en el diseño de materiales didácticos informáticos. *Educere*.
- Guzzo, R. y. (1988). The nature of facilitators and inhibitors of effective task performance. . *choorman and B. Schneider (eds) Facilitating Work Effectiveness, Lexington*.
- Hartzler, M., & Henry, J. (2000). *Teoria y aplicacion del trabajo en equipo*. Colombia: Alfaomega.
- Informe de sostenibilidad Caja Tacna. (2017). *Informe de sostenibilidad 2017-2018*. Obtenido de <https://cmactacna.com.pe/documentos/transparencia/INFORME%20DE%20SOSTENIBILIDAD%20%202018.pdf>
- Iturralde Torres, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de ambato en el año 2010*. Obtenido de Universidad de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jalanoca Ticona, S. (2019). *Clima organización y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1274/1/Jalanoca-Ticona-Sandra.pdf>
- Jaramillo Solorio, R. M. (2012). *Trabajo en equipo*. Obtenido de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>

- Joyo Fernandez, C. F. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la gerencia comercial de Electrosur s.a., Tacna, 2019*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/995/1/Joyo-Fernandez-Carla.pdf>
- Koontz, H. &. (2004). *Administración una perspectiva global*. México D.F.: McGraw Hill.
- Manichetti, P. (2013). *Aprendizaje inteligente*. Chile: Grijalbo.
- Martinez, C. R., Niebles Nuñez, W., & Pacheco Ruiz, C. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Informacion tecnologica*.
- Maslow, A. H. (2013). *A Theory of Human Motivation* . Estados Unidos: Wilder Publications.
- Maxwell, J. C. (2003). *Las 17 Leyes Incuestionables del Trabajo en Equipo*. Colombia: Grupo Nelson.
- Maxweoll, J. (2003). *Las 17 leyes incuestionables del trabajo en equipo*. Carube: Betania.
- Medina Cevasco, S. E. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>
- Pacheco, E. T., & Zegarra Ugarte, S. (2015). *"Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno ,*

2014 en Peru". Obtenido de SCielo:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)

Palmar, R., & Valero, J. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.

Perez, J. B., & Andres, A. (2019). Relaciones laborales ¿Una realidad estructural, coyuntural o un perjuicio instaurado a nivel mundial? *Revista Venezolana de Gerencia*.

Porter, M. (2010). *Ventajas Competitivas*. Mexico: Pearson Education.

Reginato, L., & Cornacchione, E. (2015). Redesigning top management of the company: Re-shaping the team and preparation for managerial controls. *Suma de Negocios*.

Riquelme, J., Pedraja, L., & Vega, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formacion universitaria*.

Rivera, R. J. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza, en el año 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>

Robbins. (2005). *Comportamiento organizacional (X Edición ed.)*. Mexico: Editorial Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Prentice - Hispano América.

Rodriguez, M. Q., Torres Palacios, M., & Quevedo Barros, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*.

- Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Santander. (2021). *Requisitos para trabajar en banca*. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/requisitos-trabajar-banca>
- Schumpeter, J. (1978). *Teoría del desenvolvimiento económico. Quinta Reimpresión*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Solis, M., & Moreira, J. (2022). Intervención del Trabajador Social en Conflictos Laborales. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social*.
- SUNAT. (2020). *Planilla Caja Tacna*. Obtenido de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>
- Tanta, S. (2018). *Trabajo en equipo y desempeño docente en la I.E. 6019 Mariano Melgar del distrito de Villa María del Triunfo, 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18239/Tanta\\_TSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18239/Tanta_TSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Taylor, H., & Fayol, F. (2003). *Principios de la administración*. Colombia: Diagrama.
- Udoagwu, K. (2021). *Seis modelos diferentes de eficacia de equipo para comprender mejor al tuyo*. Obtenido de <https://www.wrike.com/es/blog/seis-modelos-diferentes-de-eficacia-de-equipo-para-comprender-mejor-a-tu-equipo/#:~:text=El%20modelo%20T7%20de%20eficacia%20de%20equipo&text=Identificaron%20cinco%20factores%20internos%20y,tu%20equipo%20tiene%20tu%20apoyo>.
- Vilar, P. P., & Azzolini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo – su relación con la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*.

- Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo - su relacion con la satisfaccion laboral*. Obtenido de SCielo: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472013000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472013000100006)
- West, M. (2013). Building team-based working: a practical guide to organizational transformation. *Aston Business School*.
- Yerena, M. d. (2000). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica Primera Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Zambrano, Y. L., Elizabetg , C., & Rabell, M. (2020). Communication-comprehension: a need in the process of formation of the professional in the Uleam. *Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya*.

### Anexo 1: Matriz de consistencia

| <b>PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>VARIABLES E INDICADORES</b>  | <b>METODOLOGIA</b>  |
|--|--|---|---|---|
| <p><b><u>Interrogante principal</u></b><br/>¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> <p><b><u>Interrogantes secundarias</u></b></p> <p>i. ¿De qué manera el nivel de comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> <p>ii. ¿De qué manera el nivel de innovación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> <p>iii. ¿De qué manera el nivel de participación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> <p>iv. ¿De qué manera el nivel de cooperación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> <p>v. ¿De qué manera el nivel de espíritu de equipo se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020?</p> | <p><b><u>Objetivo general</u></b><br/>Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna 2020.</p> <p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>i. Determinar la relación entre el nivel de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p>ii. Determinar la relación entre el nivel de innovación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna 2020.</p> <p>iii. Determinar la relación entre el nivel de participación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna 2020.</p> <p>iv. Determinar la relación entre el nivel de cooperación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna 2020.</p> <p>v. Determinar la relación entre el nivel de espíritu de equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> | <p><b><u>Hipótesis general</u></b><br/>Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>i. El nivel de comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p>ii. El nivel de innovación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p>iii. El nivel de participación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p>iv. El nivel de cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> <p>v. El nivel de espíritu de equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja Tacna, 2020.</p> | <p><b><u>Variable dependiente</u></b><br/>Desempeño laboral</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b><br/>Satisfacción del usuario<br/>Labor en el área<br/>Logros laborales<br/>Crecimiento personal</p> <p><b><u>Variable independiente</u></b><br/>Trabajo en equipo</p> <p><b><u>Dimensiones</u></b><br/>Nivel de comunicación<br/>Nivel de innovación<br/>Nivel de participación<br/>Nivel de cooperación<br/>Nivel de espíritu de equipo</p> | <p><b><u>Tipo de investigación</u></b><br/>Pura o básica</p> <p><b><u>Diseño de investigación</u></b><br/>No experimental<br/>Transversal</p> <p><b><u>Ámbito de estudio</u></b><br/>Caja Tacna</p> <p><b><u>Población</u></b><br/>784 colaboradores</p> <p><b><u>Muestra</u></b><br/>259 colaboradores</p> <p><b><u>Técnica</u></b><br/>Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b><br/>Cuestionario</p> |

## Anexo 2. Instrumento

### Cuestionario de trabajo en equipo

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su interacción laboral. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con un X la aseveración que más lo represente, en base al siguiente criterio.

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

| Genero          | Masculino |             |         | Femenino    |          |
|-----------------|-----------|-------------|---------|-------------|----------|
| Grupo etario    | 18 a 24   | 25 a 34     | 35 a 44 | 45 a 54     | 55 a mas |
| Estado civil    | Soltero   | Conviviente | Casado  | Divorciado  | Viudo    |
| Nivel educativo | Básica    | Secundaria  | Técnica | Profesional | Posgrado |

| Nº | Ítems   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Dimensión 1. Nivel de comunicación</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Considero que puedo expresar libremente mi opinión.   |   |   |   |   |   |
| 2  | Logro expresar claramente mis ideas en mi entorno laboral.                                    |   |   |   |   |   |
| 3  | Considero que logro escuchar adecuadamente a los demás.                                       |   |   |   |   |   |
| 4  | Soy flexible cuando se dan propuestas mejores a mis ideas.                                    |   |   |   |   |   |
| 5  | Busco esforzarme por entender el comportamiento de los demás.                                 |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 2. Nivel de innovación</b>   |   |   |   |   |   |
| 6  | Con frecuencia busco capacitarme para mejorar mi desempeño.                                   |   |   |   |   |   |
| 7  | Considero que priorizo mantener una posición de mentalidad abierta a nuevas ideas.            |   |   |   |   |   |
| 8  | Busco investigar sobre el buen desempeño en áreas similares y busco adecuarlas a mi realidad. |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 3. Nivel de participación</b>  |   |   |   |   |   |
| 9  | Me resulta sencillo compartir con los demás en reuniones de trabajo y extralaborales.         |   |   |   |   |   |
| 10 | Busco participar de forma activa en las actividades donde mi área está involucrada.           |   |   |   |   |   |
| 11 | Logro manifestar sin dificultades mis ideas en las reuniones.                                 |   |   |   |   |   |
| 12 | Me comprometo de forma plena con las tareas encargadas.                                       |   |   |   |   |   |
| 13 | Impulso a otras personas a participar.  |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 4. Nivel de cooperación</b>  |   |   |   |   |   |
| 14 | Me interesa lo que les pasa a otras personas.   |   |   |   |   |   |
| 15 | Ayudo a mis compañeros cuando es necesario.   |   |   |   |   |   |
| 16 | Los nuevos compañeros, por mi parte, son bien aceptado e integrados.                          |   |   |   |   |   |
| 17 | Aprendo de los demás.   |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 5. Nivel de espíritu de equipo</b>   |   |   |   |   |   |
| 18 | Actuó según los intereses del área de trabajo y la entidad.                                   |   |   |   |   |   |
| 19 | Uso el trato directo para resolver los problemas.   |   |   |   |   |   |
| 20 | Confío en los demás.  |   |   |   |   |   |
| 21 | Antepongo las necesidades de la entidad a mis necesidades personales.                         |   |   |   |   |   |
| 22 | Comparto el liderazgo con el grupo.   |   |   |   |   |   |
| 23 | Sé muy bien cuál es mi rol en el área de trabajo y de la entidad.                             |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 24 | Estoy totalmente comprometido con la misión de la entidad.                             |  |  |  |  |  |
| 25 | Comparto plenamente los éxitos como los problemas del área de trabajo y de la entidad. |  |  |  |  |  |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Cuestionario de desempeño laboral

A continuación, encontrará una serie de enunciados con relación a su interacción laboral. Se solicita su opinión sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con un X la aseveración que más lo represente, en base al siguiente criterio.

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

| N° | Ítems   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
|    | <b>Dimensión 1. Satisfacción del usuario</b>  |   |   |   |   |   |
| 1  | Desarrolla sus actividades laborales con prontitud y esmero.  |   |   |   |   |   |
| 2  | Considera que su desempeño diario contribuye significativamente a proporcionar un mejor servicio por parte de la entidad. |   |   |   |   |   |
| 3  | Considera que maneja adecuadamente sus relaciones laborales tendiendo a proporcionar un servicio adecuado.                |   |   |   |   |   |
| 4  | Considera usted que busca con frecuencia mejorar su rendimiento dentro de la entidad.                                     |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 2. Labor de área</b>   |   |   |   |   |   |
| 5  | Contribuye a logro de aprendizajes de sus compañeros de trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 6  | Colabora con sus compañeros en el desarrollo de sus actividades cuando le es posible.                                     |   |   |   |   |   |
| 7  | Se preocupa constantemente por alcanzar las metas de su área.   |   |   |   |   |   |
| 8  | Genera canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.  |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 3. Logros laborales</b>  |   |   |   |   |   |
| 9  | Cumple con la presentación de los informes solicitados por sus superiores en el tiempo previsto.                          |   |   |   |   |   |
| 10 | Presenta con frecuencia iniciativas laborales tendientes a mejorar la calidad de servicio.                                |   |   |   |   |   |
| 11 | Considera que cumple una labor destacada por encima del rendimiento promedio de la entidad.                               |   |   |   |   |   |
|    | <b>Dimensión 4. Crecimiento personal</b>  |   |   |   |   |   |
| 12 | Se capacita en actividades afines a su labor dentro de la entidad.  |   |   |   |   |   |
| 13 | Mantiene siempre una posición positiva ante los problemas institucionales y personales.                                   |   |   |   |   |   |
| 14 | Maneja adecuadamente las situaciones de conflicto dentro de la entidad.   |   |   |   |   |   |
| 15 | Los intereses de la entidad están por encima de sus intereses personales.   |   |   |   |   |   |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3. Ficha de validación de instrumentos

Experto 1 : Jesús Martín Rodríguez Alburquerque

#### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**1. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: Jesús Martín Rodríguez Alburquerque.....

1.2 Grado académico: ...Magíster.....

1.3 Cargo e institución donde labora: Especialista en Cadenas de Valor  
AVSF.ORG - Agronomes et Vétérinaires Sans Frontières

1.4 Título de la Investigación: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020.

1.5 Autor del instrumento: Jessica Paola Girón Meza.....

1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.....

1.7 Nombre del instrumento: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL

| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |                  |                |              | X                |                   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                            |                  |                |              | X                |                   |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                        |                  |                |              |                  | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                     |                  |                |              |                  | X                 |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |                  |                |              |                  | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |                  |                |              |                  | X                 |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |                  |                |              |                  | X                 |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.            |                  |                |              |                  | X                 |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |                  |                |              |                  | X                 |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |                  |                |              |                  | X                 |
| SUB TOTAL          |   |                  |                |              | 2                | 8                 |
| TOTAL              |   |                  |                |              |                  |                   |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): ...96.....

VALORACION CUALITATIVA: .....favorable.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....Procede.....

Lugar y fecha: 12 de diciembre de 2022

Firma y Pos firma del experto  
DNI: 40604793

## Experto 2: Félix Rojas Orellana

## FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Félix Rojas Orellana.....
- 1.2 Grado académico: ...Magister.....
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Especialista en Fortalecimiento Organizativo - Asociación Promoción de la Gestión Rural Económica y Social ONG.
- 1.4 Título de la Investigación: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020.
- 1.5 Autor del instrumento: Jessica Paola Girón Meza.....
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.....
- 1.7 Nombre del instrumento: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL

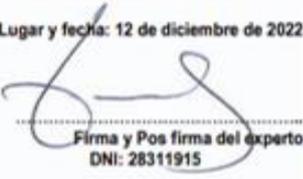
| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |                  |                |              | X                |                   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                            |                  |                |              |                  | X                 |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                        |                  |                |              |                  | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                     |                  |                |              |                  | X                 |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |                  |                |              |                  | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |                  |                |              |                  | X                 |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |                  |                |              |                  | X                 |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.            |                  |                |              |                  | X                 |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |                  |                |              |                  | X                 |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |                  |                |              |                  | X                 |
| SUB TOTAL          |   |                  |                |              | 1                | 9                 |
| TOTAL              |   |                  |                |              |                  |                   |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): ...98.....

VALORACION CUALITATIVA: .....Aplicable.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....Procede.....

Lugar y fecha: 12 de diciembre de 2022



Firma y Pos firma del experto  
DNI: 28311915

## Experto 3: Tommi Kool Loayza Paucar

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO****I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Tomi Kool Loayza Paucar.....  
 1.2 Grado académico: ...Magister.....  
 1.3 Cargo e institución donde labora: jefe de Créditos - MiBanco SA  
 1.4 Título de la Investigación: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA TACNA, 2020.  
 1.5 Autor del instrumento: Jessica Paola Girón Meza.....  
 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Maestría en Administración y Dirección de Empresas.....  
 1.7 Nombre del instrumento: TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL

| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje apropiado.                              |                  |                |              | X                |                   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                            |                  |                |              | x                |                   |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                        |                  |                |              |                  | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica.                                     |                  |                |              |                  | X                 |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                       |                  |                |              |                  | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos del estudio.                         |                  |                |              |                  | X                 |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |                  |                |              |                  | X                 |
| 8. COHERENCIA      | Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.            |                  |                |              | x                |                   |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |                  |                |              |                  | X                 |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |                  |                |              |                  | X                 |
| SUB TOTAL          |   |                  |                |              | 3                | 7                 |
| TOTAL              |   |                  |                |              |                  |                   |

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): ...94.....  
 VALORACION CUALITATIVA: .....conforme.....  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....Procede.....

Lugar y fecha: 15 de diciembre de 2022



Firma y Pos firma del experto  
DNI: 44047126