

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



TESIS

**“TRABAJO EN EQUIPO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DEL
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, 2020”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

BACH. PEDRO RAÚL MELGAREJO FLORES

ASESOR:

DR. CARLOS MÁXIMO GONZALES AÑORGA

HUACHO – PERÚ

2022

**TRABAJO EN EQUIPO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DEL
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, 2020**

MELGAREJO FLORES PEDRO RAÚL

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: DR. CARLOS MÁXIMO GONZALES AÑORGA

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

2022

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR
PRESIDENTE

Dr. MIGUEL ANGEL LUNA NEYRA
SECRETARIO

Dr. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA
Vocal

Dr. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
ASESOR

DEDICATORIA:

Dedico esta presente investigación a Dios por guiarme y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, a mi familia porque siempre ha estado ahí para apoyarme ya que nos encontramos en tiempos difíciles por esto de la pandemia.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme un día más de vida, a mi familia porque siempre me apoyaron en las dediciones que tomo, fueron una gran fortaleza para seguir adelante, gracias a la vida que me enseñó que uno debe esforzarse y sacrificarse para lograr culminar satisfactoriamente las metas que uno se va proponiendo cada día.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | 03 |
| AGRADECIMIENTOS | 04 |
| RESUMEN | 09 |
| ABSTRACT | 10 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2 Formulación del problema | 15 |
| 1.2.1 Problema General | 15 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 15 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación | 15 |
| 1.3.1 Objetivo general | 15 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos | 16 |
| 1.4 Justificación de la Investigación | 16 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 17 |
| II. MARCO TEORICO | 18 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 18 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 18 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 20 |
| 2.2 Bases teóricas | 26 |
| 2.2.1 Trabajo en Equipo | 26 |
| 2.2.2 Desempeño Laboral | 34 |
| 2.3 Definiciones de términos básicos | 43 |
| 2.4 Hipótesis de la investigación | 44 |

| | |
|---|-----------|
| III. METODOLOGIA | |
| 3.1. Tipo de investigación | 46 |
| 3.2. Diseño de investigación | 46 |
| 3.3. Nivel | 46 |
| 3.4. Enfoque | 47 |
| 3.5. Población y muestra | 47 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de investigación | 48 |
| 3.7. Procesamiento y análisis de datos | 48 |
| IV. RESULTADOS | |
| 4.1. Análisis de resultados | 50 |
| 4.2. Contrastación de Hipótesis | 59 |
| V. DISCUCION | |
| 5.1 Discusión de resultados | 67 |
| VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 6.1 Conclusiones | 70 |
| 6.2 Recomendaciones | 72 |
| VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 73 |
| ANEXOS | 75 |
| 1. Operacionalización de variables | 76 |
| 2. Matriz de consistencia | 78 |
| 3. Cuestionario | 80 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 01. | Comunicación | 50 |
| Tabla 02. | Capacitación | 51 |
| Tabla 03. | Compromiso Laboral | 52 |
| Tabla 04. | Trabajo en Equipo | 53 |
| Tabla 05. | Productividad | 54 |
| Tabla 06. | Eficiencia | 55 |
| Tabla 07. | Reconocimiento Laboral | 56 |
| Tabla 08. | Desempeño laboral | 57 |
| Tabla 09. | Pruebas de normalidad | 58 |
| Tabla 10. | Correlación de Pearson entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral | 59 |
| Tabla 11. | Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral | 61 |
| Tabla 12. | Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral | 63 |
| Tabla 13. | Correlación de Pearson entre el compromiso y el desempeño laboral | 65 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 01. | Comunicación | 50 |
| Figura 02. | Capacitación | 51 |
| Figura 03. | Compromiso Laboral | 52 |
| Figura 04. | Trabajo en Equipo | 53 |
| Figura 05. | Productividad | 54 |
| Figura 06. | Eficiencia | 55 |
| Figura 07. | Reconocimiento Laboral | 56 |
| Figura 08. | Desempeño Laboral | 57 |
| Figura 09. | Correlación de Pearson entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral | 60 |
| Figura 10. | Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral | 62 |
| Figura 11. | Correlación de Pearson entre la capacitación y el desempeño laboral | 64 |
| Figura 12. | Correlación de Pearson entre la capacitación y el desempeño laboral | 66 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento de Logística del Hospital Carlos Lafranco La Hoz, el cual tiene como función principal planificar y gestionar los recursos asignados a dicha institución.

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental - transversal, nivel correlacional y que tiene como principal objetivo establecer de qué manera el Trabajo en Equipo incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Para obtener los resultados se aplicó una encuesta de opinión sobre Trabajo en Equipo y desempeño laboral a 38 colaboradores del departamento de logística del Hospital Carlos Lafranco. Se observó que el nivel de significancia de cada uno de las variables es $p > 0,00$ por lo tanto presentan una distribución normal. Ante lo expuesto, para la comprobación de hipótesis se utilizará la Correlación de Pearson.

Resultados: en cuanto al trabajo en equipo se observa en la tabla 4 que el 2,6% menciona que nunca se practica el trabajo en equipo en la organización, en el caso del 10,5% respondió casi nunca, el 47,4% menciona que a veces, el 36,8% menciona casi siempre y el 2,6% respondieron siempre. En cuanto al desempeño laboral se observa en la tabla 8 que el 7,9% mencionaron que casi nunca se presenta un buen desempeño laboral, en el caso del 52,6% mencionaron que solo a veces y el 39,5% respondieron que casi siempre

Palabras clave: Trabajo en equipo, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

This research work was carried out in the Logistics department of the Carlos Lafranco La Hoz Hospital, whose main function is to plan and manage the resources assigned to said institution.

This research has a quantitative approach, with a non-experimental design - transversal, correlational level and whose main objective is to establish how Teamwork affects the Labor Performance of the workers of the Logistics Unit of the Carlos Lanfranco la Hoz Hospital , Puente Piedra District, 2020.

To obtain the results, an opinion survey on Teamwork and job performance was applied to 38 employees of the logistics department of the Carlos Lafranco Hospital. It was observed that the level of significance of each of the variables is $p > 0.00$, therefore they present a normal distribution. Given the above, for hypothesis testing the Pearson Correlation will be used. Results: regarding teamwork, it is observed in table 4 that 2.6% mentioned that teamwork is never practiced in the organization, in the case of 10.5% they answered almost never, 47.4% I mention that sometimes, 36.8% mentioned almost always and 2.6% always answered. Regarding work performance, it is observed in table 8 that 7.9% mentioned that there is almost never a good work performance, in the case of 52.6% they mentioned that only sometimes and 39.5% answered that almost always

Keywords: Teamwork, Job Performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Trabajo en equipo y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Departamento de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020” tiene como propósito establecer el nivel de relación que se presenta entre el trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral de los Trabajadores, es decir identificar la aplicación la comunicación, compromiso laboral y capacitación en dicha organización con la finalidad de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención.

Esta entidad muestra interés en la mejora continua de los trabajadores, teniendo en cuenta factores que influyen en su productividad, con el fin de mejorar su buen desempeño laboral. Por ello en esta investigación se desarrolla las bases teóricas teniendo en cuenta las diversas deficiencias que se observó durante la visita a dicha entidad específicamente en el área de logística.

La presente investigación está organizada en seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema de investigación, objetivo principal y específicos, justificación, delimitaciones y viabilidad del estudio.

Capitulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, definición de conceptos, bases teóricas y términos conceptuales.

Capitulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capitulo IV y V: Contiene los resultados de la encuesta y discusión

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos años las organizaciones tanto públicas como privadas han experimentado grandes cambios, lo cual ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y participativamente. Antiguamente los trabajos que se realizaban en una organización era de forma individual con muy poca participación de forma colectiva, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores se relacionen entre ellos para que de esta manera puedan conseguir un mejor resultado para así cumplir con los objetivos de una organización. Iniciando que tan importante son los trabajos en equipo de una organización la cual brinda resultados positivos basándose en objetivos y metas en común.

El desempeño laboral muchas veces se ve influenciada por muchos factores que afectan el desarrollo de su trabajo. Es por ello que el desempeño laboral de los trabajadores ha sido considerado de vital importancia para generar éxito y efectividad en una organización, por tal motivo que los altos directivos siempre ponen énfasis en medir y mejorarlo. Teniendo esto en consideración se dice que el desempeño laboral son acciones o comportamientos medidos la cual sirve para poder cumplir con los objetivos de una empresa.

Para mantener el éxito en una organización es muy importante trabajar en equipo, ya que con ello las condiciones laborales de crecimiento son más completas y permiten ser impulsadoras del cómo realizar un mejor trabajo para

que de esta manera poder tomar una buena decisión y así cumplir con los estándares y metas de la organización. Cuanta más unión existe en una empresa, es más probable que el equipo de trabajo comparta valores, actitudes y normas de conducta. El trabajar en equipo resulta más provechoso no solo de forma individual sino para todo el equipo que lo conforma. Esto traerá más satisfacción y enseñara también a respetar las ideas, ayudar a los trabajadores para que de esta manera puedan establecer un mejor desempeño laboral y mayores niveles de productividad.

La necesidad de trabajar en equipo en el Hospital Carlos Lafranco la Hoz tiene que ir de la mano con propuestas de mejora, sistemas integrados de gestión, reingeniería, procesos de cambios, programas de integración regional, etc, la cual requieren la participación e integración de los trabajadores de las diferentes áreas. Se contara con aquellos que con mejores recursos aportaran su destreza, mientras que otros lo harán favoreciendo con sus conocimientos académicos. Para que puedan alcanzar el éxito que se puedan trazar, se requiere la suma de un conjunto de talentos los que, por su complejidad, difícilmente se podrá encontrar en un solo individuo.

El Hospital Carlos Lafranco La hoz, es una organización pública cuyo objetivo principal es brindar servicios y atención de salud a los asegurados. Dicho nosocomio se encuentra ubicado en el Distrito de Puente Piedra, departamento de Lima. Se observa que los trabajadores no establecen un adecuado trabajo en equipo y esto hace que su compromiso con la institución se vea mermado y se demuestra a través de su incipiente resultado, la que no son

esperados por la gerencia o administración del Hospital, teniendo que ellos establecer una forma sincronizada y coordinada para ir aumentando el desempeño de cada uno de los trabajadores, con el compromiso que la institución proveerá de instrumentos o recursos para que en el futuro alcancen los objetivos propuestos.

Habiendo señalado la problemática de la institución investigada, la investigación establecerá como variables de estudio, el trabajo en equipo como herramienta fundamental de contraste sobre el desempeño Laboral. Hoy en día las organizaciones esperan mucho de sus colaboradores motivándolos aumentar la productividad, a través de equipos humanos, para el fortalecimiento y el propio desempeño en todas las áreas de trabajo.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el Trabajo en Equipo incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la comunicación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?
- b. ¿De qué modo el compromiso laboral incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?
- c. ¿De qué manera la capacitación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de qué manera el Trabajo en Equipo incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- d. Describir de qué manera la comunicación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.
- e. Establecer de qué modo el compromiso laboral incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.
- f. Identificar de qué manera la capacitación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica el trabajo en equipo que realicen los colaboradores va a depender únicamente de ellos. Hoy en día las organizaciones y sobre todo sus colaboradores tienen que poner en práctica sus conocimientos, experiencias adquiridas, habilidades, etc., para poder solucionar problemas, lo cual va a conllevar a tener un buen desempeño laboral y a trabajar de una forma más adecuada en conjunto. Los colaboradores deben de tener presente que el trabajo en equipo se basa en la colaboración, compañerismo de todos los que conforman la organización y el desempeño laboral va de la mano con el rendimiento de cada uno de ellos, si no, no se llegan a cumplir los objetivos organizacionales y por consiguiente se tendrá un mal rendimiento laboral y no se cumplirá con el objetivo trazado.

El presente trabajo se enfocará en definir qué tan importante es el trabajo en equipo para poder lograr un adecuado y óptimo desempeño laboral, siendo las mismas de vital importancia para los colaboradores del departamento de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

1.5 Alcances del estudio

El alcance de estudio de la presente investigación dado los resultados obtenidos de la revisión literaria, la perspectiva del estudio, y de los objetivos de la investigación; es descriptivo y explicativo.

Descriptivo, ya que se estudió ambas variables por medio de sus dimensiones para poder describir como se vienen manifestando (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).

Asimismo, es de alcance explicativo, ya que la investigación explica, por medio de los resultados, como están trabajando las variables en la organización y en qué condiciones se manifiestan o como una influye sobre la otra (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 95).

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Rivera, Miguel (2016) en su trabajo de investigación titulado *“El Trabajo en Equipo y su incidencia en el Clima Organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio público del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”*, tesis para optar el título de licenciado en Psicología Industria, en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador.

Objetivo: Determinar la incidencia del Trabajo en Equipo en el Clima Organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio Público del cantón Ambato, provincia de Tungurahua (P.11). **Metodología:** está enmarcada dentro del enfoque cuali-cuántitativo que detallaremos a continuación, investigación exploratoria-descriptiva-correlacional, la población será de 110 colaboradores siendo la muestra la totalidad de la población (P.70-73). **Resultados:** Mediante los datos inferidos de la encuesta, observamos que 66 de los trabajadores que representa al 60% manifiestan que no se sienten comprometidos con la institución en la que labora; mientras que 25 personas que identifica al 36.36% expresan que parcialmente se sienten comprometidos y el 4.5% que son 5 personas, aclaran que si se sienten comprometidos con su institución, 65 de los trabajadores que representa el 59.09% indican que no existe responsabilidad dentro del equipo de trabajo para alcanzar las metas propuestas, mientras que el 37.27% que corresponde a 41 colaboradores manifiestan que parcialmente existe dicha responsabilidad y tan solo 4 personas que constituye el 3.64% exponen que si existe tal responsabilidad dentro de su equipo

para alcanzar las meta. Se puede conocer que 74 colaboradores equivalentes al 67.27% estiman que las actitudes de los colaboradores sí afecta al desarrollo institucional, mientras que 33 de los trabajadores correspondientes a 30% manifestó que parcialmente las actitudes afectan a dicho desarrollo, siendo así la minoría del 2.73% es decir 3 personas indica que las actitudes no afectan a tal desarrollo institucional. De los datos estadísticos obtenidos, conocemos que 89 personas correspondientes al 80,91% considera que sus habilidades si contribuyen a promover el trabajo en equipo, por otra parte, evidenciamos que 21 colaboradores equivalentes al 19,09% de los encuestados manifestó que parcialmente dichas habilidades contribuyen a promover el trabajo en equipo.

Zum, Mónica (2015) en su trabajo de tesis de grado: *“Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”*. Tesis para optar el título de Psicología Industrial / Organizacional en el grado académico de licenciada, en la Universidad Rafael Landívar-Guatemala.

El objetivo principal fue Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (P. 47). **Metodología:** La investigación es de tipo descriptivo de acuerdo a su contenido. Para este estudio se utilizó la fiabilidad y significación de la media aritmética, También se aplicó el método compuesto de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico. Para la realización del presente estudio la población la componen treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena. La mayoría de los colaboradores son

originarios de la ciudad de Quetzaltenango. La religión predominante es la católica. El nivel de estudio en su mayoría a nivel universitario; se utilizó la escala de Likert para examinar el desempeño de los colaboradores de la empresa la cual cuenta con 10 ítems, la escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias, es llamada así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso (P. 50-54). **Resultados:** los resultados obtenidos a través de la escala de Likert se observó que en la pregunta No. 1 Realizó mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo. Los colaboradores manifestaron que el 41% están de acuerdo y el 59% totalmente de acuerdo. Lo que quiere decir que el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realiza sus actividades como deben de ser dentro de su área de trabajo quiere decir que el puesto es el apropiado para cada uno de ellos. Por otra parte, en la pregunta No.2 La evaluación del desempeño ayuda a mejorar mis debilidades laborales, el 44% respondieron que están de acuerdo y el 50% que están totalmente de acuerdo. La evaluación, es una herramienta que ayuda a que los colaboradores fortalezcan las debilidades dentro de su trabajo. La capacitación es fundamental para poder desarrollar y proporcionarles a los colaboradores habilidades, conocimientos, y actitudes, esto ayudará a que sean más aptos y diestros en las actividades de su trabajo en la pregunta No. 4.

Nacionales

Ríos, Ronald (2017), en su trabajo de investigación titulado *“El trabajo en Equipo y su influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, en el año 2015”*, tesis para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

Objetivo: Determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, que permita mejorar el servicio al ciudadano (P. 10). **Metodología:** El tipo de investigación fue aplicada (puesto que se han aplicado enfoques teóricos ya existentes), siendo el nivel de investigación descriptivo y Correlacional (puesto que se ha descrito el comportamiento de las variables analizadas para luego correlacionarlas), diseño de la investigación fue no experimental (puesto que se han efectuado recomendaciones de mejora institucional), cuya recolección de información fue de corte transversal (implica que los datos se recabaron en un momento del tiempo), la población universo, son los trabajadores que laboran en cada una de las áreas de la M.D. Alto de Alianza en la ciudad de Tacna (plazas presupuestadas), por tanto, fueron 115 personas (P. 61-62). **Resultados:** El trabajo de investigación abarcó una muestra de 88 personas que laboran en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, agrupadas en 03 áreas de trabajo, se logró comprobar la existencia de la relación donde el trabajo en equipo influye significativamente con el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad del chi-cuadrado fue de 12.644 y con un valor $p= 0.002$, valor inferior al nivel de significancia del 5%. Habiendo analizado el nivel de trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, se concluye que es adecuado con una media de 85.75 pero con varios valores que están en la zona de nivel regular, de las 49 personas de las 88 encuestadas señalan que perciben un nivel adecuado y 39 personas indican que es regular. El trabajo en equipo fue medido a través de 5 indicadores donde la media de comunicación fue de 3.18, se considera que existe un nivel regular de comunicación dentro y fuera del Área; innovación 3.28, se considera que existe un nivel regular de búsqueda de nuevas forma de desarrollar sus funciones; participación 3.63, se

considera que existe un nivel adecuado de participación en algunas decisiones de su área y de la entidad; cooperación 3.54 se considera que existe un nivel regular de cooperación en el desarrollo de las tareas encargadas y espíritu de equipo 3.4, se considera que existe un nivel regular de espíritu de equipo en la entidad. Al analizar el nivel de desempeño laboral de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, se concluye que es adecuado con una media de 52.10 pero con varios valores que están en la zona de nivel regular, 59 personas de las 88 encuestadas señalan que su desempeño laboral es adecuado y 28 personas indican que es regular. El desempeño laboral fue medido a través de 4 indicadores donde la media de satisfacción del usuario fue de 3.52, se considera que existe un nivel regular de satisfacción de parte de los usuarios por la eficiencia en al albor edil; labor en el área 3.49, se considera que existe un nivel regular de eficiencia y productividad en la tareas encargadas; logros laborales 3.55, se considera que existe un nivel regular de los logros o éxitos afines al desempeño de sus funciones ; crecimiento personal 3.34 se considera que existe un nivel regular de apoyo de la entidad que impulse la mejora o crecimiento personal (P. 111-112).

Zamudio, Nelva (2015) en su trabajo de investigación titulada: *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Trabajo en Equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro otras actividades empresariales NCP (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015”*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Objetivo: Describir las principales características de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras

actividades empresariales NCP (Gestión de Cobranzas) en el distrito y Provincia de Huaraz, 2015 (P. 8). **Metodología:** fue de diseño no experimental, transeccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo. La población estuvo conformada por todos los trabajadores en gestión de cobranza, y la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores de 10 empresas dedicadas a la gestión de cobranzas del distrito de Huaraz, a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas cerradas. **Resultados:** De estos resultados se puede observar que la empresa realiza a veces esfuerzos para que exista el trabajo en equipo entre las demás áreas de su empresa, el 42% de los trabajadores encuestados indican que a veces considera que sus opiniones son escuchadas y aplicadas por los demás, el 40% de los trabajadores encuestados indican que a veces en el equipo de trabajo existe un compañero que motive el logro de las tareas, el 46% de los trabajadores encuestados indican que a veces considera que en la empresa están definidas claramente las funciones de cada trabajador, el 50% de los trabajadores encuestados indican que a veces considera que sus compañeros admiten rápidamente el cambio y el 50% de los trabajadores encuestados indican que a veces considera que la organización de la empresa posibilita el trabajo equitativo y equilibrado. En conclusión, los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo.

Locales

Salazar, Rocío (2017) en su trabajo de investigación titulado: “*Desempeño laboral del personal administrativo de la Ugel N° 10 Huaral 2017*”, tesis para optar el Título Profesional de licenciada en Trabajo Social, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Objetivo: Determinar el desempeño laboral en el personal administrativo de la UGEL N°10 Huaral 2017(P.5). **Metodología:** la investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población elegida para el estudio de la investigación consta de 50 trabajadores administrativos que representa en total el 100 %., se trabajó con el programa SSPS versión 20 y Excel para la tabulación de tablas y figuras. (P.19-23) **Resultados:** El desempeño laboral del personal administrativo de la UGEL N° 10 del total de la población encuestada, el 76,0% respondieron casi siempre tienen un rendimiento laboral adecuado. Obteniendo buenos resultados en el trabajo encomendado el 20% respondieron que algunas veces se preocupan por su rendimiento laboral, aquí se tiene que fortalecer el trabajo en equipo la responsabilidad en el trabajo y el 4,0% respondieron que siempre se desempeñan con rendimiento laboral, este resultado es preocupante porque un porcentaje mínimo respondieron que trabajan El total de la población encuestada el 78% respondió casi siempre en la dimensión actividad laboral notándose que tienen una actividad adecuada caracterizada por una baja productividad que se refleja muchas veces en el incumplimiento de metas y de compromiso con el trabajo. Por otro lado, el 12% respondieron que siempre trabajan con el logro de objetivos de la organización siendo este resultado preocupante porque solo un pequeño porcentaje se desempeña con eficiencia. Y por último el 10% respondieron que algunas veces se desenvuelven con una adecuada actividad laboral. Entendiéndose por una adecuada actividad laboral cuando se evidencia el compromiso de los trabajadores, con la organización, en el logro de los objetivos, en la consecución de metas con eficiencia y eficacia. El Trabajo Social dentro de las organizaciones, como lo constituyen la Unidades de Gestión Educativa local, es amplia y diversificada por los niveles de intervención que se trabaja, asimismo por el

desarrollo de nuestras competencias profesionales que nos son inherentes, así como la aplicación de técnicas de intervención profesional privativas y de uso exclusivo del Trabajo Social, corresponde a las Trabajadores Social asumir el rol de gestor de políticas sociales en el sector educativo, trabajando en apoyo al cumplimiento de las metas y objetivos del País (P.24-32).

Morales, Stefany (2019) en su trabajo de investigación titulado: *“Habilidades Directivas y Desempeño Laboral del personal en la unidad de Gestión Educativa Local n° 16, Provincia de Barranca, año 2018”*, tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Objetivo: Establecer la relación existente entre las habilidades directivas y el desempeño laboral del personal en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16, provincia de Barranca, año 2018 (P.5). **Metodología:** la presente investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental-transversal, La población está constituida por los 52 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL N° 16 (P.45-47). **Resultados:** se observa que, de 52 casos, 8 casos (15,4%) consideran que existe un bajo nivel de habilidades directivas; 24 casos (46,2%) consideran que existe un nivel medio de habilidades directivas y finalmente 20 (38,5%) trabajadores perciben que existe un alto nivel de habilidades directivas. Se observa que, de 52 casos encuestados, 8 casos correspondientes al 15,4% consideran que existe un bajo nivel de habilidades intrapersonales; 23 casos que corresponden al 44,2% consideran que existe un nivel medio de habilidades intrapersonales y finalmente 21 casos que corresponden al 40,4% del total de encuestados consideran que existe un alto nivel de habilidades intrapersonales. Se observa que de 52 casos encuestados, 11 casos

correspondientes al 21,2% consideran que existe un bajo nivel de habilidades interpersonales; 25 casos que corresponden al 48,1% consideran que existe un nivel medio de habilidades interpersonales y finalmente 16 casos que corresponden al 30,8% del total de encuestados consideran que existe un alto nivel de habilidades interpersonales. Se observa que, de 52 casos encuestados, 6 casos correspondientes al 11,5% consideran que existe un bajo nivel de habilidades grupales; 26 casos que corresponden al 50,0% consideran que existe un nivel medio de habilidades grupales y finalmente 20 casos que corresponden al 38,5% del total de encuestados consideran que existe un alto nivel de habilidades grupales. Estos resultados los podemos apreciar. Se observa que de un total de 52 casos encuestados (100%), 3 casos que equivalen al 5,8% consideran que su economía laboral se ubica en un nivel deficiente; mientras que 47 casos correspondientes al 90,4% consideran que su economía laboral se ubica en un nivel regular y finalmente 2 trabajadores que forman parte del 3,8% del total de casos encuestados asumen que su economía laboral se ubica en un buen nivel (P.53-61)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Trabajo en Equipo

Para poder hablar sobre la variable en estudio comenzaremos en definir qué significa grupo y que es trabajo en equipo.

Grupo

Según Acosta, J (2011), manifiesta lo siguiente:

“Grupos de personas se considera a aquella que simultáneamente comparten algo en común, este puede ser, esperar en la cola de un banco, mirar un partido de futbol, ver películas en el cine, o salir a la calle”.

Según Edgar E. Schein, como lo cito en Acosta (2011), da una definición de grupo a cantidades de personas que: interactúan en forma común, son conscientes unas de otras, se conocen así mismo en el grupo.

Trabajo en Equipo

Según Alles (2006) manifiesta lo siguiente:

“Trabajo en equipo viene hacer la capacidad de realizar un trabajo tanto en cooperación y colaboración en forma conjunta, lo contrario a lo que se va a realizar en forma individual y competitiva”

Según los autores Dalton, M., Hoyle D. y Watts (2007) manifiestan lo siguiente:

“El trabajo en equipo viene hacer la que se realiza con el esfuerzo conjunto de varias disciplinas para poder conseguir un objetivo en común dando una eficiencia al máximo”.

Según los autores cuando un grupo de personas se identifican en realizar un trabajo en común y existe una cooperación, se puede decir que estos son factores muy importantes e indispensables para que exista dentro de un equipo de trabajo una conexión apropiada, o dicha en otras palabras, que se produzca un afecto mayor a la suma de cualquier aporte individual.

Según Chiavenato, I. (1994), manifiesta que:

“Una organización tiene existencia cuando dos o más personas se unen para cooperar entre si y alcanzar metas y objetivos en común, que no puedan lograrse mediante iniciativas individuales”.

Según Rosales (2013) manifiesta que “trabajo en equipo tiene una implicancia a un grupo de personas que realizan algún tipo de trabajo o actividades de forma coordinada para el logro de un objetivo o en otros casos en la ejecución de un proyecto”. (P.76)

Teorías relacionadas al Trabajo en Equipo

Según Mahieu (1992), en su libro “Trabajo en Equipo”, manifiesta lo siguiente

“Es efectivamente mediante un trabajo de reflexión, de conceptualización, como los participantes de éstas prácticas pueden superar las contradicciones y los escollos que no deja de engendrar todo vago e impreciso funcionamiento grupal, o que esté regido por lo implícito y el azar”. (P.18)

Miranda (2001), en su libro “Técnicas que facilitan el trabajo en equipo” manifiesta lo siguiente:

“Una destreza clave para entender la dinámica de los equipos es la capacidad de identificar aspecto de contenido y de proceso. Un equipo que está estancado en un asunto particular, puede progresar si desvía la atención del tópico que causa la dificultad hacia el análisis de cómo se está llevando a cabo la discusión”. (P.1)

En muchas ocasiones la conformación de un equipo se ve dispersado ya que al momento de que el trabajo se ejecuta, salen dificultades de interacción o de procedimiento. Por tal motivo, es de vital importancia reconocer el problema, e invertir el tiempo perdido para poder mejorar el trabajo grupal.

Chang (1999), en su libro: “Trabajar en equipo para triunfar”, manifiesta lo siguiente:

“Los miembros de un equipo casi siempre tienen su propia manera, individual e instintiva, de manejar un conflicto. En algunas ocasiones lo eluden, en otras lo confrontan objetivamente, y en otras permiten que sus reacciones sean dominadas por las emociones. Cuando los miembros del equipo utilizan una combinación de estos enfoques, los resultados pueden ser contraproducente, haciendo que a menudo la situación empeore en vez de ser resuelta. La solución: hacer que los miembros del equipo enfrenten el conflicto de manera eficaz y consecuente.”. (P.8)

Importancia del trabajo en equipo

Según Maxwell John (2001:04) manifiesta que la importancia del trabajo en equipo:

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

La cuestión no es si los equipos son importantes, sino si reconocemos que lo son y nos esforzamos por llegar a ser los mejores miembros del equipo. Por eso es que yo digo que uno es demasiado pequeño como para

pretender hacer grandes cosas. Solo, usted no puede hacer nada realmente importante. Esa es la ley de lo trascendental”.

En toda organización podemos encontrar equipos constituidos por sus miembros. Desde sus inicios, el acuerdo que establecen sus miembros es el de trabajar en forma conjunta esto quiere decir, el de formar un equipo de trabajo.

Es tan importante el trabajo en equipo que se fundamenta en muchos aspectos que tienen que ver con:

- **Comunicación:** Según Picado Flor (2006) lo define como: “El proceso que necesita la presencia de un emisor, la cual va a transmitir el mensaje mediante un flujo o canal y necesita también de un receptor el cual va a recibir la información y la va a interpretar”. Todo en su conjunto va a permitir mantener enterados a todos los integrantes que un equipo de trabajo respecto a lo que ocurra para establecer buenas relaciones entre sus miembros.

- **Compromiso:** Según Araujo y Brunet (2012) lo define como: “Estado mental positivo que tiene relación con el trabajo y se va a caracterizar por la dedicación, el vigor y la absorción”.

Cuando los integrantes de un equipo establezcan relación con los demás miembros y que se identifiquen con las metas trazadas para las cuales esta creado el grupo, se va a generar el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica muy importante que va a relacionar mucho más a los integrantes del equipo.

- **Capacitación:** Según Siliceo Alfonso (2004), manifiesta que “la capacitación viene hacer una actividad planeada y se manifiesta en las necesidades reales de una organización, la cual se encuentra orientada hacia un enorme cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes positivas del empleador”.

En resumen, es el conjunto de actividades metodológicas que están orientadas a sustituir las necesidades de una organización y que se va a orientar a una ampliación de conocimientos las cuales van a permitir desarrollar sus actividades de una forma más adecuada y así llegar a un mismo objetivo.

- **Liderazgo:** manera de motivar y animar a todos los componentes de un grupo o equipo de trabajo al perseguir con claridad metas propuestas. Los líderes son las personas que enseñan en el camino, el objetivo y las transmiten a todos teniendo en cuenta el desempeño en cada uno de ellos, considerando el incremento de su accionar en forma permanente para lograr lo deseado.
- **Compensación:** la forma de que cada participante reciba, un estipendio económico, o reconocimiento que se merece por su trabajo, en diversas ocasiones el ritmo del trabajo en equipo se puede ver afectado por no contar con el respaldo de bonificaciones, felicitaciones o apoyo moral que le permita fortalecer el compromiso dentro del equipo.
- **Los roles de los participantes:** están referidos a todo sus conocimientos, experiencias o habilidades de los que integran el equipo, en tal sentido se valora mucho esa complementariedad por

cada integrante que hace de su aporte algo distinto que le conlleve al logro de sus objetivos.

Características del trabajo en equipo

Para poder manejar un equipo debidamente se debe de tener conciencia de sus características, la manera en que desarrollan los roles de liderazgo, normas y cohesión.

- Respeto a las cualidades humanas de los subalternos.
- Tener criterios claros y metas definidas con respecto a las actividades del equipo.
- Las actividades del equipo son parte de las funciones y tarea consiste en mejorar.
- Teniendo en consideración la organización de trabajo, debe establecerse una fecha en la cual puedan asistir todos los miembros del equipo.
- Distribuir las funciones de manera equitativa sin que se produzca obligaciones desiguales.
- Dedicar el esfuerzo para la capacitación de sublíderes.
- Informar permanentemente a los superiores sobre el desarrollo de las actividades del equipo.
- Pensar en la creación del ambiente que permita trabajar.
- Misión Clara y compartida
- Metas específicas de ejecución
- Funciones y responsabilidades negociadas y definidas

Condiciones básicas para el trabajo en equipo

Para trabajar en equipo se debe mantener algunas características que sean tan efectivas al momento de realizar una tarea y ejecutarla en la consecución de sus objetivos, es por ellos que se debe mantener una armonía, condiciones básicas y un adecuado ambiente laboral entre sus integrantes, y que debe poseer algunas condiciones como:

- **Confianza mutua:** es la clave principal dentro del trabajo de sus propios miembros, entre ellos debe existir la cooperación, relacionarse como equipo, un sentimiento de confianza, estos tipos de relaciones establecen la condición muy sólidas dentro del equipo, al punto que pueden delegar algunas funciones o tareas a miembros del equipo con entereza seguridad, y hará de esto una fuerza propia.
- **Comunicación y colaboración:** poseer una comunicación efectiva, crea una confianza dentro del equipo de trabajo, no obstante para que esto exista debe basarse en hechos que se verifique el actuar de los miembros, a través de la colaboración que se tenga entre ellos para lograr en conjunto a través de una comunicación asertiva.
- **Solidaridad:** se considera el apoyo mutuo dentro del equipo de trabajo, uniendo fuerzas para hacer una sinergia y poder conseguir objetivos comunes, la solidaridad y una continua reciprocidad dentro de una organización, es la clave para entablar un nivel de confianza y hacer del éxito una constante en el desarrollo empresarial.
- **Legitimidad en los liderazgos:** es el fortalecimiento de los lazos que va a unir a los miembros del equipo de trabajo, en esta fase se da la mayor confianza, la colaboración y solidaridad, la conducción es la

base fundamental para el logro de las metas y sobre todo de resguardar las relaciones entre ellos y tratar de resolver conflictos.

- **Cultura y normas compartidas:** los códigos y la cultura compartida en una organización favorecen indudablemente en la ejecución de las tareas y la resolución de conflictos, los valores son los elementos esenciales que debe poseer un equipo de trabajo, fortaleciendo, cohesionando y el sentido de pertenencia brindando una unidad a la consecución de objetivos que se espera alcanzar.

Básicamente estas condiciones son fundamentales para que en un trabajo en equipo exista colaboración, solidaridad y respeto mutuo entre los componentes del equipo de trabajo, ya que si esto no prevalece en cualquiera de sus condiciones, el equipo no podrá mantenerse cohesionada mente y dirigiéndose esta consecución a un mal desempeño laboral y organizacional.

2.2.2 Desempeño Laboral

Definiciones

Palma (2014) define al desempeño laboral como la forma en que los colaboradores realizan sus actividades laborales. Este se monitorea y evalúa durante las revisiones de su rendimiento, en las cuales un colaborador tiene en cuenta algunos factores como: gestionar el tiempo, capacidad de liderazgo, productividad y habilidades organizacionales para poder estudiar a cada colaborador en forma individual.

Según Robbins y Jurga (2013) manifiesta que el desempeño laboral viene hacer *“rendimiento laboral y el acto que demuestra el colaborador al realizar sus funciones o tareas que exige el cargo la cual desempeña, lo cual permite demostrar su idoneidad”* (P.57).

Evaluación del Desempeño Laboral

Según Puchol, Luis (2007) manifiesta que “Es un procedimiento sistemático, orgánico y continuo de expresión de juicios acerca del personal de una organización, que tiene que ver con su trabajo cotidiano”. También viene hacer la forma en que los colaboradores realizan sus trabajos, dichos trabajos se van a evaluar durante las supervisiones de su rendimiento, mediante las cuales un colaborador tiene en cuenta un sin número de factores como son su capacidad de liderazgo, gestionar el tiempo, habilidades organizativas y productividad. Es en donde el individuo pone en manifiesto sus competencias laborales alcanzadas en las que se complementa los conocimientos, habilidades, experiencias laborales, sentimientos, carácter, etc, que van a contribuir en alcanzar los resultados esperados, en concordancia con las exigencias técnicas y con todo lo que tiene que ver con las organizaciones.

Importancia de evaluar el desempeño Laboral

El rendimiento laboral de los trabajadores se da a través de un proceso netamente técnico que en la cual, se desarrolla en forma integral, sistematizada y de manera continua realizada por la jefaturas de mandos inmediatos; se tiene en cuenta una serie de conjuntos, que tiene que ver con las actitudes, su rendimiento y su comportamiento laboral de los trabajadores

con relación a su desempeño de cargo y el cumplimiento de las funciones asignadas, dándole importancia a la cantidad y calidad de servicios prestados.

Molinera J. (2006) señala en que “si el rendimiento disminuye, es involuntaria, no sancionable, se presume la voluntad que si no existen obstáculos da como efecto el correcto desarrollo del trabajo” (P.261)

Cuando la evaluación se desarrolla de manera adecuada, se le hace saber a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que también su influencia en el nivel futuro de esfuerzo y en su desempeño real de sus actividades.

La manera de percibir en relación a las actividades por el colaborador se le debe hacer saber a través de los planes de mejora. El punto más común en relación a las evaluaciones es a través de las tomas de decisiones de gestión con relación a las promociones, ascensos, despidos arbitrarios y aumentos remunerativos. Los datos obtenidos en la elaboración de los trabajadores, también sirven para poder determinar la necesidad de formación y desarrollo, a través del uso individual como de manera colectiva.

Otra evaluación de suma importancia en relación al personal es fomentar en cuanto a la mejora de los resultados. Este proceso son utilizados para comunicar a los trabajadores de qué manera están desarrollando sus actividades en sus puestos de trabajo y si es necesario proponer cambios con relación al comportamiento, actitud, habilidades y conocimientos.

Beneficios para evaluar el desempeño Laboral

Según Robbins y Coulter M (2005) propone que “los incidentes críticos se centraliza en la atención del evaluador a través de los comportamientos críticos o claves que puedan distinguir un desempeño en sus labores de

manera eficaz den ineficaz”. Lo que propone algunos beneficios para una mejor evaluación:

- **Beneficios para el jefe:**

- ✓ Al evaluar de manera mejorada el desempeño y comportamiento de los trabajadores, hay que tener en cuenta como base fundamental sus variables y factores de evaluación y, de manera principal contar con un adecuado sistema de medida que sea capaz de neutralizar toda subjetividad.
- ✓ Prevenir tomando algunas medidas con el fin de mejorar el comportamiento de las personas.
- ✓ Tratar de establecer y poder alcanzar una mejor comunicación con las personas para su comprensión de la mecánica de evaluación que se propone, considerando como un sistema objetivo y ver la manera de ir desarrollando adecuadamente.
- ✓ Establecer una planificación y a la vez organizar el trabajo, de tal manera que se pueda unificar y funcione como un sistema.

- **Beneficios para la Organización:**

- ✓ Se tiene que tener la oportunidad de poder evaluar al potencial humano en sus tres dimensiones, en el corto, mediano y largo plazo y así definir su acercamiento y contribución en cada uno de ellos.

- ✓ Desarrollar una identificación a todos los colaboradores que requieran algún tipo de perfeccionamiento en determinadas áreas de la actividad, para hacer seleccionamiento de los que están en condiciones de promocionarse o hacerles transferencia.
- ✓ Poner en claro a los colaboradores sus obligaciones y lo que la empresa espera de ellos.
- ✓ Se tiene que invitar a los colaboradores a participar a dar solución de los distintos problemas y consultar su opinión para poder proceder a realizar algún tipo de cambio.
- ✓ Toda evaluación de desempeño debe concebirse como el sistema que va a estimular la comunicación, y así poder lograr la motivación y no como un control.

• **Beneficios para el evaluado:**

- ✓ Deberá conocer todos los aspectos que incidan en el comportamiento y desempeño que la empresa deberá valorizar a sus directivos.
- ✓ Conocerá cuáles son sus expectativas de su jefe inmediato con relación a su desempeño y de la misma manera, según él vea sus fortalezas y debilidades.
- ✓ Deberá conocer las medidas que su jefe vaya a tener en cuenta para el mejoramiento de su desempeño (programas de capacitación, entrenamiento, foros, etc.) y la cual será

evaluado para tomar en cuenta su iniciativa propia (su corrección, su esmero, la atención, etc.)

- ✓ Tendrá la oportunidad de hacer autoevaluación y una autocrítica para su autodesarrollo.
- ✓ Mantendrá una relación equitativa de justicia con todos los colaboradores.
- ✓ Atenderá la pronta atención de los problemas y cualquier conflicto que se presente y si es necesario aplicar disciplinas que se justifiquen

Factores que influyen en el desempeño Laboral

- **Adecuar el ambiente de trabajo:** es tener un ambiente adecuado donde los trabajadores se sientan con las posibilidades de tener un mejor desempeño. El trabajo adecuado es importante puesto que consiste en incorporar aquellas personas que tengan conocimientos, habilidades y experiencias que sean lo suficientemente loables y que sirvan de garantía para desempeñar un puesto de trabajo y que además, este motivada y tenga las características propias de un ambiente apropiado.
- **Establecimiento de objetivos:** es la técnica que consiste en motivar a los colaboradores, al establecer objetivos se deben desarrollar en un tiempo determinado, en la cual el trabajador debe sentir que tiene una responsabilidad de cumplimiento, los objetivos deben de ser medibles y cuantificables, en la medida que ofrezcan un desafío al

trabajador pero que también tienen que tener un sentido de viabilidad.

- **Reconocimiento laboral:** eso se trasluce como la técnica más importante que se le brinda al empleado. Estos suelen quejarse de manera frecuente cuando realizan un trabajo lo hacen bien y no se lo reconoce. Sin embargo es necesario puntualizar, si esta situación de no reconocimiento tiende a desmotivar al trabajador de manera inmediata e incluso al mejor de los colaboradores sobresalientes. A un trabajador que está desarrollando adecuadamente su trabajo, hay que demostrarle la satisfacción por lo realizado y además tratar de motivarlo en que es importante, útil y valorado dentro de la organización.
- **La participación del empleado:** consiste en la participación del empleado en el control y planificación de las tareas asignadas en la cual podrá sentirse con más confianza y sentirse importante formando parte de la empresa. Además el colaborador es el quien realiza la labor y por tanto puede y está entre sus facultades proponer mejoras o modificaciones efectivas.
- **Formación y desarrollo profesional:** los colaboradores deben sentirse más motivados con relación a su crecimiento personal y profesional, de manera que vayan a favorecer su formación, rendimiento y fundamentalmente en la prevención de riesgos de naturaleza psicosocial. Consideramos como ventajas a la autoestima, satisfacción laboral, desempeño del puesto y promoción.

Determinantes del desempeño Laboral

El desempeño es producto de las habilidades de manera multiplicada que brinda la motivación; se considera también a la habilidad como la aptitud multiplicadora de la capacitación y los recursos; se considera también a la motivación como el producto del deseo y del compromiso. Por tanto la función multiplicadora en estas fórmulas sugiere que todos estos componentes se consideren esenciales, las cuales se consideran:

- **Aptitud:** son consideradas las habilidades y destrezas propias que posee el individuo, que aporta a su trabajo, estas incluyen las capacidades de orden mental y física, aunque para muchos puestos de trabajo están orientados a las personas que implican las propias características de su personalidad. Es necesario considerar a la capacitación como el complemento que separa a la habilidad, ya que el puesto de trabajo representa un mecanismo de mejoramiento del desempeño.
- **Habilidad:** la habilidad se enfoca mayormente en el sujeto propio, elemento en la que se utiliza en todos los recursos adecuados, con frecuencia coloca a los colaboradores en la capacidad de situaciones que inhiben el desempeño del trabajador. De manera puntual, no se les brinda los recursos técnicos, de personal, etc. para un mejor desempeño de sus actividades que realiza.
- **Motivación:** es la técnica que se ve representada por el compromiso de los colaboradores para un mejor desempeño, y es manifestada en sus esfuerzos hacia su trabajo. Algunas personas tienden a realizar alguna actividad, pero se desaniman con mucha facilidad;

es decir, obtienen un gran deseo, pero poco compromiso. Hay otros que se esfuerzan laborando y sus manifestaciones se dan a través de una perseverancia constante, pero su labor carece de inspiración, estas personas son catalogadas que tienen gran compromiso, pero muy poco deseo.

- **Capacitación:** es el proceso de apoyo hacia los subalternos, de la manera que participen en todo acto que vaya a garantizar un adecuado conocimiento, su influencia se trasluce a través de las acciones que realiza en su organización. Los directivos serán capaces de establecer planes de capacitación que le conlleven hacer más efectivos e influyentes en sus labores propias de su función.

Relación del Trabajo en Equipo con el Desempeño Laboral.

Este tipo de correlación existente entre lo que es el trabajo en equipo y el desempeño laboral se debe a que forman parte de un mejor desarrollo administrativo y al logro de un compromiso a través de los objetivos de los colaboradores.

Las empresas hoy en día conforman equipos de trabajo que sean eficientes, deben contratar a personas que cuenten con un curriculum o también con las habilidades que sean requeridas para un cargo específico. Es fundamental establecer una medición de manera constante en cuanto al desempeño y/o rendimiento laboral de sus colaboradores una vez que sean contratados.

La realización de las evaluaciones, deben mantener motivados a todos los colaboradores al cumplir las evaluaciones, los trabajadores se deberán mantener motivados deben de estar mucho más preocupados en cumplir fechas

estipuladas para programar tareas, que además le permitirán identificar las debilidades que tienen los equipos de trabajo y así poder realizar capacitaciones en temas específicos.

2.3. Definiciones conceptuales.

Trabajo en equipo: integración de sus miembros que se logra a través de una actitud cooperativista de varias personas para un determinado fin.

Trabajo: viene hacer el esfuerzo personal para poder producir y comercializar bienes y/o servicios con el propósito económico, la cual va a originar un pago monetario o cualquier otra forma de pago.

Equipo: viene hacer un grupo de personas que se reúnen para trabajar en consenso para poder llegar a una meta en común. Es por ello que el equipo mantiene una cierta organización que le permite cumplir con sus objetivos trazados.

Comunicación: es el medio de conexión que influye en toda las personas en una organización, y que nos sirve para transmitir o intercambiar algún mensaje. La conexión en las organizaciones es con la finalidad de brindar, recibir o intercambiar ideas, opiniones o cualquier otra información que sea algo significativo para la organización.

Capacitación: proceso de manera continua de enseñanza y/o aprendizaje, que se refleja en el desarrollo de las habilidades y destrezas propias de los servidores, que finalmente le va a permitir tener un buen desempeño en las labores habituales que desarrolla. La capacitación puede ser de manera interno o externa, teniendo en cuenta un programa permanente que pueda brindar de forma asertiva que beneficie a cada uno de los colaboradores de la organización.

Compromiso: acuerdo implícito entre los que conforman la organización, es decir trabajadores y empresa. Esto está en relación a una participación comprometida de manera intelectual y emocional para el beneficio y éxito de la empresa.

Desempeño Laboral: nivel de ejecución que es alcanzado por el colaborador para el logro de las metas en la organización determinado por un tiempo establecido.

Productividad: establecido por la relación que se da entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de los recursos hacer utilizados. La productividad sirve para evaluar el rendimiento de máquinas, equipos de trabajo y los propios empleados.

Eficiencia: utilizar los recursos de manera reducida, usadas con el propósito de alcanzar objetivos de las organizaciones, es decir, hacer las cosas bien.

Eficacia: tener la capacidad de determinar los objetivos adecuados, “Realizar lo indicado”.

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

El Trabajo en Equipo se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

- b. El compromiso laboral se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.
- c. La capacitación se relaciona significativamente con en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es aplicada, según (Carrasco, 2006), dice que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos e inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”

3.2 Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental al no manipularse las variables de investigación, sino se identificarán los hechos o situaciones en una situación específica.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) menciona que “la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular literariamente variables. Esto quiere decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”

Por su dimensión temporal, la investigación es de tipo transversal ya que los datos se recolectarán en un solo período de tiempo, siendo además de tipo descriptivo correlacional causal.

3.3 Nivel de investigación

Es de nivel correlacional, según (Hernandez-Sampieri y Mendoza Torres, 2019), menciona que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos a más conceptos, categorías o variables en

una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables”

3.4 Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

3.5 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 38 trabajadores administrativos del departamento de logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz

Muestra

Según Córdova (2012, pag. 84) define a la muestra como “la parte de la población que se selecciona a través de alguna técnica de muestreo”, obtenida con el propósito de ser estudiado contando con algunas características, para luego darle a conocer los resultados hacia la población.

Al considerar el número de elementos de la población se reduce en ese sentido se ha decidido que la muestra del trabajo de investigación sea equivalente a lo de la población, por lo tanto la muestra se da de tipo censal, bajo el muestreo no probabilístico. Parada (2013) cita a López (1999) en el sentido de que la muestra censal se considera como “aquella parte que representa a toda una población” (P.83), es así que nuestra muestra de estudio coincide con la cantidad de población que es de 38 colaboradores.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica a emplear

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento a utilizar es el cuestionario.

Descripción del instrumento

Se utilizó el cuestionario, el cual contienen 18 preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información importante. El instrumento medirá las variables: “Trabajo en equipo” y “Desempeño Laboral”.

3.7 Procedimientos y análisis de datos

Para el presente trabajo y el procesamiento de la información se empleará el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

Validez del cuestionario

El resultado muestra que el cuestionario es válido dado que presenta un KMO de 0.726 y la prueba de esfericidad de Barlett tiene un $p = 0,00 < 0,05$ lo cual indica que el Cuestionario es notablemente alto

| Prueba de KMO y Bartlett | | |
|---|---------------------|---------|
| Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo | | ,726 |
| Prueba de esfericidad de Bartlett | Aprox. Chi-cuadrado | 240,467 |
| | gl | 153 |
| | Sig. | ,000 |

Confiabilidad del cuestionario

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.890, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,890 | 18 |

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

Descripción del trabajo de equipo y sus dimensiones

Tabla 1

Comunicación

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 1.¿Siente usted el apoyo de los colaboradores que conforman la organización? | 3 | 7.9% | 5 | 13.2% | 14 | 36.8% | 10 | 26.3% | 6 | 15.8% |
| 2.¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros? | 6 | 15.8% | 10 | 26.3% | 9 | 23.7% | 11 | 28.9% | 2 | 5.3% |
| 3.¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización? | 4 | 10.5% | 6 | 15.8% | 16 | 42.1% | 7 | 18.4% | 5 | 13.2% |

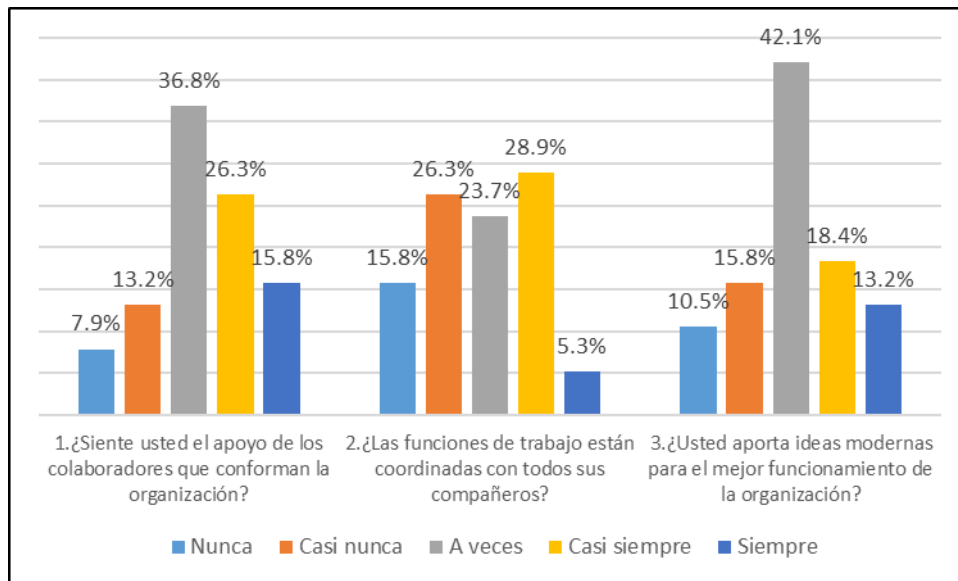


Figura 1. Comunicación

Se observa en la tabla 1 que el 21,1% menciona que no siente el apoyo de los colaboradores que conforman la organización y el 42,1% respondieron que no sienten el apoyo de los colaboradores que conforman la organización y el 26,3% determino que no aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización

Tabla 2

Capacitación

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 4.¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo? | 0 | 0.0% | 7 | 18.4% | 16 | 42.1% | 7 | 18.4% | 8 | 21.1% |
| 5.¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa? | 7 | 18.4% | 6 | 15.8% | 13 | 34.2% | 8 | 21.1% | 4 | 10.5% |
| 6.¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades? | 4 | 10.5% | 3 | 7.9% | 12 | 31.6% | 15 | 39.5% | 4 | 10.5% |

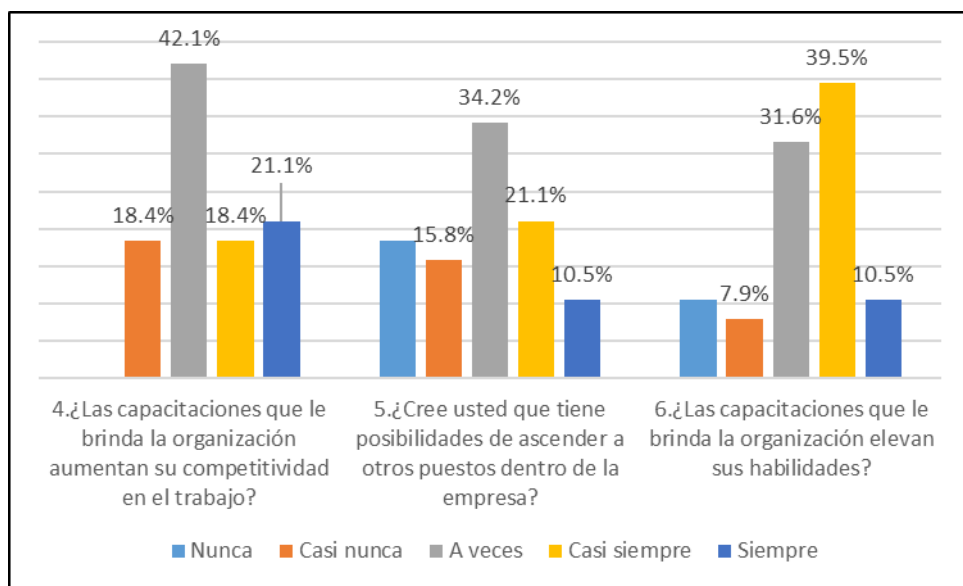


Figura 2. Capacitación

Se observa en la tabla 2 que el 18,4% menciono que casi nunca la capacitación les brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo, en el caso del 34,2% menciono que no tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa y en el caso del 18.4% menciono que Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades

Tabla 3

Compromiso laboral

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|---|-------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 7.¿Su ingreso o entrada, es en el horario establecido por la organización? | 3 | 7.9% | 2 | 5.3% | 15 | 39.5% | 8 | 21.1% | 10 | 26.3% |
| 8.¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo? | 1 | 2.6% | 4 | 10.5% | 17 | 44.7% | 12 | 31.6% | 4 | 10.5% |
| 9.¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone? | 2 | 5.3% | 4 | 10.5% | 12 | 31.6% | 13 | 34.2% | 7 | 18.4% |

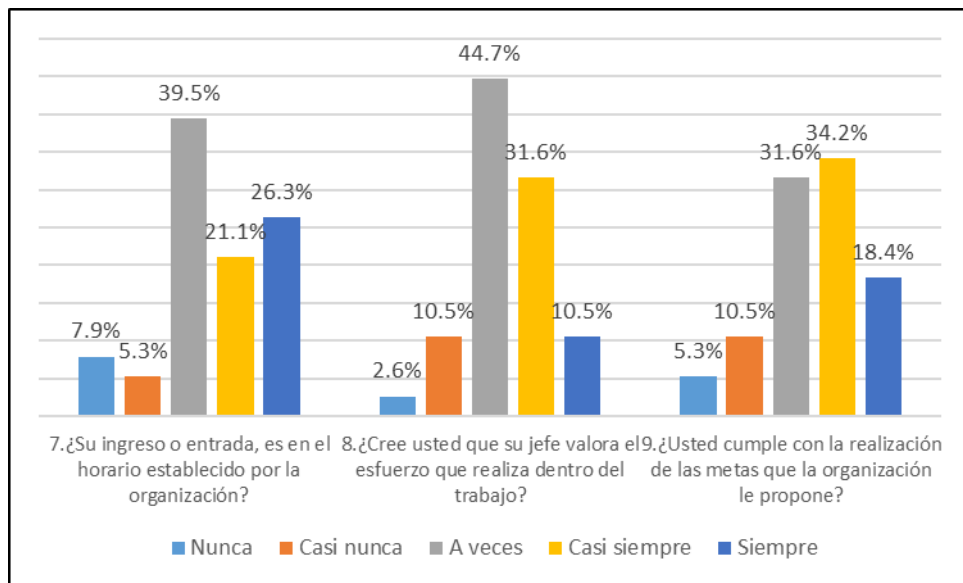


Figura 3. Compromiso laboral

Se observa en la tabla 3 que el 13.2% mencionaron que su ingreso o entrada, no es en el horario establecido por la organización, en el caso del 13.1% mencionaron que no cree que su jefe valore el esfuerzo que realiza dentro del trabajo y en el caso del 15.8% respondieron que no cumple con la realización de las metas que la organización le propone

Tabla 4
Trabajo en equipo

| | f | % |
|--------------|----|-------|
| Válido Nunca | 1 | 2,6 |
| Casi nunca | 4 | 10,5 |
| A veces | 18 | 47,4 |
| Casi siempre | 14 | 36,8 |
| Siempre | 1 | 2,6 |
| Total | 38 | 100,0 |

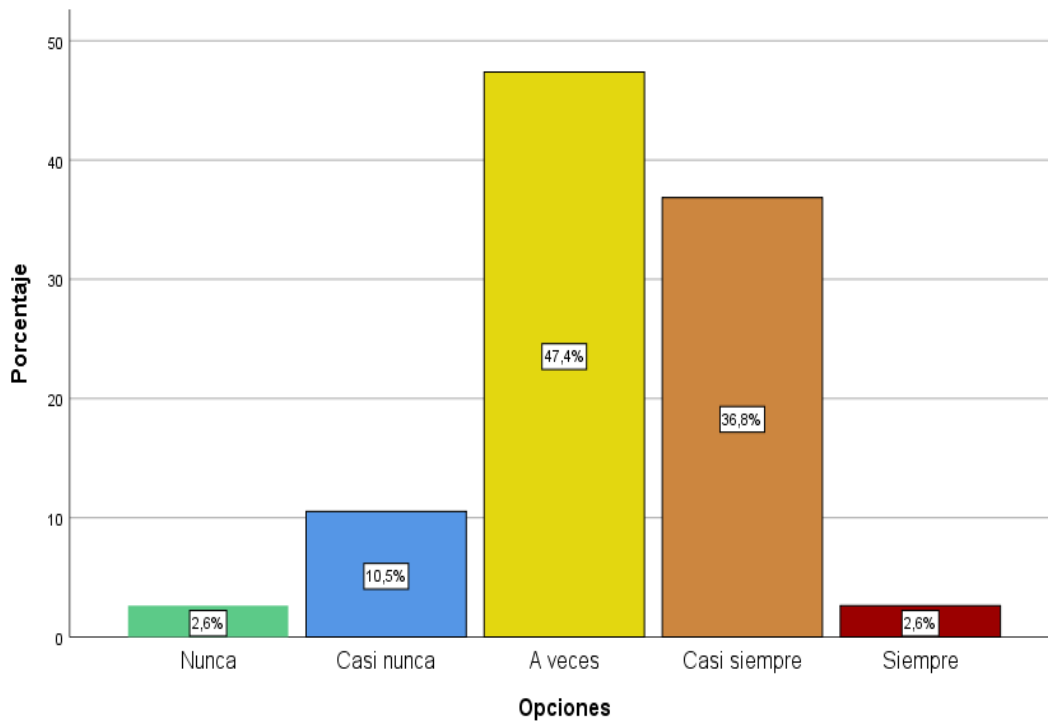


Figura 4. Trabajo en equipo

Se observa en la tabla 4 que el 2,6% menciono que nunca se practica el trabajo en equipo en la organización, en el caso del 10,5% respondió casi nunca, el 47,4% menciono que a veces, el 36,8% menciono casi siempre y el 2,6% respondieron siempre

Descripción del desempeño laboral y sus dimensiones

Tabla 5

Productividad

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 10.¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes? | 6 | 15.8% | 8 | 21.1% | 8 | 21.1% | 10 | 26.3% | 6 | 15.8% |
| 11.¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad? | 3 | 7.9% | 9 | 23.7% | 12 | 31.6% | 8 | 21.1% | 6 | 15.8% |
| 12.¿Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales? | 3 | 7.9% | 11 | 28.9% | 10 | 26.3% | 8 | 21.1% | 6 | 15.8% |

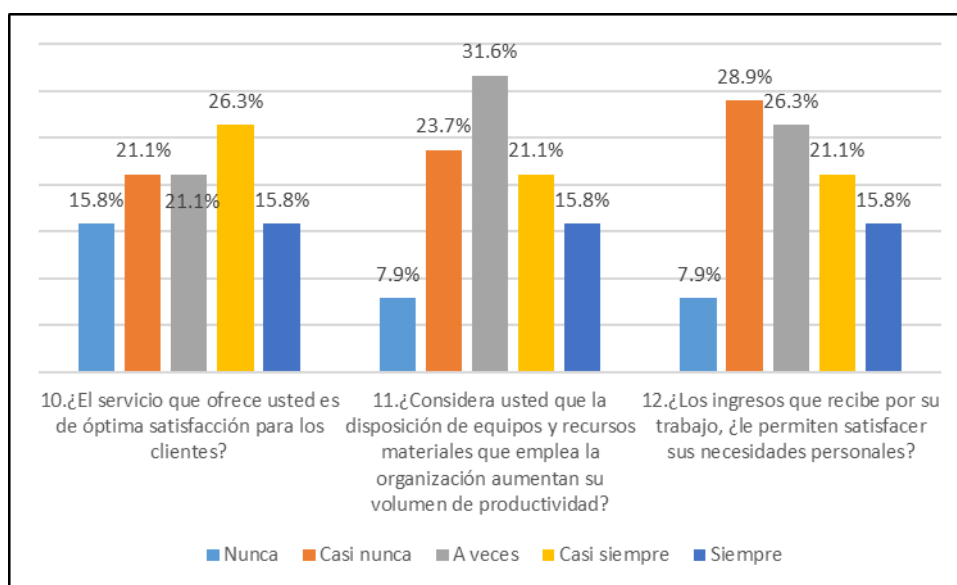


Figura 5. Productividad

Se observa en la tabla 5 que el 36.9% mencionaron que el servicio que ofrecen no es de óptima satisfacción para los clientes, en el caso del 31.6% menciono que no considera que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad y en el caso del 36.8% menciono que los ingresos que recibe por su trabajo, no les permiten satisfacer sus necesidades personales

Tabla 6

Eficiencia

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|-------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 13.¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo? | 3 | 7.9% | 4 | 10.5% | 14 | 36.8% | 12 | 31.6% | 5 | 13.2% |
| 14.¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización? | 3 | 7.9% | 9 | 23.7% | 13 | 34.2% | 9 | 23.7% | 4 | 10.5% |
| 15.¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño? | 4 | 10.5% | 3 | 7.9% | 12 | 31.6% | 15 | 39.5% | 4 | 10.5% |

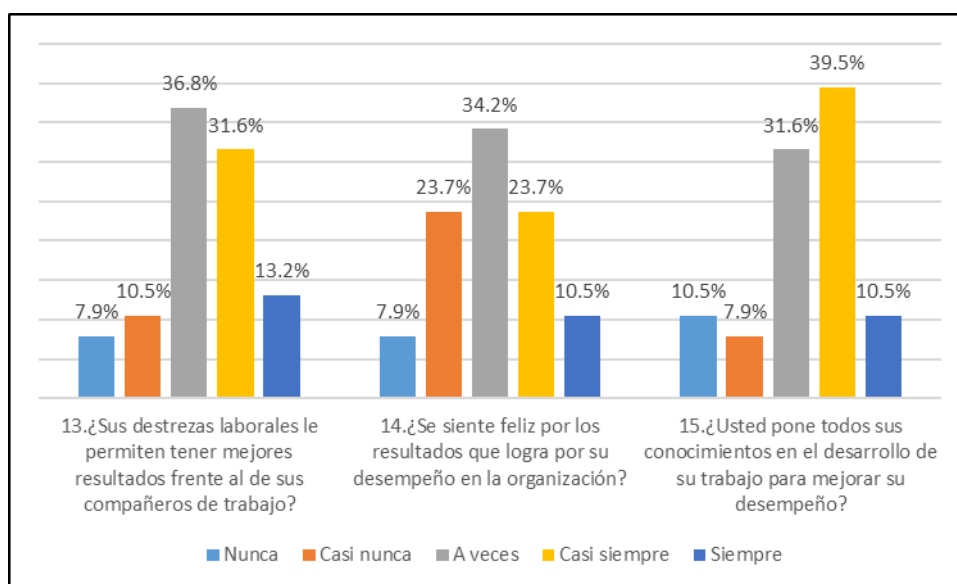


Figura 6. Eficiencia

Se observa en la tabla 6 que el 18.4% mencionaron que sus destrezas laborales no les permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo, en el caso del 31.6% mencionaron que no se sienten felices por los resultados que logra por su desempeño en la organización y en el caso del 42.1% mencionaron que no ponen todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño.

Tabla 7

Reconocimiento laboral

| | Nunca | | Casi nunca | | A veces | | Casi siempre | | Siempre | |
|--|-------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 16.¿Son agradecidos con usted sus jefes al cumplir alguna tarea? | 3 | 7.9% | 5 | 13.2% | 11 | 28.9% | 15 | 39.5% | 4 | 10.5% |
| 17.¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento? | 1 | 2.6% | 6 | 15.8% | 20 | 52.6% | 7 | 18.4% | 4 | 10.5% |
| 18. ¿Se siente estimulado a trabajar más, al recibir un elogio de su jefe? | 1 | 2.6% | 4 | 10.5% | 11 | 28.9% | 14 | 36.8% | 8 | 21.1% |

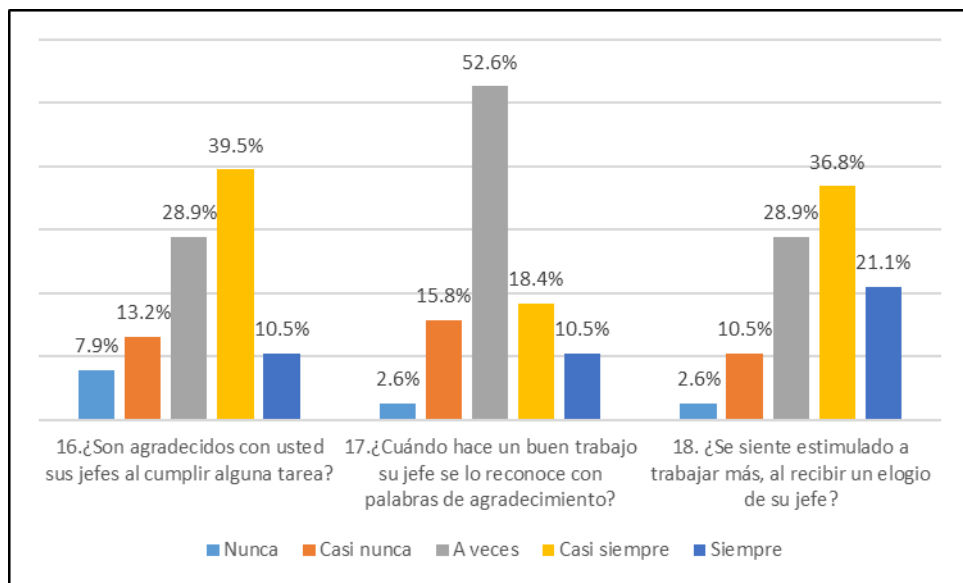


Figura 7. Reconocimiento laboral

Se observa en la tabla 7 que el 21.1% menciono que no Son agradecidos con sus jefes al cumplir alguna tarea, el 18.4% menciono que cuando hacen un buen trabajo su jefe no se lo reconoce con palabras de agradecimiento y el 13.1% menciono que no se siente estimulado a trabajar más, al recibir un elogio de su jefe

Tabla 8
Desempeño laboral

| | f | % |
|--------------|----|-------|
| Válido Nunca | 0 | 0,0 |
| Casi nunca | 3 | 7,9 |
| A veces | 20 | 52,6 |
| Casi siempre | 15 | 39,5 |
| Siempre | 0 | 0,0 |
| Total | 38 | 100,0 |

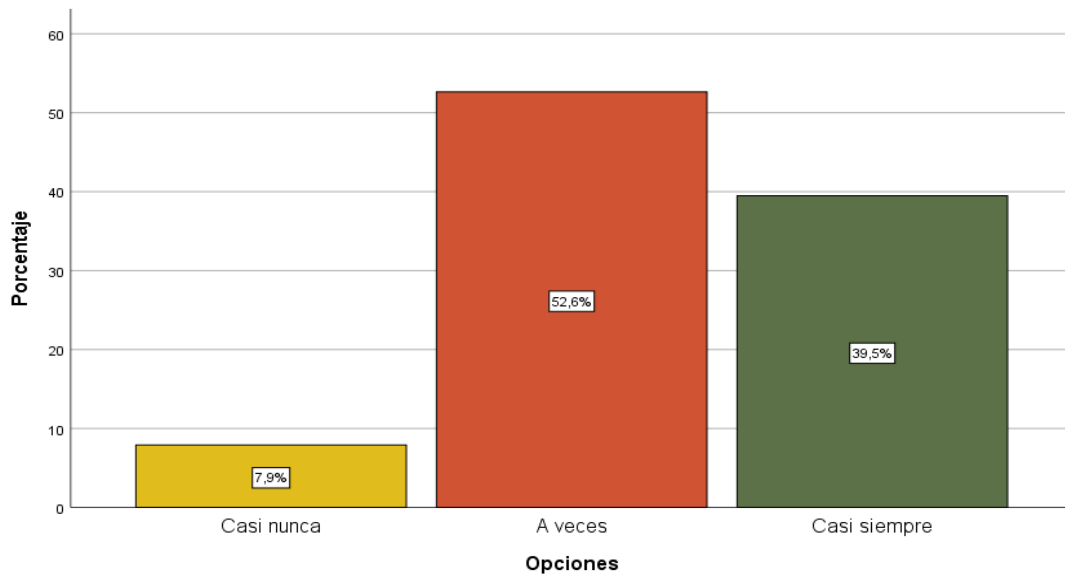


Figura 8. Desempeño laboral

Se observa en la tabla 8 que el 7,9% mencionaron que casi nunca se presenta un buen desempeño laboral, en el caso del 52,6% mencionaron que solo a veces y el 39,5% respondieron que casi siempre

Prueba de normalidad

Se utiliza la normalidad de Shapiro-Wilk para conocer si nuestra data posee distribución paramétrica o no paramétrica, es decir conocer si existe normalidad

Tabla 9
Pruebas de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Trabajo en equipo | 0.975 | 38 | 0.526 |
| Comunicación | 0.948 | 38 | 0.075 |
| Capacitación | 0.960 | 38 | 0.196 |
| Compromiso laboral | 0.946 | 38 | 0.067 |
| Desempeño laboral | 0.975 | 38 | 0.555 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa en la tabla que el nivel de significancia de cada uno de las variables es $p > 0,00$ por lo tanto presentan una distribución normal. Ante lo expuesto, para la comprobación de hipótesis se utilizará la Correlación de Pearson

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

a) Planteamiento de la hipótesis general

Ho: El Trabajo en Equipo no se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Ha: El Trabajo en Equipo se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

b) Calculo del estadístico

Tabla 10
Correlación de Pearson entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral

| | | Trabajo en equipo | desempeño laboral |
|-------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | 1 | ,707** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 38 | 38 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,707** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 38 | 38 |

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

c) Coeficiente de Correlación

Los resultados de la prueba estadísticas indican que existe un grado de correlación positiva fuerte ($r = ,707^{**}$)

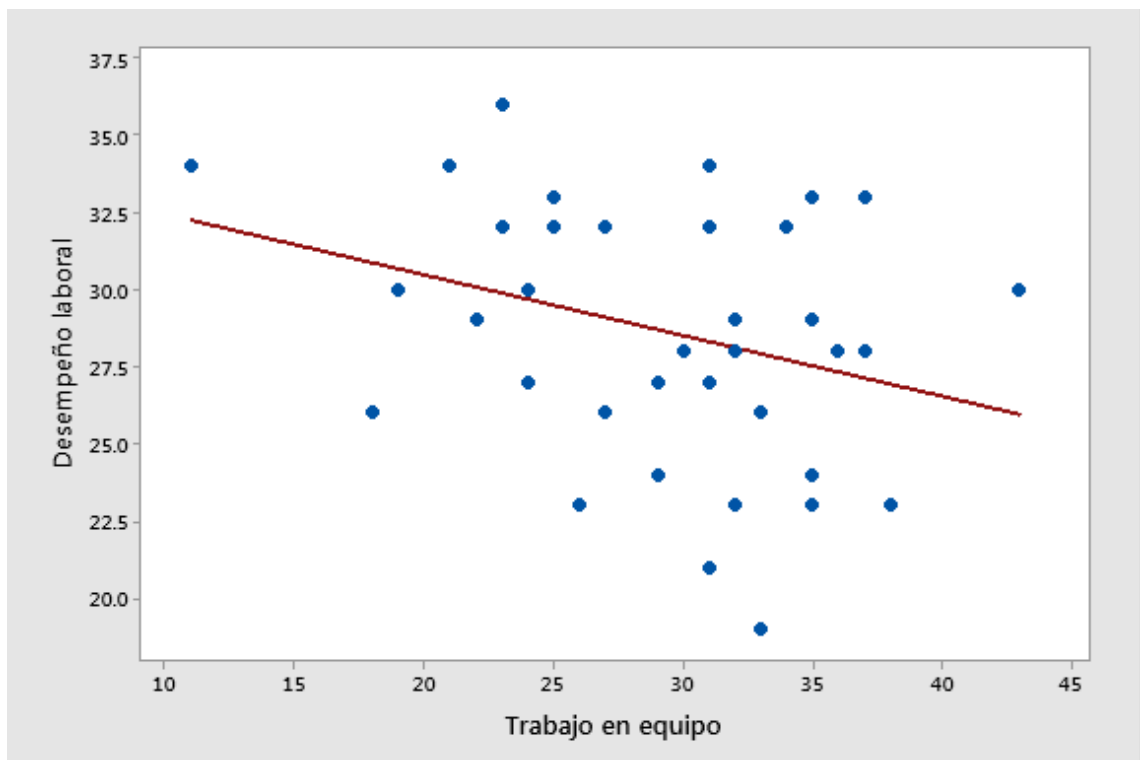


Figura 9. Correlación de Pearson entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral

d) Decisión

Como $P \text{ valor} = 0,00$ es menor que $0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir el Trabajo en Equipo se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específica 1

a) Planteamiento de la hipótesis general

Ho: La comunicación no se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Ha: La comunicación se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

b) Calculo del estadístico

Tabla 11
Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral

| | | Comunicación | Desempeño laboral |
|-------------------|------------------------|--------------|----------------------|
| Comunicación | Correlación de Pearson | 1 | ,477** |
| | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | N | 38 | 38 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,477** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | N | 38 | 38 |

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

c) Coeficiente de Correlación

Los resultados de la prueba estadísticas indican que existe un grado de correlación positiva media ($r = ,477^{**}$)

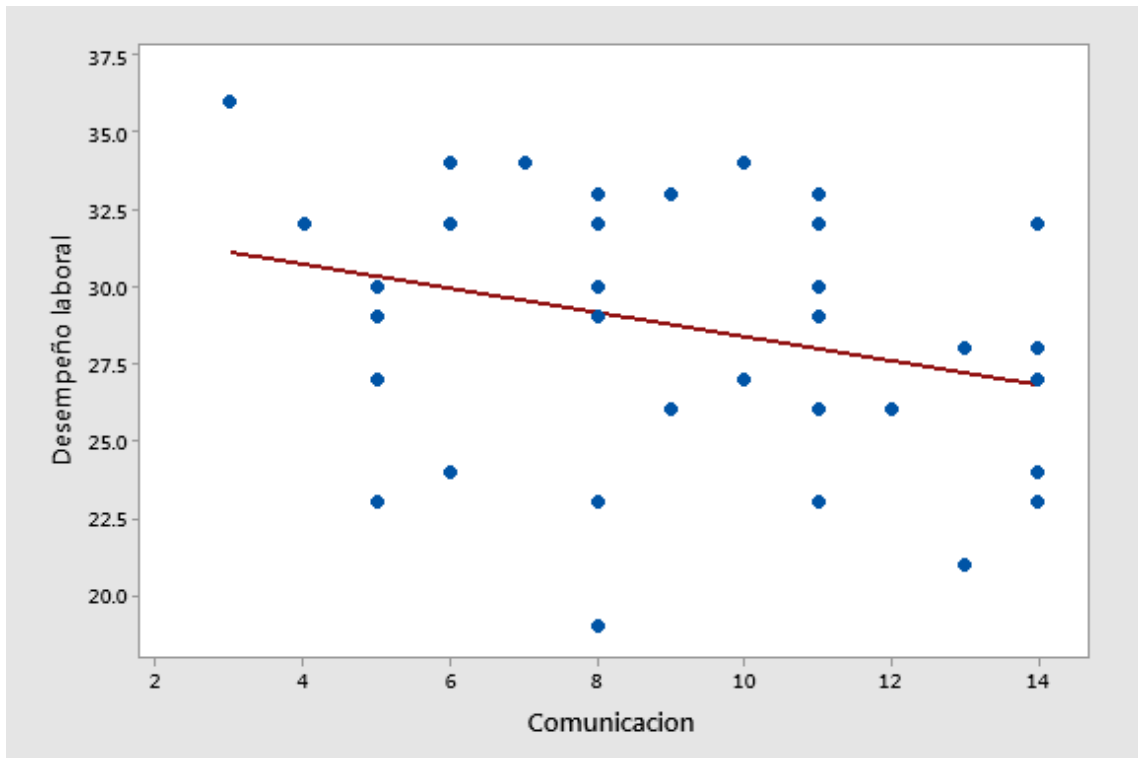


Figura 10. Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral

d) Decisión

Como P valor = 0,002 es menor que 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir la comunicación se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específica 2

a) Planteamiento de la hipótesis general

Ho: La capacitación no se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Ha: La capacitación se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

b) Calculo del estadístico

Tabla 12
Correlación de Pearson entre la comunicación y el desempeño laboral

| | | Capacitación | Desempeño laboral |
|-------------------|------------------------|--------------|-------------------|
| Capacitación | Correlación de Pearson | 1 | ,533** |
| | Sig. (bilateral) | | ,001 |
| | N | 38 | 38 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,533** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | |
| | N | 38 | 38 |

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

c) Coeficiente de Correlación

Los resultados de la prueba estadísticas indican que existe un grado de correlación positiva media ($r = ,533^{**}$)

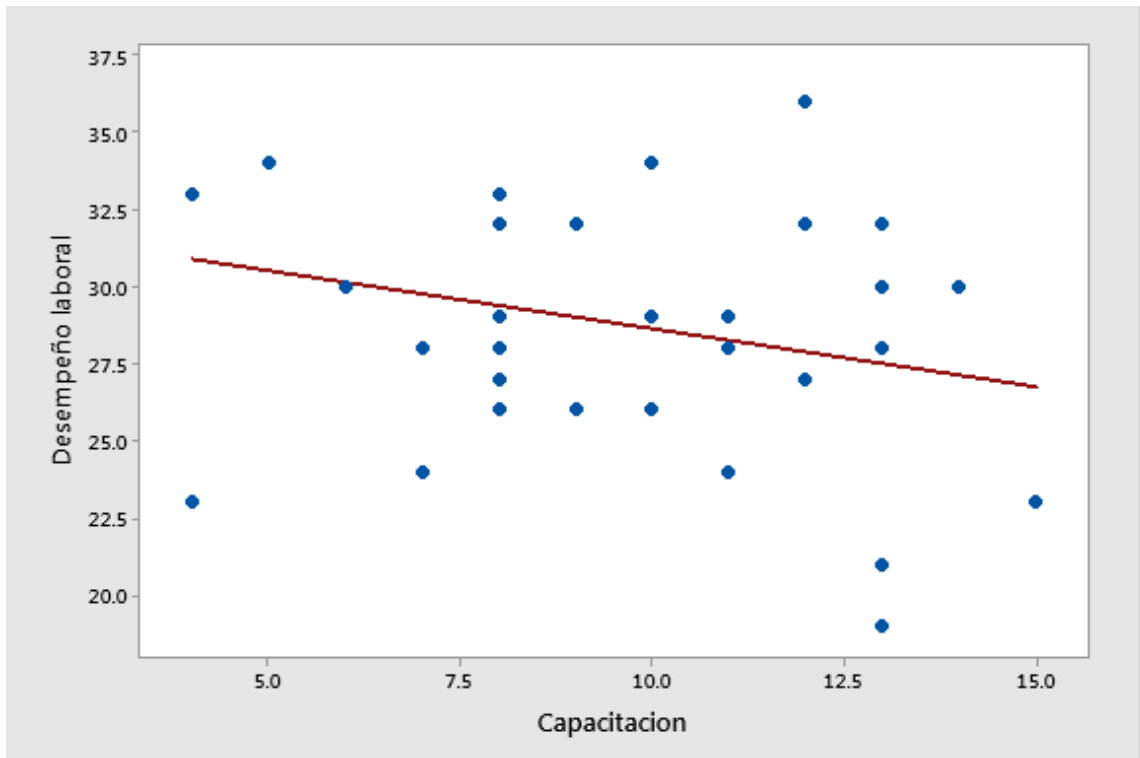


Figura 11. Correlación de Pearson entre la capacitación y el desempeño laboral

d) Decisión

Como P valor = 0,001 es menor que 0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir la capacitación se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis general

Ho: El compromiso no se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

Ha: El compromiso se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

b) Calculo del estadístico

Tabla 13

Correlación de Pearson entre el compromiso y el desempeño laboral

| | | Compromiso laboral | Desempeño laboral |
|--------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Compromiso laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,490** |
| | Sig. (bilateral) | | ,002 |
| | N | 38 | 38 |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,490** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,002 | |
| | N | 38 | 38 |

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

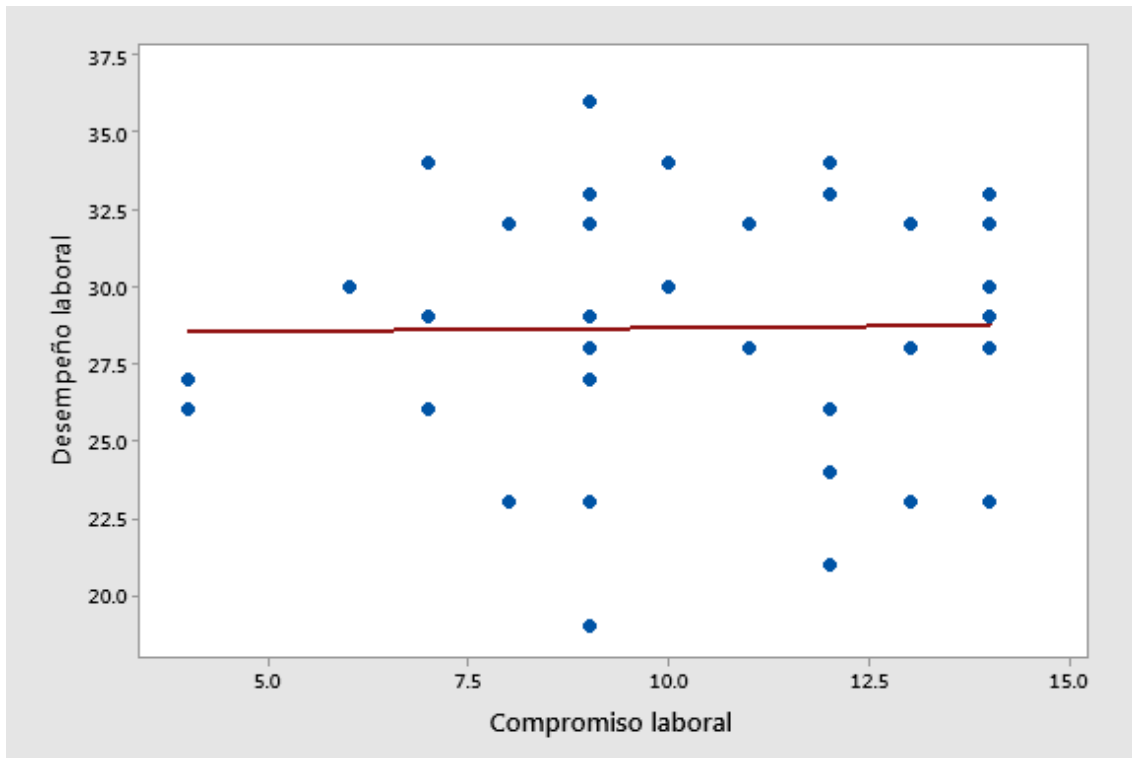


Figura 12. Correlación de Pearson entre la capacitación y el desempeño laboral

a) Decisión

Como $P \text{ valor} = 0,002$ es menor que $0,05$ se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, es decir el compromiso se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.

CAPITULO V

DISCUCIÓN

5.1 Discusión de resultados

Para mantener el éxito en una organización es muy importante trabajar en equipo, ya que con ello las condiciones laborales de crecimiento son más completas y permiten ser impulsadoras del cómo realizar un mejor trabajo para que de esta manera poder tomar una buena decisión y así cumplir con los estándares y metas de la organización. Cuanta más unión existe en una empresa, es más probable que el equipo de trabajo comparta valores, actitudes y normas de conducta. El trabajar en equipo resulta más provechoso no solo de forma individual sino para todo el equipo que lo conforma. Esto traerá más satisfacción y enseñará también a respetar las ideas, ayudar a los trabajadores para que de esta manera puedan establecer un mejor desempeño laboral y mayores niveles de productividad.

En referencia a la hipótesis general: El Trabajo en Equipo se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, se obtuvo una relación positiva fuerte ($r = ,707$) y significativa (p valor = ,000 menor que 0,05), **Ríos, Ronald (2017)**, en su trabajo de investigación titulado “*El trabajo en Equipo y su influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, en el año 2015*”, quien concluye se logró comprobar la existencia de la relación donde el trabajo en equipo influye significativamente con el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad del chi-cuadrado fue de 12.644 y con un valor $p= 0.002$, valor inferior al nivel de significancia del 5%.

En referencia a la hipótesis específica 1: La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, se obtuvo una relación positiva media ($r = ,477$) y significativa (p valor = ,002 menor que 0,05), este estudio concuerda con lo mencionado **Zamudio, Nelva (2015)** en su trabajo de investigación titulada: *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Trabajo en Equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro otras actividades empresariales NCP (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015”*, quien concluye que los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo. Asimismo, agrego que el 40% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces sus compañeros actúan antes que se produzcan los problemas en la empresa, el 48% de los trabajadores encuestados del rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión cobranzas) manifiestan que a veces considera que sus compañeros cumplen sus tareas por encima de los intereses personales. En ese mismo contexto en la investigación se encontró que el 36,8% respondió que a veces siente el apoyo de los colaboradores que conforman la organización

En referencia a la hipótesis específica 2: El compromiso se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, se obtuvo una relación positiva media ($r = ,533$) y significativa (p valor = ,001 menor que 0,05), este estudio concuerda con lo mencionado con **Zum, Mónica (2015)** en su tesis de grado: *“Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en la*

empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”, quien concluye que la capacitación es fundamental para poder desarrollar y proporcionarles a los colaboradores habilidades, conocimientos, y actitudes, esto ayudará a que sean más aptos y diestros en las actividades de su trabajo en la pregunta No. 4. La capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera, por lo que el personal respondió que están de acuerdo con un 65% y totalmente de acuerdo con un 15%, es necesario brindarles constantes capacitaciones para que ellos desempeñen de mejor manera sus actividades. En ese mismo contexto, en la investigación se encontró que el 42,1% respondió que a veces las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo.

En referencia a la hipótesis específica 3: La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, se obtuvo una relación positiva media ($r = ,490$) y significativa (p valor = ,002 menor que 0,05), este estudio concuerda con lo mencionado con **Rivera, Miguel (2016)** en su investigación titulado *“El Trabajo en Equipo y su incidencia en el Clima Organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio público del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”*, quien concluye 65 de los trabajadores que representa el 59.09% indican que no existe responsabilidad dentro del equipo de trabajo para alcanzar las metas propuestas, mientras que el 37.27% que corresponde a 41 colaboradores manifiestan que parcialmente existe dicha responsabilidad y tan solo 4 personas que constituye el 3.64% exponen que si existe tal responsabilidad dentro de su equipo para alcanzar las meta. En ese mismo contexto, en la investigación se encontró que el 31,6% respondió que a veces cumplen con la realización de las metas que la organización le propone.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, debido a que mediante la prueba de Pearson se determinó una correlación significativa (p valor = ,002 menor que 0,05) y con un grado calificado como positivo medio ($r = ,477$). Es decir, a medida que exista el apoyo de los colaboradores que conforman la organización incrementara las destrezas laborales que le permitirán tener mejores resultados al realizar trabajo.

El compromiso se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, debido a que mediante la prueba de Pearson se determinó una correlación significativa (p valor = ,001 menor que 0,05) y con un grado calificado como positivo medio ($r = ,533$). Es decir, a medida que las capacitaciones que brinda la organización hacia su personal eleven sus habilidades incrementaran el óptimo servicio que ofrece para óptima satisfacción de los clientes

La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020 debido a que mediante la prueba de Pearson se determinó una correlación significativa (p valor = ,002 menor que 0,05) y con un grado calificado como positivo medio ($r = ,490$). Es decir, a medida que el personal cumpla con la realización de las metas que la organización le propone, aumentara su satisfacción por los resultados que logra por su desempeño en la organización.

Por lo expuesto

El Trabajo en Equipo se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020, debido a que mediante la prueba de Pearson se determinó una correlación significativa (p valor = ,000 menor que 0,05) y con un grado calificado como positivo fuerte ($r = ,707$).

6.2 Recomendaciones

Fomentar un adecuado ambiente de trabajo realizando dinámicas de grupo para mejorar el apoyo mutuo de los colaboradores que conforman la organización y así fortalecer sus destrezas laborales que le permitirán tener mejores resultados al realizar trabajo.

Identificar las necesidades reales para programar las capacitaciones que brinda la organización hacia su personal con el fin de lograr un excelente servicio para satisfacción de los clientes

Implementar estrategias de motivación laboral lo cual entusiasme al personal para que cumplan con la realización de las metas que la organización le propone con el objetivo desarrollar satisfacción por los resultados que logra por su desempeño en la organización

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Rivera, Miguel (2016) en su trabajo de investigación titulado “El Trabajo en Equipo y su incidencia en el Clima Organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio público del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”
- Zum, Mónica (2015) en su trabajo de tesis de grado: “Motivación y Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”
- Ríos, Ronald (2017), en su trabajo de investigación titulado “El trabajo en Equipo y su influencia en el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, en el año 2015”
- Zamudio, Nelva (2015) en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Trabajo en Equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro otras actividades empresariales NCP (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015”
- Salazar, Rocío (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Desempeño laboral del personal administrativo de la Ugel N° 10 Huaral 2017”
- Morales, Stefany (2019) en su trabajo de investigación titulado: “Habilidades Directivas y Desempeño Laboral del personal en la unidad de Gestión Educativa Local n° 16, Provincia de Barranca, año 2018”
- López, R., Tarmeño, K., Payehuanca, M., & Tello, R. (2013). "La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Rímac SEGUROS SEDE LIMA-2013". Simposio, Universidad Wiener; Lima.

- ALLES Martha (2002), *Desempeño Por Competencias - Evaluación De 360°* (Primera Edición), Buenos Aires – Argentina, Granica S.A.
- Palma, G. (2004)“Desempeño laboral”. Tesis para optar el Título de Magister en Educación, Universidad de Granada, España (citado en 2004).
- Bennis, W. (2011). *Liderazgo "Trabajo en Equipo"* (citado 2009).
- Benítez, M., Medina, F. J., & Munduate, L. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles del Psicólogo*, recuperado <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1920>
- Jaques, J. (2007). *Como trabajar en equipo*. 1a. Edición. Editorial. Saint-Martin. España.
- Tu, K. (2007). *Los secretos de los mejores equipos del mundo*. 1ª. Edición. Random House. Mondadori. S.A. Barcelona.
- ANDER-EGG Ezequiel (2001), *El Trabajo En Equipo* (Primera Edición), México, Progreso S.A.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables e indicadores

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|-------------------|--------------------|-------------------------------|--|
| TRABAJO EN EQUIPO | COMUNICACION | - Cooperación | 1.- ¿Siente usted el apoyo de los colaboradores que conforman la organización? |
| | | - Coordinación | 2.- ¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros? |
| | | - Ideas nuevas | 3.- ¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización? |
| | CAPACITACIONES | - Fortalezas | 4.- ¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo? |
| | | - Oportunidades | 5.- ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa? |
| | | - Habilidades | 6.- ¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades? |
| | COMPROMISO LABORAL | - Puntualidad | 7.- ¿Su ingreso o entrada, es en el horario establecido por la organización? |
| | | - Satisfacción organizacional | 8.- ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo? |
| | | - Logro de objetivos | 9.- ¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone? |
| DESEMPEÑO LABORAL | PRODUCTIVIDAD | - Calidad | 10.- ¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes? |
| | | - Volumen | 11.- ¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad? |
| | | - Remuneración | 12.- Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales? |
| | EFICIENCIA | - Competencia | 13.- ¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo? |
| | | - Resultado | 14.- ¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización? |

| | | | |
|--|---------------------------|--------------------|--|
| | | - Conocimientos | 15.- ¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño? |
| | RECONOCIMIENTO LABORAL | - Agradecimiento | 16.- ¿Son agradecidos con usted sus jefes al cumplir alguna tarea? |
| | | - Desempeño optimo | 17.- ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento? |
| | | - Motivación | 18.- ¿Se siente estimulado a trabajar más, al recibir un elogio de su jefe? |

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“TRABAJO EN EQUIPO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ, DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, 2020”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema Principal ¿De qué manera el Trabajo en Equipo incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera la comunicación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020? ¿De qué modo el compromiso</p> | <p>Objetivo General Establecer de qué manera el Trabajo en Equipo incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos Describir de qué manera la comunicación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020. Establecer de qué modo el</p> | <p>Hipótesis General El Trabajo en Equipo se relaciona significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Hipótesis Secundarias La comunicación se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> | <p>Variable Independiente: TRABAJO EN EQUIPO Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Coordinación - Ideas nuevas <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalezas - Oportunidades - Habilidades <p>Compromiso laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Satisfacción laboral - Logro de objetivos <p>Variable Dependiente:</p> | <p>DISEÑO: No experimental.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTUMENTO: Cuestionario</p> <p>POBLACIÓN: La población estará conformada por 38 trabajadores administrativos del</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| <p>incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?</p> <p>¿De qué manera la capacitación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020?</p> | <p>compromiso incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> <p>Identificar de qué manera la capacitación incide en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> | <p>El compromiso se relacionan significativamente con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> <p>La capacitación se relaciona significativamente con en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Logística del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Distrito de Puente Piedra, 2020.</p> | <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Volumen - Remuneración <p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Competencia - Resultados - Conocimientos <p>Reconocimiento laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agradecimiento - Desempeño optimo - Motivación | <p>departamento de logística.</p> <p>MUESTRA: Sera el 100% de la poblacion..</p> <p>ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p> |
|--|--|---|--|--|

ANEXO 3

CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Departamento de Logística del Hospital Carlos Lanfranco de Hoz, luego de identificar las preguntas, procederán a elegir la respuesta que según usted es la correcta. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con toda libertad, marcando con una (x) el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

| LEYENDA | | |
|--------------|----|---|
| Siempre | S | 5 |
| Casi siempre | CS | 4 |
| A Veces | AV | 3 |
| Casi Nunca | CN | 2 |
| Nunca | N | 1 |

DATOS GENERALES

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino

Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Técnicos

Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

.....

| Nº | V1: TRABAJO EN EQUIPO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|----|----|----|---|
| | DIMENSIÓN 1: Comunicación | S | CS | AV | CN | N |
| 1 | ¿Siente usted el apoyo de los colaboradores que conforman la organización? | | | | | |
| 2 | ¿Las funciones de trabajo están coordinadas con todos sus compañeros? | | | | | |
| 3 | ¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Capacitación | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | ¿Las capacitaciones que le brinda la organización aumentan su competitividad en el trabajo? | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que tiene posibilidades de ascender a otros puestos dentro de la empresa? | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|----|----|----|---|
| 6 | ¿Las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Compromiso laboral | | S | CS | AV | CN | N |
| 7 | ¿Su ingreso o entrada, es en el horario establecido por la organización? | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que realiza dentro del trabajo? | | | | | |
| 9 | ¿Usted cumple con la realización de las metas que la organización le propone? | | | | | |

| Nº | V1: DESEMPEÑO LABORAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|----|----|----|---|
| DIMENSIÓN 1: Productividad | | S | CS | AV | CN | N |
| 10 | ¿El servicio que ofrece usted es de óptima satisfacción para los clientes? | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que la disposición de equipos y recursos materiales que emplea la organización aumentan su volumen de productividad? | | | | | |
| 12 | ¿Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales? | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Eficiencia | | S | CS | AV | CN | N |
| 13 | ¿Sus destrezas laborales le permiten tener mejores resultados frente al de sus compañeros de trabajo? | | | | | |
| 14 | ¿Se siente feliz por los resultados que logra por su desempeño en la organización? | | | | | |
| 15 | ¿Usted pone todos sus conocimientos en el desarrollo de su trabajo para mejorar su desempeño? | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Reconocimiento laboral | | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | ¿Son agradecidos con usted sus jefes al cumplir alguna tarea? | | | | | |
| 17 | ¿Cuándo hace un buen trabajo su jefe se lo reconoce con palabras de agradecimiento? | | | | | |
| 18 | ¿Se siente estimulado a trabajar más, al recibir un elogio de su jefe? | | | | | |

| Encuestado | trabajo | comunica | p1 | p2 | p3 | capacita | p4 | p5 | p6 | compro | p7 | p8 | p9 | desempeño | productividad | p10 | p11 | p12 | eficiencia | p13 | p14 | p15 | laboral | p16 | p17 | p18 | trabajo prom | promese mpeño |
|------------|---------|----------|----|----|----|----------|----|----|----|--------|----|----|----|-----------|---------------|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----|--------------|---------------|
| 1 | 35 | 14 | 5 | 4 | 5 | 6 | 2 | 1 | 3 | 15 | 5 | 5 | 5 | 26 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 22 | 7 | 2 | 2 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 32 | 8 | 2 | 3 | 3 | 13 | 4 | 5 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 3 | 43 | 14 | 5 | 4 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 32 | 11 | 4 | 2 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 | 10 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 4 | 25 | 11 | 4 | 4 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 6 | 1 | 3 | 2 | 21 | 6 | 1 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 7 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 25 | 5 | 3 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 14 | 5 | 4 | 5 | 23 | 9 | 3 | 3 | 3 | 6 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 32 | 6 | 3 | 1 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 2 | 2 | 1 | 13 | 4 | 4 | 5 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | 29 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 14 | 5 | 5 | 4 | 30 | 14 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 12 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 8 | 31 | 7 | 3 | 2 | 2 | 15 | 5 | 5 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 | 32 | 6 | 1 | 3 | 2 | 15 | 5 | 5 | 5 | 11 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 9 | 30 | 13 | 5 | 4 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 33 | 14 | 5 | 5 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 10 | 23 | 6 | 3 | 1 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 23 | 3 | 1 | 1 | 1 | 8 | 3 | 2 | 3 | 12 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 24 | 7 | 3 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 27 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 36 | 10 | 3 | 4 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 32 | 14 | 5 | 5 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 7 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 13 | 35 | 7 | 2 | 2 | 3 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 28 | 6 | 2 | 2 | 2 | 14 | 5 | 4 | 5 | 8 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 37 | 12 | 4 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 36 | 13 | 4 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 31 | 7 | 2 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 30 | 6 | 2 | 3 | 1 | 13 | 5 | 4 | 4 | 11 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 33 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 28 | 8 | 3 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 9 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| 17 | 25 | 3 | 1 | 1 | 1 | 13 | 5 | 4 | 4 | 9 | 3 | 3 | 3 | 24 | 4 | 1 | 1 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 35 | 11 | 5 | 3 | 3 | 13 | 5 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 28 | 8 | 3 | 3 | 2 | 11 | 4 | 4 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 19 | 27 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 | 3 | 5 | 4 | 12 | 3 | 5 | 4 | 32 | 12 | 4 | 5 | 3 | 12 | 3 | 5 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 20 | 11 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 19 | 6 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 21 | 29 | 9 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 32 | 14 | 5 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 22 | 31 | 9 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 33 | 10 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 23 | 21 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 2 | 26 | 7 | 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 2 | 2 | 12 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 |
| 24 | 31 | 9 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 34 | 10 | 3 | 4 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|----|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|
| 25 | 18 | 9 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 24 | 9 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 11 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 26 | 35 | 11 | 4 | 3 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 12 | 5 | 4 | 3 | 34 | 11 | 4 | 3 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 27 | 32 | 14 | 4 | 5 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 34 | 14 | 4 | 5 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 28 | 33 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 27 | 11 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 29 | 23 | 9 | 3 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 26 | 8 | 2 | 3 | 3 | 7 | 2 | 3 | 2 | 11 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 27 | 11 | 4 | 3 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 29 | 11 | 4 | 3 | 4 | 8 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 31 | 31 | 13 | 4 | 4 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 28 | 13 | 4 | 4 | 5 | 9 | 3 | 3 | 3 | 6 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 38 | 14 | 5 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 | 35 | 14 | 5 | 5 | 4 | 12 | 4 | 3 | 5 | 9 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 33 | 32 | 6 | 2 | 2 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 29 | 5 | 1 | 2 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 34 | 19 | 8 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 4 | 22 | 5 | 1 | 2 | 2 | 7 | 1 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 35 | 34 | 14 | 5 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 4 | 36 | 14 | 5 | 4 | 5 | 10 | 3 | 3 | 4 | 12 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 36 | 37 | 11 | 4 | 4 | 3 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 37 | 11 | 4 | 4 | 3 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 37 | 26 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 26 | 8 | 3 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 24 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 28 | 5 | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 15 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |

