



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION,  
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL EN  
CAJA AREQUIPA PUNO - 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS  
GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. MAMANI MARON EDWIN**

**LIMA - PERÚ  
2021**

## **ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelú**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. FERNANDO TAM WONG**

**Presidente**

---

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA**

**Secretario**

---

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Esta dedicado a mi familia por su apoyo en el desarrollo de mi carrera profesional, por ser el motor que ha impulsado en culminar mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dios Todo poderoso por brindarme la vida.

A mi Universidad por permitirme formarme como profesional.

A los docentes por brindarnos sus saberes y experiencias.

A mi esposa en especial por apoyarme y darme todas las fortalezas para seguir juntos en esta etapa profesional.

## RESUMEN

Esta tesis titulada: “Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en Caja Arequipa, Puno-2021” cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en Caja Arequipa. Puno-2021. La metodología utilizada fue: Tipo, Diseño, Enfoque, Nivel de la Investigación: Aplicada, No experimental, Cuantitativo y Descriptivo Correlacional. La técnica es Encuesta, el Instrumento fue cuestionario. 10 Items para cada variable en la escala de Likert. La validez del instrumento es mediante juicio de expertos y la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, el análisis de la estadística se realizó mediante el programa estadístico SPSS, en la descriptiva e inferencial.

Aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,937 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

**Palabra clave:** Trabajo en equipo y desempeño laboral.

## ABSTRACT

This thesis entitled: "Teamwork and its influence on the work performance of the commercial area in Caja Arequipa, Puno-2021" whose objective was: To determine the relationship that exists between teamwork and its influence on the work performance of the commercial area in Caja Arequipa. Puno-2021. The methodology used was: Type, Design, Approach, Level of Investigation: Applied, Non-experimental, Quantitative and Descriptive Correlative. The technique is Survey, the Instrument was a questionnaire. 10 Items for each variable on the Likert scale. The validity of the instrument is through expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, the statistical analysis was performed using the SPSS statistical program, in the descriptive and inferential.

Applying the statistics, the results yielded: In Pearson's Correlation a high and positive value, 937 and Sig. (Bilateral), 000, this has to be less than .005, so the null hypothesis is rejected and accepted at The alternative hypothesis that says: IF there is a significant relationship between teamwork and its influence on the work performance of the commercial area in Caja Arequipa. Puno - 2021.

**Keyword:** Teamwork and job performance.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	16
1.3.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.3.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.3.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
II. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES .....	26
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	32
III. MÉTODOS Y MATERIALES .....	36

3.1.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL .....	36
3.1.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS .....	36
3.2.	VARIABLES DE ESTUDIO .....	36
3.2.1.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL.....	36
3.2.2.	DEFINICIÓN OPERACIONAL .....	36
3.3.	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	38
3.5.1.	POBLACIÓN.....	38
3.5.2.	MUESTRA .....	38
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.6.1.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	39
3.6.2.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.6.3.	VALIDEZ.....	39
3.6.4.	CONFIABILIDAD .....	39
3.7.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	40
3.8.	ASPECTOS ÉTICOS .....	40
IV.	RESULTADO.....	41
4.1.	RESULTADOS.....	41
V.	DISCUSIÓN.....	73
VI.	CONCLUSIÓN.....	75
VII.	RECOMENDACIÓN .....	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	77
	ANEXOS .....	82
	ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	83
	ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN .....	84
	ANEXO 3. INSTRUMENTOS .....	85
	ANEXO 4 : VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	87
	ANEXO 5 : MATRIZ DE DATOS .....	89
	ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR.....	90

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trabajo en Equipo .....	41
Tabla 2: Gestión Administrativa.....	42
Tabla 3: El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.....	43
Tabla 4: En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente. ....	44
Tabla 5: La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante. ....	45
Tabla 6: Comunicación Organizacional.....	46
Tabla 7: La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos. ....	47
Tabla 8: La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas. ....	48
Tabla 9: Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz. ....	49
Tabla 10: Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.....	50
Tabla 11: Relaciones Interpersonales .....	51
Tabla 12: Todos los miembros de una empresa tienen que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.....	52
Tabla 13: Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles. ....	53
Tabla 14: El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.....	54
Tabla 15: Desempeño Labora .....	55
Tabla 16: Motivación Laboral .....	56
Tabla 17: La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo. ....	57

Tabla 18: Cuanto los trabajadores están debidamente motivados se refleja en su perseverancia e ímpetu.....	58
Tabla 19: Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que reciba el trabajador .....	59
Tabla 20: Clima Laboral .....	60
Tabla 21: Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.....	61
Tabla 22: Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo .....	62
Tabla 23: Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial. ....	63
Tabla 24: Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar .....	64
Tabla 25: Compromiso Organizacional .....	65
Tabla 26: Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable. ....	66
Tabla 27: Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella. ....	67
Tabla 28: El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera. ....	68
Tabla 29: Correlación entre Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral .....	69
Tabla 30: Correlación entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral .....	70
Tabla 31 Correlaciones entre la Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral .....	71
Tabla 32: Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Trabajo en Equipo .....	41
Figura 2: Gestión Administrativa .....	42
Figura 3: El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.....	43
Figura 4: En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente. ....	44
Figura 5: La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante. ....	45
Figura 6: Comunicación Organizacional.....	46
Figura 7: La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos. ....	47
Figura 8: La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas. ....	48
Figura 9: Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz. ....	49
Figura 10: Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.....	50
Figura 11: Relaciones Interpersonales.....	51
Figura 12: Todos los miembros de una empresa tienen que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.....	52
Figura 13: Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles. ....	53
Figura 14: El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.....	54
Figura 15: Desempeño Labora .....	55
Figura 16: Motivación Laboral .....	56
Figura 17: La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo. ....	57

Figura 18: Cuanto los trabajadores están debidamente motivados se refleja en su perseverancia e ímpetu.....	58
Figura 19: Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que reciba el trabajador.....	59
Figura 20: Desempeño Labora.....	60
Figura 21: Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.....	61
Figura 22: Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo .....	62
Figura 23: Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial. ....	63
Figura 24: Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar ....	64
Figura 25: Compromiso Organizacional .....	65
Figura 26: Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable. ....	66
Figura 27: Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella. ....	67
Figura 28: El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera. ....	68

## INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo en la actualidad es de mucha importancia dentro de una empresa, puesto que el resultado de esta labor puede resultar en un buen desempeño laboral. Pues las labores que se realizan de manera individual no es tan importante como trabajar en equipos o en grupos ya que estos representan diversas áreas de producción, en estos trabajos, se considera varios puntos importantes, como habilidades, talentos, actividades y tareas, resolución de problemas y conflictos para nuevas ideas. De ahí la importancia en la realización de esta tesis, para ello se considera siete capítulos en la que se explica de manera detallada este tema y que se desarrolla a continuación:

Capítulo I: Problema de Investigación: Contiene, el planteamiento del problema, formulación del problema que incluye problema general y específico. Justificación teórica, práctica, metodología, social y económico. Además de los objetivos general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico: detalla los antecedentes nacional e internacional, también las bases teóricas de las variables y las definiciones de términos básicos.

Capítulo III: Métodos y Materiales: desarrolla; Hipótesis general y específicos. Variables de estudio; definición conceptual y operacional. Tipo, nivel, diseño, población muestra, las técnicas e instrumentos, Métodos de análisis de datos y Aspectos ético.

Capítulo IV: Resultado: En esta parte se consideró el trabajo de campo y se obtendrá las tablas y gráficos así como la validación de la hipótesis.

Capítulo V: Discusión: En esta parte se pondrá el estudio de otros trabajos y los resultados estadísticos.

Capítulo VI: Conclusión: En esta parte se consideró la conclusión de toda la tesis, los aportes finales.

Capítulo VII: Recomendación: Se considera los beneficios y mejoras que se consideró, finalmente las referencias bibliográficas y anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El hombre, desde sus inicios ha tenido que trabajar en equipo para lograr las metas planteadas, según Pinedo, H. (2018, p.17), un equipo, espera alcanzar objetivos compartidos. El mismo, se conforma con la convicción de que los objetivos propuestos pueden lograrse poniendo en juego la información, las habilidades, las capacidades, los datos y, por regla general, las competencias de los distintos individuos que lo componen.

A nivel internacional, se reconoce la importancia que tiene el trabajar en equipo, más aún debido a la pandemia del Covid -19, tal como lo señaló la OIT, Organización Internacional del Trabajo (2021, p.1), en la 109ª Conferencia Internacional del Trabajo, al adoptar un llamado mundial a la acción por parte de, los gobiernos, trabajadores y empleadores, teniendo como meta central a las personas y de esta manera trabajar en equipo de forma inclusiva, resiliente y sostenible.

A nivel Nacional, se considera que trabajar en equipo, resulta igualmente importante, para salir adelante frente a los desafíos sociales, económicos, educativos y sanitarios, recrudecidos, por la llegada de la pandemia, como lo señala el mismo gobierno peruano, en la plataforma digital única, del Estado Peruano. A OIT (2021, p.1), la cual indica que, es necesario tener las herramienta necesarias que permitan al Estado, desarrollar un trabajo en equipo que garantice la consecución de la atención y servicios de las entidades públicas para con la ciudadanía. Esta idea, es extensible hacia toda la geografía peruana, por lo que, a nivel local, el Gobierno Regional de Puno (2017), presentó el Plan de Trabajo del Equipo Técnico, encargado de gestionar el Presupuesto Participativo de la región. El hecho que, se trate de un plan y dirigido al equipo técnico, ya dice mucho sobre la relevancia del trabajo en equipo, a nivel local, para lograr los objetivos trazados en el mencionado plan.

A nivel Local existen empresas que tienen problemas con trabajar en equipo, por una inadecuada gestión administrativa, la ausencia de comunicación organizacional y las ineficaces relaciones interpersonales. Todo ello, de continuar

así, afectaría el desempeño laboral de los integrantes de la organización, lo cual se traduciría, además, en la incapacidad de la empresa o institución, para lograr los objetivos trazados y en detrimento de la misma. De allí que, la presente investigación, abordará específicamente cómo, el trabajo en equipo tiene influencia en el desempeño laboral del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021. Para ello, se formula lo que sigue a continuación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿En qué medida el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?

¿En que medida se relaciona la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?

¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Desde el aspecto teórico, la presente investigación, producirá y constuirá un entramado conceptual, donde se entretujan los fundamentos teóricos-conceptuales de las variables abordadas.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Desde la arista práctica, el presente estudio investigativo, generará un instrumento académico, que permitirá a la Universidad e investigadores, tener una óptica sobre el efecto del trabajo en equipo en el desempeño laboral.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Desde el ángulo metodológico, el presente estudio investigativo, abordará la correlación entre la variable trabajo en equipo y .la variable desempeño laboral. Por lo que, a través del enfoque cuantitativo y nivel correlacional, como sistemas metodológicos adecuados para tal fin, se verificará si, verdaderamente existe correlación entre ambas.

### **1.3.4. Justificación Social**

Desde el aspecto social, el presente estudio investigativo, constituirá un aporte a la comunidad académica, científica y civil, sin ningún tipo de lucro, para que la misma sea consultada como producto y fundamento académico para futuras investigaciones.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno - 2021

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Describir la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Explicar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Identificar cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Velarde, J. & Pastor, A. (2018)**, en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: Enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, llevada a cabo en una población compuesta por 280 trabajadores administrativos. La muestra, estuvo conformada por 162 de estos. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: El cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico, a través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, con ayuda del programa estadístico SPSS, se concluyó que, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa, entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en los trabajadores administrativos de la empresa Privada, de Combustibles e Hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. en Lima. durante el año 2017. Con este resultado, se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y, se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda la variable objeto de estudio: Desempeño laboral, la cual será considerada, igualmente en el presente estudio investigativo.

**Bueno, A. (2019)**, en su tesis titulada: “Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019”, de la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo, determinar la relación que

existe entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: Enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 50 colaboradores. La muestra estuvo constituida por el total de estos, la convierte en censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: El cuestionario en escala de liderazgo organizacional y en escala de Cisneros. Luego del análisis estadístico, a través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, con ayuda del programa estadístico SPSS, se obtuvo un nivel de significancia bilateral, menor a 0.05 es decir "0.000", por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En conclusión, de acuerdo con el estudio realizado, se demuestra que, sí existe una relación positiva considerable, entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda la variable objeto de estudio: Trabajo en equipo, la cual será considerada, igualmente en el presente estudio investigativo.

**González, M. & Heredia, R. (2020)**, en su tesis titulada: "Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en URQU Hotel - Jaén 2019", de la Universidad Señor de Sipán, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en URQU Hotel - Jaén 2019. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: Enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 16 personas que prestan servicios en el hotel. La muestra fue censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: Un cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico, a través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, se concluyó que, la mayoría del personal investigado, percibe que el trabajo en equipo realizado en el hotel es regular, solo un pequeño porcentaje lo identificó como bueno, demostrándose así que, el trabajo en equipo, sí influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel URQU - Jaén

2019. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto, en el aspecto metodológico, aplica un método investigativo similar al que será utilizado en la presente investigación. Además, aborda la variable objeto de estudio: trabajo en equipo, la cual será abordada, asimismo, en el presente estudio.

**Pérez, N. & Torres, B. (2020)**, en su tesis titulada: “La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L.- Santa Anita”, de la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L.- Santa Anita. Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: Enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, aplicada a una población compuesta por 40 colaboradores de la empresa. La muestra conformada por la totalidad de estos, la convierte en censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: Un cuestionario en escala de Likert de 60 items por variable. Luego del análisis estadístico con apoyo del programa estadístico SPSS, se concluyó que, sí existe relación significativa entre las variables de estudio, pues el resultado de Rho de Spearman fue de 0.745, es decir, de correlación positiva considerable, con un sig. (bilateral) = 0.000, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna, es decir, sí existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión la relevancia que tiene la comunicación efectiva entre quienes conforman la organización, aspecto que servirá de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

**Cano, M. & Maldonado, I. (2021)**, en su tesis titulada: “Liderazgo transformacional y trabajo en equipo en la gerencia de planificación y presupuesto de la municipalidad distrital Santiago Cusco – 2021”, de la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre, el liderazgo transformacional y el trabajo en equipo en la gerencia de planificación y

presupuesto de la municipalidad distrital Santiago Cusco – 2021 . Para ello, se aplicó la siguiente metodología investigativa: Enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental, transversal, llevada a cabo en una población compuesta por 16 colaboradores. La muestra conformada por todos estos, hace que sea censal. Para recolectar datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado para tal propósito fue: Un cuestionario en escala de Likert. Luego del análisis estadístico inferencial, se concluyó que, el coeficiente de Rho de Pearson observado cuyo valor fue de 0.974, demostró que existe una relación altamente significativa, permitiendo inferir que, el liderazgo transformacional, tiene una relación directamente proporcional sobre la variable trabajo en equipo. Por lo tanto, al tener un mejor liderazgo transformacional se obtendrá un mejor trabajo en equipo. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto es un aporte a la comunidad científica que servirá de apoyo y consulta teórica al presente estudio investigativo, además de considerar en la investigación la variable trabajo en equipo, la cual se abordará también, en el presente estudio.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Según Molano, Á. (2018). De la Universidad de Buenos Aires, Argentina, en su Tesis titulada: “Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Millennials del Rubro Bancario. Boyacá, Colombia”, para obtener el Título de Master en Recursos Humanos. Tuvo como objetivo general, analizar si las estrategias de motivación del rubro bancario ejercen influencia en el desempeño laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá, Colombia. Para ello, se aplicó la siguiente metodología: de estudio cuantitativo, tipo de investigación descriptivo, de diseño no experimental, de tipo transaccional, la muestra no probabilística fue de 6 oficinas bancarias de las Ciudades de Tunja y Duitama, ubicadas en el Departamento de Boyacá, se seleccionaron trabajadores pertenecientes a la generación Millennial, conformada por el 62,3% de la población, un 58,5% femenino y un 41,5% del género masculino, equivalente a 53 participantes de los departamentos de caja y atención al cliente; para la recolección de información se hizo por medio de encuesta vía email a partir de la teoría de la motivación y escala de necesidades de Maslowy, constó de 3 segmentos, el

primero para obtener información demográfica, segundo enfocado a la motivación y tercero enfocado en el desempeño laboral, la escala utilizada es de tipo Likert, un cuestionario de manera personal y telefónica a un representante del Recursos Humanos; revisión de diferentes investigaciones; Luego de la interpretación de los datos, se concluyó que, que a pesar de tener grandes diferencias con las demás generaciones, conserva ciertas similitudes, particularidades que los definen de la sociedad y laboral, entre las que se pueden señalar la estabilidad laboral como factor que se mantiene entre estas, la estabilidad laboral al igual que generaciones anteriores, buscan la continuidad y mantener sus carreras; los empresarios consideran difícil la gestión de Millennials, ya que en ocasiones se dificulta seguir órdenes de las autoridades, buscando trabajos interesantes y desafiantes para aprender nuevas cosas, para un desarrollo del empleo futuro; las necesidades en relación a la vida laboral, esta generación trata de pertenecer a organizaciones que puedan identificarse con actividades de la misma, no se puede negar la necesidad de reconocer y elogiar para sentir que son de importancia para organizar, además es esencial para ellos tener equilibrio entre la vida laboral y personal ya que consideran que no es todo trabajo; las entidades bancarias que conformaron la investigación, otorgaron beneficios a sus empleados, permitiéndoles tener resultados favorables, en sus trabajadores como objetivos de la organización; sobre las diferencias entre hombres y mujeres, no hay claridad porque se realizan estudios de manera general, sin discriminación de género, la motivación influye en el desempeño laboral de Millennials que trabajan en bancos en Boyacá, se encontró relación significativa, los resultados positivos de entidades bancarias de la presente investigación, son a partir de un trabajo de empleado y compañía, que permiten cumplir los objetivos planteados, a pesar que la situación laboral negativa en Colombia por los altos índices de desempleo e inconformidad del mismo, en el Departamento de Boyacá, respecto a entidades bancarias es más positiva, las entidades del estudio se están preocupando por sus trabajadores, más allá de lo económico, tema favorable para el trabajador y estas organizaciones, porque este interés de la entidad a su trabajador, será compensado, consiguiendo que el trabajador esté agradecido y contribuya positivamente para que la compañía crezca.

Por su parte, Moranch, C. (2019). De la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador, en su Tesis titulada Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2018, para obtener el Título de Ingeniera en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general, Diseñar un plan de mejora para el clima organizacional mediante el uso de herramientas organizacionales para fortalecer el desempeño de colaboradores y a su vez la calidad del servicio de la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A. Para ello, se aplicó la siguiente metodología: descriptivo, correlacional, tipo de investigación cualitativa y cuantitativa, investigación bibliográfica, de documentos, libros y publicaciones, investigación de campo, método inductivo, deductivo, la población estuvo enfocada en el personal de la comercializadora, la población es de 51 trabajadores, no se determinó la muestra dado a que la cantidad de trabajadores es pequeña, se consideró realizar la encuesta dirigida al personal que es un total de 50 trabajadores y se aplicó la entrevista al Gerente, jefe de talento humano. Luego de la interpretación de los datos, se concluyó que, El clima organizacional actual, influye en forma positiva en el desarrollo de actividades de los trabajadores de la Comercializadora ecuatoriana de Calzado COMECSA, porque están más tiempo en el trabajo que en sus hogares, las actividades se vuelven más pesadas, el clima positivo influenciara para motivar a los compañeros, viéndose reflejado en satisfacción y rendimiento laboral; el desempeño de s trabajadores está en un promedio del 94%; la comercializadora posee un clima positivo, buena interacción entre jefes-trabajadores y grupos de trabajo, el 80% indicó que la empresa se preocupa por sus trabajadores, tratando que los mismos exploten al máximo sus capacidades así responder a la empresa de manera positiva; el 88% de los trabajadores se sienten satisfechos, consideran que el ambiente laboral está más acorde, el 70% expone que sus jefes tienen interés y consideración a las opiniones que ofrecen los colaboradores, el 74% muestra que la empresa en estudio provee de recursos para realizar las labores cotidianas, por último se concluye que dicha empresa cuenta con un clima laboral estable, promoviendo al desarrollo de actividades en forma más segura, hay que tener en cuenta que la continuidad de los modelos funcionales por años, se pueden convertir en obsoletos y también ser contraproducentes para la organización.

**Rocha, J. (2020).** De la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, en su tesis titulada: “La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral. Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil”, para optar el grado académico profesional de Magíster en Administración de Empresas. Tuvo como objetivo general, determinar de qué manera, la gestión del conocimiento impacta en el desempeño laboral de las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil. Para ello, se aplicó la siguiente metodología: Enfoque cuantitativo. Tipo: Aplicada. Según el lugar: De campo. Por las fuentes de consulta: Estadística. Por el objetivo: Nivel descriptivo. Por la manipulación de la variable: No experimental y según la temporalización: De corte transversal. Fue realizada, en una población compuesta por 11 exportadores. La muestra correspondió a 8 de estos. Las técnicas para recabar la información fue: La encuesta y el instrumento: El cuestionario tipo Likert. Luego del análisis de los datos, se concluyó que, la gestión del conocimiento no impacta en el desempeño laboral de los empleados de las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil. Esto quiere decir que, la gestión del conocimiento, no influye en los niveles de productividad laboral, eficiencia y eficacia, ni tampoco en la flexibilidad y responsabilidad institucional de los empleados de estas industrias. En aporte, la investigación precedente, es relevante, por cuanto es un aporte teórico de consulta, el cual, como fuente de información, podrá ser considerado en el capítulo correspondiente a la discusión y comparación de antecedentes previos, en el presente estudio investigativo.

**Moreno, E. (2020).** De la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, en su tesis titulada: “Incidencia de la Cultura Organizacional, en el Desempeño Laboral de la Industria Grupo Empresarial Amseal en el Año 2019”, para optar el grado académico profesional de Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Tuvo como objetivo general, identificar el factor principal por el cual la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la industria, Grupo Empresarial Amseal, en el año 2019. Para ello, se aplicó la siguiente metodología: análisis dimensional, institucional, tratamiento estadístico, mapa de procesos, la técnica para recabar información fue el cuestionario de WENS desarrollado para medir la cultura organizacional, de 50 preguntas, de las cuales 10 de enfoque moral y satisfacción,

10 de comunicación, 10 actitud al cambio, 10 solución de conflictos y 10 toma de decisiones, la aplicación del cuestionario se tomó en cuenta la población total, la microempresa del área de construcción, sus trabajadores son 69 personas, fue el universo para la presente investigación, la muestra es de 50 personas. Luego de la interpretación y análisis de datos, se concluyó que, la cultura organizacional patriarcal que se basa en el control, provoca susceptibilidad y rechazo de los trabajadores, necesitan sentir confianza en el lugar laboral, no sólo ser vigilado y controlado; para el cambio de cultura organizacional no se realizaron los suficientes procesos de capacitación e inducción; el resultado fue el rechazo por la mayoría de trabajadores que no contestaron de manera esperada, los directivos formaron líderes en los departamentos, con la misma cultura organizacional de autoritarismo, causando desmotivación en los trabajadores operativos, porque no se sienten respaldo ni identificación de la empresa; por su parte el personal administrativo tiene mejores indicadores de la cultura organizacional, evidenciando que la cultura organizacional familiar les afecta en alguna forma, en menor relación que trabajadores operativos; en el área de talento humano no se crean procedimientos, convirtiéndose en un problema organizacional porque da lugar a que los directivos asuman de acuerdo a su conveniencia y experiencia, la cultura organizacional de la empresa en estudio necesita un cambio, de las 5 variables estudiadas, 3 se están en situación preocupante y 2 hay que elevar el nivel, para que se mejoren las competencias de desempeño laboral.

**Santamaría, J. (2020).** De la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, en su Tesis titulada “Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Datapro S.A.”. Tesis para la obtención del Título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano. Tuvo como objetivo general, Cuál es la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro S.A. Para ello, se aplicó la siguiente metodología: enfoque mixto, descriptiva, explicativa, correlacional - causal, no experimental, cuantitativa, transversal, la población de la investigación, fueron todas las personas que trabajan en Datapro S.A., se trabajó con el 100% de la población que es de 106 trabajadores en sus distintos niveles, de Quito y Guayaquil, la recolección de información se realizó la elaboración de un cuestionario, con preguntas de forma sistemática y ordenada, estructurado por un

total de 32 ítems y cada uno de ellos como unidad de medida de la escala de Likert, analizando la compensación y el desempeño laboral, el segundo cuestionario, referente al clima organizacional, se aplicó la entrevista estructurada, Luego de la interpretación de los datos, se concluyó que, el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Datapro S.A., no se alcanzaron las metas programadas por la empresa, se debió a factores internos por una parte aspectos operativos, la empresa al no poseer arquitectura organizacional debidamente estructurada y conocida por el personal, originando problemas de falta de cumplimiento de objetivos operacionales, confusión del personal en gobernabilidad, jerarquía, comunicación, toma de decisiones y cumplimiento de normativa y procedimientos y del entorno, los resultados permitieron describir, explicar y asociar dimensiones de las variables e inferir como probabilidad, su incidencia en los resultados de la empresa en el determinado período. Estos resultados sirvieron de información para proponer un plan de mejora.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **Trabajo en equipo**

Al efectuar investigación, sobre esta variable, se halló que los autores, relacionan el trabajo en equipo con aquellas tareas o acciones que se realizan de forma común y coordinada, donde cada individuo realiza su parte y todos tienen un objetivo compartido similar. Es un tipo de asociación de trabajo dependiente del compañerismo, ya que el grupo debe apoyarse entre sí y llevar a cabo de forma general y articulada toda la actividad, y no sólo difundirlas y después combinarlas. Como sustento, la autora Salvatierra, G, (2019, p.19), lo definen como, el encuentro de personas, con variadas características, experiencias y cultura, pero que, pese a ello, se agrupan armoniosamente para alcanzar una misma meta u objetivo en beneficio de todos. En este mismo orden de ideas, Aguilar, H. (2016, p.9), señala que, el trabajo en equipo, se refiere a como un grupo de personas, colaboran e interactúan entre sí, para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes.

Asimismo, Argandoña, R. (2017, p.20), explica que, el trabajo en equipo, se trata de un conjunto de personas que se ayudan mutuamente para alcanzar una sola meta en común. Igualmente, la autora Díaz, L. (2019, p.24), menciona que, el mismo, se relaciona con la reunión en la que, sus miembros trabajan unidamente en un objetivo común y explícito, utilizando su energía cooperativa positiva, su obligación común e individual y sus habilidades recíprocas. Por último, los autores García, M. & Huamán, D. (2020, p.46), definen esta variable, como, la técnica de trabajo coordinado, en la que, los individuos interactúan e intercambian sus ideas y encuentros, en relación con sus trabajos y ejercicios que realizan, para cumplir con los objetivos establecidos por la organización, a la hora de realizar las labores asignadas.

### **Gestión administrativa**

La arista, gestión administrativa, según los autores revisados, puede definirse como, el área responsable de la planificación de los recursos de la organización. Para ello, coordina las necesidades, los procesos y los activos a los que tiene acceso cada oficina de la compañía y los tramita de la manera más idónea. Fundamentalmente, consiste en, coordinar y mantener el control sobre los activos de la asociación, todo ello para obtener los mejores dividendos. Como apoyo a lo expuesto, Cabrera, J. (2018, p.8), señala que, la gestión administrativa, se caracteriza por ser un conjunto de acciones, cuyas funciones principales son la planeación, la dirección, la guía y el control, pues se realizan, a través de la capacidad humana, los activos innovadores y financieros, cuyos objetivos primarios son, el logro de las metas trazadas por la empresa.

- **Conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control:** es el proceso administrativo en el cual cuya finalidad es conseguir los objetivos de dicha empresa.
- **Supervisa la capacidad humana:** es una manera de dirigir y brindar apoyo y mantenerse informado de todo el trabajo desempeñado de la otras personas en el equipo.

- **Los activos innovadores y financieros:** esto conciste en cualquier cosa que pueda modernizar las finanzas y el mismo sistema financiero.

### **Comunicación organizacional**

Las fuentes consultadas, con relación a esta dimensión, permite inferir que, la comunicación organizacional, puede definirse como, el envío y la recepción de datos entre personas que, están interrelacionadas o que forman algún tipo de sociedad, como una empresa o una institución, con la intención de lograr un objetivo concreto. La comunicación organizacional, es mucho más que un intercambio básico de información, ya que además, examina la base de los elementos de colaboración, coordinación y avance conjunto, hacia los objetivos, es decir, sirve en general para administrar la organización y la combinación de sus diversos componentes, afectando, en consecuencia, la eficiencia y la calidad productiva de la misma. Al respecto, Chávez, G. & Peralta, V. (2021, p.7), se refieren a esta dimensión como, la disposición organizada y completada con prontitud, por los individuos de una organización para mantenerse informados, incluidos y motivados con la plena intención de trabajar y mejorar, en las conexiones interpersonales para así lograr los objetivos institucionales y mejorar su percepción de la administración exitosa.

- **Información oportuna:** es la que todavía sigue siendo útil, pero también teniendo un tiempo de vida dependiendo de la rapidez con que nueva información puede ser procesada.
- **Motivar al trabajador para que mejore:** esto consiste en ofrecerles oportunidades de mejorar y crecimiento a los empleados.
- **Objetivos institucionales:** esto significa el fin de alcanzar algo dentro de un proyecto, a través de la ejecución de determinadas acciones.
- **Percepción administrativa exitosa:** es un proceso mediante el cual una persona analiza la información obtenida.

## **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales, según diferentes autores consultados, se refieren, a los contactos profundos o superficiales que existen entre los individuos durante la ejecución de cualquier labor. En ellas, es vital la capacidad de las personas de cooperar entre sí, la conexión, por la comunicación, que se establece entre el individuo y la organización a la que pertenece, que contribuye con el desarrollo personal, respetando el modo de ser de los demás y permitiendo actuar de forma natural a cada integrante. En este aspecto, los autores Cabanillas, E. & Chiclayo, N. (2018, p.14), señalan que, son la capacidad que tienen los individuos, al cooperar con otros, a través del trato, el contacto, la correspondencia, los pensamientos e ideas que pueden establecerse entre ellos.

- **Capacidad del trabajador en cooperar:** esto significa trabajar con un equipo de trabajo o solo con unas cuantas personas, para poder terminar con un proyecto u trabajos.
- **Buen trato con los demás:** se refiere a prácticas de amabilidad con los demás, teniendo respeto mutuo entre todos.
- **Contacto favorable entre los trabajadores:** esto significa crear un buen ambiente laboral, habiendo buena comunicación entre empleados.

## **Desempeño laboral**

Al efectuar la indagación, sobre esta variable, se encontró que los autores, definen el desempeño laboral como, la actividad mostrada por el trabajador, para ejecutar las labores y asignaciones fundamentales del puesto, para exhibir su idoneidad en correspondencia con los requisitos técnicos, funcionales y de servicio de la organización. Igualmente, alude a las capacidades de trabajo realizadas por los trabajadores, como un arreglo de información, habilidades, emociones, cualidades individuales y valores que contribuyen con la realización de los planes propuestos por la organización. En este sentido, Ayvar, C. (2021, p.18), define el desempeño laboral como, la valoración constante, relacionada con el grado de conducta o rendimiento de las personas en sus áreas laborales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

En este mismo hilo argumental, el autor Torres, C. (2020, p.16), señala que, esta variable, está relacionada con, el método que consiste en desempeñar una función, una actividad o una labor requerida por el puesto, al tiempo que se cumplen los supuestos (objetivos) de la asociación. Es la acción, donde el individuo demuestra las capacidades esperadas del cargo que desempeñará. En este sentido, Serna, Y. & Arévalo, O. (2018, p.11), indican que, se define como, las destrezas y conocimientos, que proporcionan las actividades del trabajador, en pro de lograr las metas de la empresa.

Adicionalmente, Yaurivilca, O. & Rosales, D. (2018, p.35), explican que, el desempeño laboral, es un proceso para establecer que tan eficiente y eficaz ha sido una persona, un proceso o una organización en alcanzar las metas y actividades laborales. Por último, Pastor, A. (2018, p.22), define esta variable, como, aquellas actividades o prácticas vistas en los trabajadores, que son aplicables a la consecución de los objetivos de la asociación y que pueden ser estimadas en función de las habilidades y el nivel de compromiso de cada individuo con la organización.

### **Motivación laboral**

Diferentes autores, han señalado que, la motivación, alude a la intención en realizar cierta actividad. De este modo, la motivación, se establece por cada uno de los elementos o aspectos capaces de incitar, mantener y direccionar la conducta humana hacia el logro de un objetivo. Por lo tanto, la motivación laboral o en el trabajo, es el empuje personal que refleja los efectos de impulsos interiores y exteriores en el individuo, para desempeñar su trabajo con excelencia hacia el logro u alcance de las metas institucionales. Como sustento teórico, ha lo planteado, Díaz, A. (2018, p.17), explica que, la motivación laboral, es percibida como la técnica capaz de generar la dirección, perseverancia e ímpetu de los trabajadores, además de la voluntad en estos, para alcanzar los objetivos de la organización.

- **Consecuencia de la asociación entre los trabajadores:** esto significa que los trabajadores tienen como grupos de trabajos seleccionas excluyendo a compañeros y esto formando malos entendidos y pésimo ambiente laboral.

- **Perseverancia e ímpetu de los trabajadores:** En otras palabras, es la capacidad de fijarse un objetivo a medio o largo plazo y ser tenaz ante todos los obstáculos hasta conseguir nuestra meta.
- **Voluntad para alcanzar objetivos de la organización:** significa que un empleador puede despedir al empleado con o sin una causa justa y que el empleado puede renunciar a su trabajo por cualquier razón.

### **Clima laboral**

Esta dimensión, al revisar las fuentes de consulta, ha sido definida por los autores, como, la forma, en que los trabajadores colaboran con la organización y sus elementos de entorno, como las oficinas, los instrumentos de trabajo y los compañeros. Es la forma, en que se realizan o crean las acciones de trabajo, influyendo ello, en la rentabilidad de la organización, ya que se identifica directamente con el estado de ánimo de quienes la componen y su satisfacción con la organización. Según, señala la autora, Campos, M. & Ruesta, S. (2018, p.17), el clima laboral, es la consecuencia de la asociación de los componentes humanos dentro de una organización, a través de las capacidades que realizan dentro de su trabajo, a través de una conexión con resultados tanto positivos como negativos.

- **Consecuencia de la asociación entre los trabajadores:** esto significa que en ocasiones exigen más de lo justo: Al momento de negociar con el sindicato puede que se quieran pasar de listos y exijan más de lo necesario lo que puede provocar un descontento por parte de ambos.
- **Capacidad de realizar trabajo en grupo:** esto significa que los empleadores son buenos trabajando en conjuntos realizando buenas ideas y trabajos.
- **Conexión entre los grupos con resultados positivos:** Se definen, caracterizan y comparan los grupos y equipos de trabajo.
- **Ambiente adecuado para trabajar:** es un ambiente agradable, relajado y productivo, en el que cada individuo se siente agusto y puede trabajar de la mejor manera.

## **Compromiso organizacional**

El compromiso organizacional, es una dimensión que, ha sido relacionada por diferentes autores, con las cualidades y los objetivos de la organización, y se identifica con el reconocimiento de los trabajadores por parte de esta y los resultados relacionados. Básicamente, esta variable, es una expresión mental que decide la conexión entre una persona y la organización, provocando la elección de seguir trabajando o abandonar la misma por parte de quien labora en ella. Como referencia teórica, Alvarado, H. (2018, p.9), indica que, esta dimensión, consiste en, la prueba reconocible de la persona con la empresa, donde hay un interés en permanecer en la misma, pero sobre todo el anhelo de cumplir con los objetivos compartidos y el respeto de las normas establecidas en esta organización de la que forma parte y se siente identificado.

- **Prueba de reconocible del trabajar hacia la empresa:** es el periodo de prueba en la etapa inicial del trabajo, mediante el cual existe una evaluación recíproca entre empleador y trabajador.
- **Interes permanente en mejorar para la empresa:** esto significa tener un compromiso con la empresa y con uno mismo para aprender de los mismos errores.
- **Anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas:** esto significa tener compromiso por culminar con sus labores en el menor tiempo posible para poder captar mas trabajos.

### **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Activo:** Se refiere a, un recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro. Economipedia (2021, p.1)

**Administración:** Se refiere a, el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. Economipedia (2021, p.1)

**Área:** Se refiere a, la medida de un espacio delimitado por un contorno al que se denomina perímetro. Economipedia (2021, p.1)

**Bien:** Se refiere a, un elemento tangible o material destinado a satisfacer alguna necesidad del público. Economipedia (2021, p.1)

**Cliente:** Se refiere a, persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. Economipedia (2021, p.1)

**Clima laboral:** Se refiere a, la consecuencia de la asociación de los componentes humanos dentro de una organización. Campos, M. & Ruesta, S. (2018, p.17)

**Compromiso organizacional:** Se refiere a, la prueba reconocible de la persona con la empresa, donde hay un interés en apoyarla y permanecer en la misma. Alvarado, H. (2018, p.9)

**Comunicación activa:** Se refiere a, aquella que se lleva a cabo cuando se escucha de manera atenta a una persona y al finalizar su exposición se responde ofreciendo una opinión. Economipedia (2021, p.1)

**Comunicación agresiva:** Se refiere a, aquella que se emplea cuando alguien pretende llevar la razón por encima del resto de personas. El tono que se adopta es bastante agresivo y desagradable. Economipedia (2021, p.1)

**Comunicación asertiva:** Se refiere a, la habilidad para exponer opiniones o comentarios de forma respetuosa, sin que nadie se sienta ofendido y evitando la posibilidad de que se generen conflictos. Economipedia (2021, p.1)

**Comunicación organizacional:** Se refiere a, la disposición organizada y completada con prontitud, por los individuos de una organización para mantenerse informados, incluidos y motivados. Chávez, G. & Peralta, V. (2021, p.7)

**Comunicación:** Se refiere a, el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. Economipedia (2021, p.1)

**Consumidor:** Se refiere a, una persona u organización que consume servicios o bienes. Economipedia (2021, p.1)

**Dato:** Se refiere a, la representación de una variable cualitativa o cuantitativa. De ese modo, se le asigna un número, letra o símbolo. Economipedia (2021, p.1)

**Desempeño laboral:** Se refiere a, el grado de conducta o rendimiento de las personas en sus áreas laborales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Ayvar, C. (2021, p.18)

**Dirección administrativa:** Se refiere a, el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma. Economipedia (2021, p.1)

**Directivo:** aquella persona que tiene el poder o la función para dirigir personas, equipos u otra rama de una empresa. Economipedia (2021, p.1)

**Eficacia:** Se refiere a, la capacidad de una organización para cumplir objetivos predefinidos en condiciones preestablecidas. Economipedia (2021, p.1)

**Eficiencia:** Se refiere a, lograr las metas trazadas, con la menor cantidad posible, de recursos o bienes. Economipedia (2021, p.1)

**Empleado:** Se refiere a, aquella persona que brinda sus servicios a cambio de un salario por parte de un empleador. Economipedia (2021, p.1)

**Empleo:** Se refiere a, a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Economipedia (2021, p.1)

**Empresa:** Se refiere a, una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Economipedia (2021, p.1)

**Empresario:** Se refiere a, aquella persona que se encarga de la dirección y gestión de una compañía, negocio o industria. Economipedia (2021, p.1)

**Equipo de trabajo:** Se refiere a, un grupo de personas que trabajan por un mismo propósito, integrando los conocimientos personales de cada uno en función de los objetivos propuestos. Economipedia (2021, p.1)

**Gerencia:** Se refiere a, la acción, o el conjunto de empleados, que se encargan de dirigir , gestionar y coordinar una determinada empresa. Economipedia (2021, p.1)

**Gerente:** Se refiere a, la persona que controla, dirige y coordina una determinada organización o, por otro lado, una parte de la misma. Economipedia (2021, p.1)

**Gestión administrativa:** Se refiere a, un conjunto de acciones, cuyas funciones principales son la planeación, la dirección, la guía y el control. Cabrera, J. (2018, p.8)

**Motivación laboral:** Se refiere a, la perseverancia e ímpetu de los trabajadores, además de la voluntad en estos, para alcanzar los objetivos de la organización. Díaz, A. (2018, p.17)

**Relaciones interpersonales:** Se refiere a, la capacidad que tienen los individuos, al cooperar con otros. Cabanillas, E. & Chiclayo, N. (2018, p.14)

**Trabajo en equipo:** Se refiere a, como un grupo de personas, colaboran e interactúan entre sí, para lograr objetivos en común. Aguilar, H. (2016, p.9)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Trabajo en equipo**

Encuentro de personas, con variadas características, experiencias y cultura, pero que, pese a ello, se agrupan armoniosamente para alcanzar una misma meta u objetivo en beneficio de todos. Salvatierra, G, (2019)

###### **Desempeño Laboral**

Valoración constante, relacionada con el grado de conducta o rendimiento de las personas en sus áreas laborales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Ayvar, C. (2021)

##### **3.2.2. Definición operacional**

###### **Trabajo en equipo**

La empresa que trabaja en equipo tiene mejores resultados que el trabajo individual, ya que en el trabajo de equipos todos sus integrantes tienen diferentes

capacidades, habilidades y aptitudes que benefician a la empresa y logran realizar sus trabajos de la mejor manera.

### Desempeño Laboral

Es la manera en que los trabajadores se desempeñan, considerando que cuando se sienten mejor, reconocidos, bien remunerados, capacitados, mejor será su desempeño

Variable	Dimensiones	Indicadores
V1 Trabajo en Equipo	Gestión Administrativa	Conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control Supervisa la capacidad humana Los activos innovadores y financieros Información oportuna
	Comunicación Organizacional	Motivar al trabajador para que mejore Objetivos institucionales Percepción administrativa exitosa
	Relaciones Interpersonales	Capacidad del trabajador en cooperar Buen trato con los demás Contacto favorable entre los trabajadores
V2 Desempeño Laboral	Motivación Laboral	Técnica capaz de generar la dirección Perseverancia e ímpetu de los trabajadores Voluntar para alcanzar objetivos de la organización Consecuencia de la asociación entre los trabajadores
	Clima Laboral	Capacidad de realizar trabajo en grupo Conexión entre los grupos con resultados positivos Ambiente adecuado para trabajar
	Compromiso Organizacional	Pueba de reconocible del trabajar hacia la empresa Interes permanente en mejorar para la empresa Anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

En cuanto al tipo de investigación, corresponde la investigación aplicada, según lo explican Hernandez y Mendoza (2018, 146) es el tipo que trata de hallar solución así como búsqueda de conocimiento

Nivel de la investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional al respecto Hernandez y Mendoza (2018, p. 105) indican que: "Tiene el propósito de conocer la relación o también el grado de asociación que exista en las variables, fenómenos y categorías"

### **3.4. Diseño de la investigación**

Para el diseño de esta investigación corresponde el no experimental, para Hernandez y Mendoza (2018, p. 149) dicen que: "Este diseño se aplica sin la manipulación de sus variables, o fenómenos, considerando su realización es un solo momento"

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

La población es el total del estudio, según Yuni y Urbano (2014 p. 22) menciona que: "la población es la totalidad que se forma para el estudio que se realizó" para este caso es la totalidad del Área comercial en Caja de Arequipa, Puno 2021, que son 30 colaboradores.

#### **3.5.2. Muestra**

Para la muestra según Yuni y Urbano (2014, p. 22) se considera a una parte del total de la población o del conjunto de colaboradores que se realiza el estudio", para este estudio como la población es mínima se realizara la muestra censal, en la que se toma la misma cantidad que la población, la muestra fue de 30 colaboradoras

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para realizar la técnicas de recolección de datos, corresponde a una encuesta, la misma que beneficiara para el estudio para obtener información relevante.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se aplicara será el cuestionario, la misma que fue de 10 items para cara variables, en la escala de Likert.

#### 3.6.3. Validez

La validación del instrumento fue mediante juicio de expertos, el mismo que será por juicio de expertos, como se detalla:

Expertos	Opinión
Mg. Cruz Umeres Mirian Liliana	Existe suficiencia
Dr./ Mg. Chirinos Gastelú Teresa Giovanna	Existe suficiencia

#### 3.6.4. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento, se realizo mediante al Alfa de Cronbach por cada variable:

Estadísticas de fiabilidad Variable	
Trabajo en equipo	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	10

**Estadísticas de fiabilidad Variable**  
**Desempeño Laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	10

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis de datos, se realizó mediante el programa estadístico SPSS, en la que se consideró dos puntos: La partes Descriptivo que desarrolla las tablas y graficos y la inferencial donde se validó la Hipotesis según R. de Pearson.

### **3.8. Aspectos éticos**

En este aspecto, se considera varios puntos que se detallan a continuación:

- Seguir los parámetros establecidos por la universidad que corresponde a la similitud de la tesis.
- Los cuestionarios han sido realizados de manera anónima, por lo que no se ha consignado datos generales de los participantes, y los mismos que se utilizaran soilo y únicamente para esta tesis
- Los diversos autores que han servicio para la realización de las bases teóricas, han sido debidamente referenciados respetando el derecho de autor.

## IV. RESULTADO

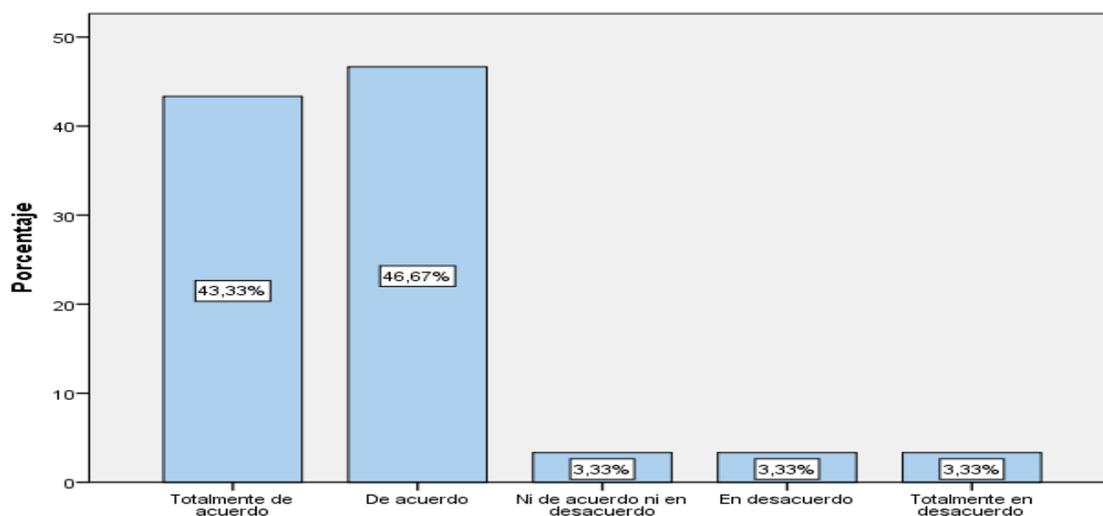
### 4.1. Resultados

Tabla 1:

#### *Trabajo en Equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	90,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 1: Trabajo en Equipo**  
Fuente propia

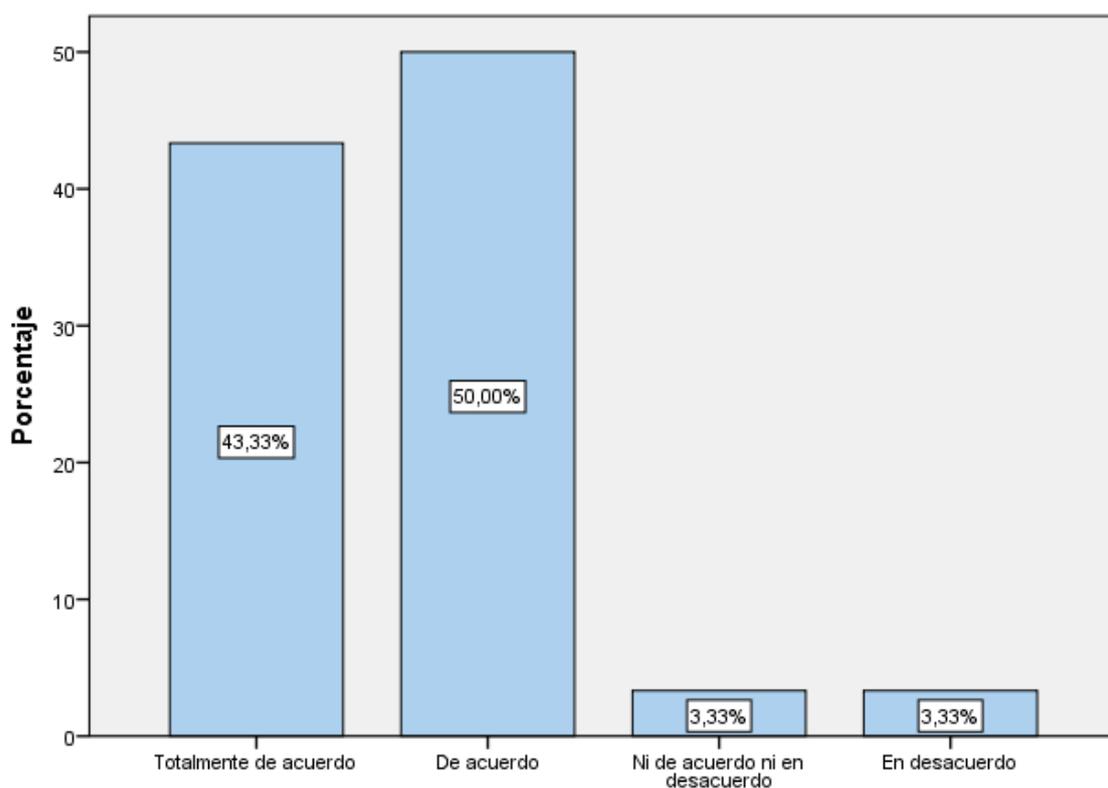
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Variable Trabajo en Equipo y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 46.67%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33%, En desacuerdo 3.33% y Totalmente en desacuerdo 3.33%.

**Tabla 2:**

**Gestión Administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 2: Gestión Administrativa**  
Fuente propia

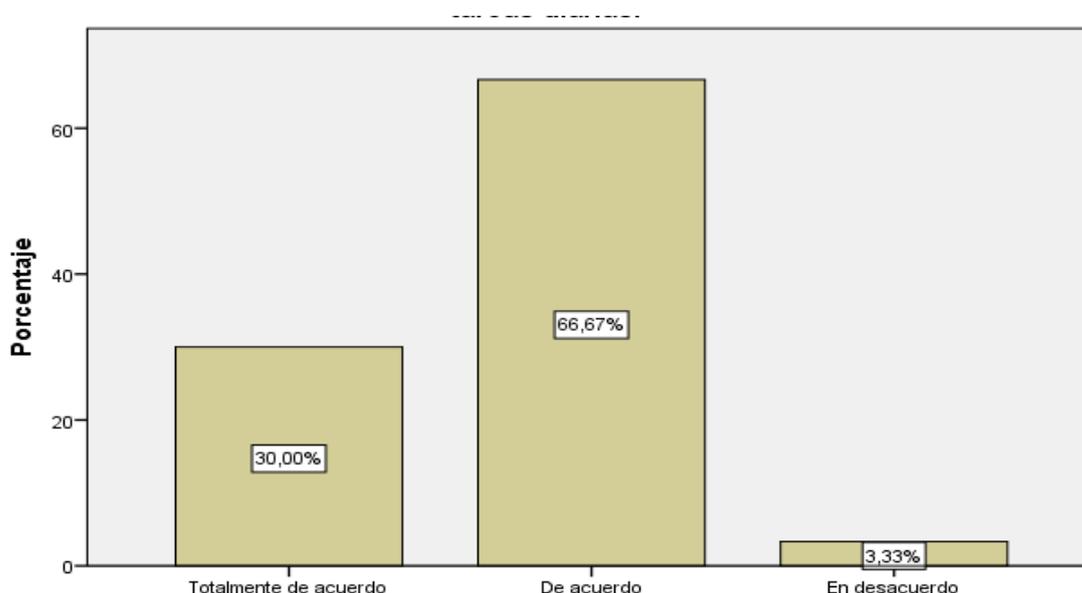
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Dimensión Gestión Administrativa y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 50.00%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 3:**

***El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	20	66,7	66,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 3: El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.**

Fuente propia

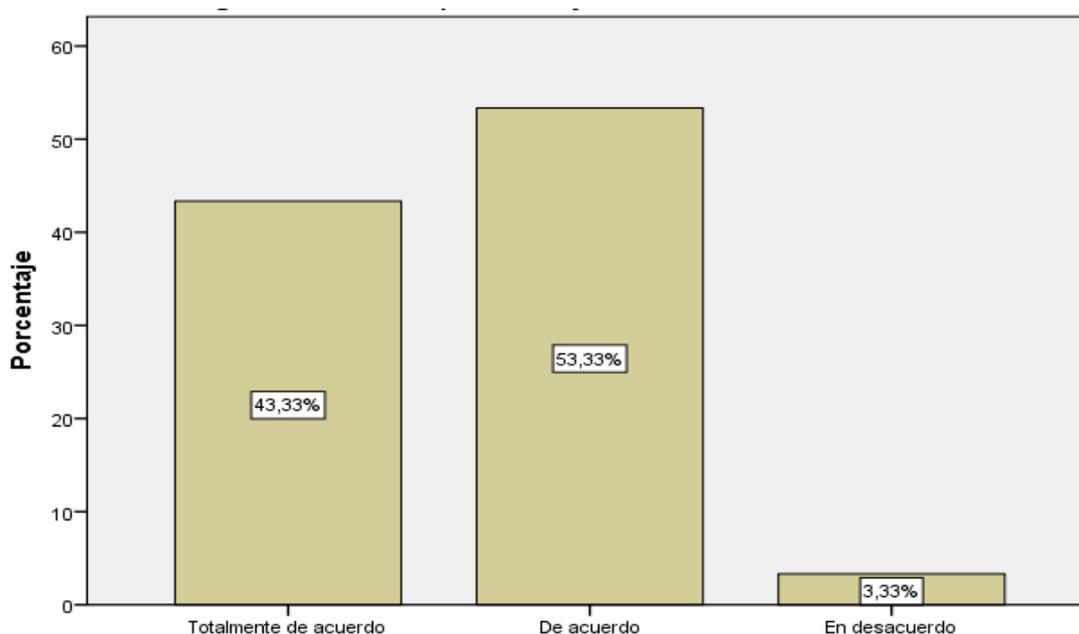
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 30.00%, De acuerdo 66.67% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 4:

**En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 4: En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente.**

Fuente propia

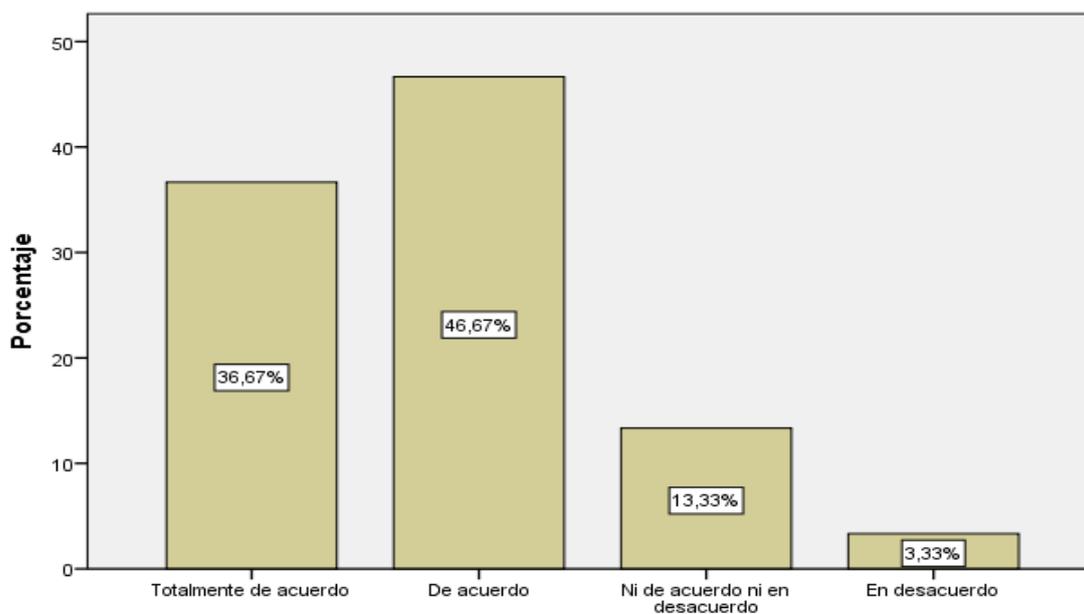
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 53.33% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 5:

***La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 5: La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante.**

Fuente propia

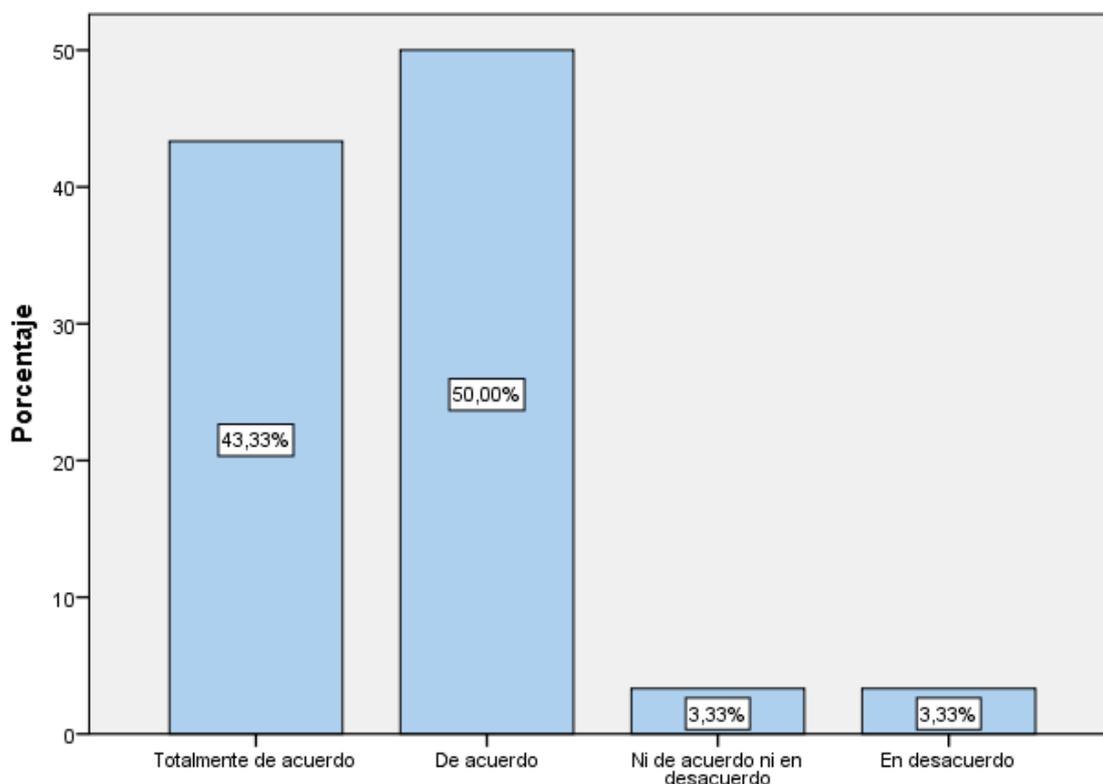
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 36.67%, De acuerdo 46.67% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 6:**

**Comunicación Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 6: Comunicación Organizacional**  
Fuente propia

Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Dimensión Comunicación Organizacional y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 50.00%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo 3.33%.

Tabla 7:

***La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia

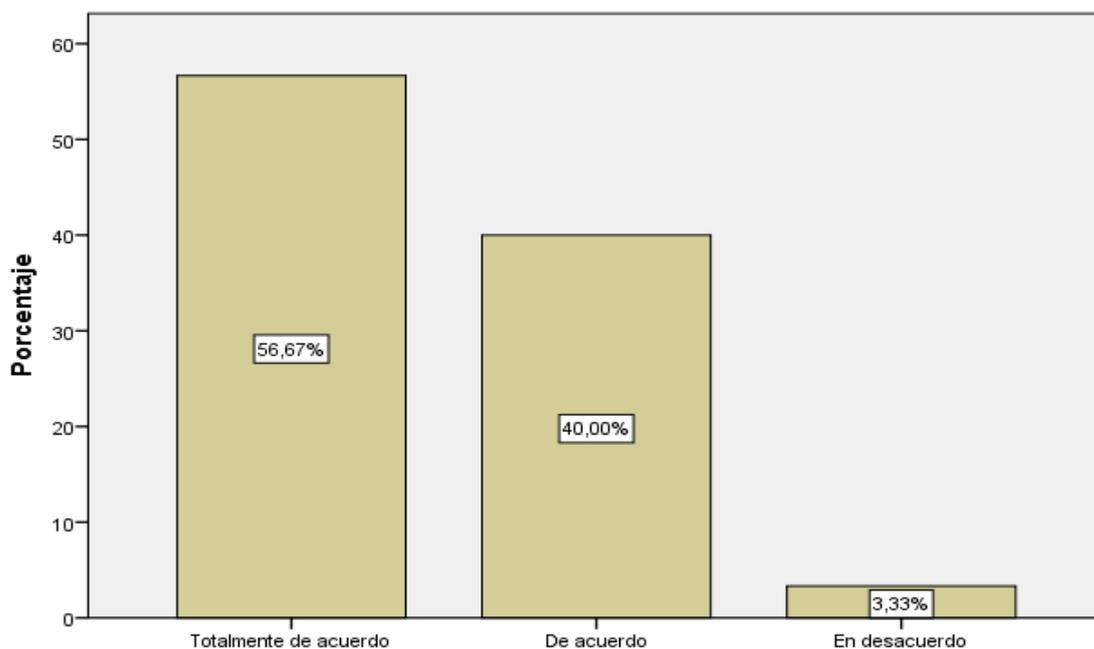


Figura 7:

***La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos.***

Fuente propia

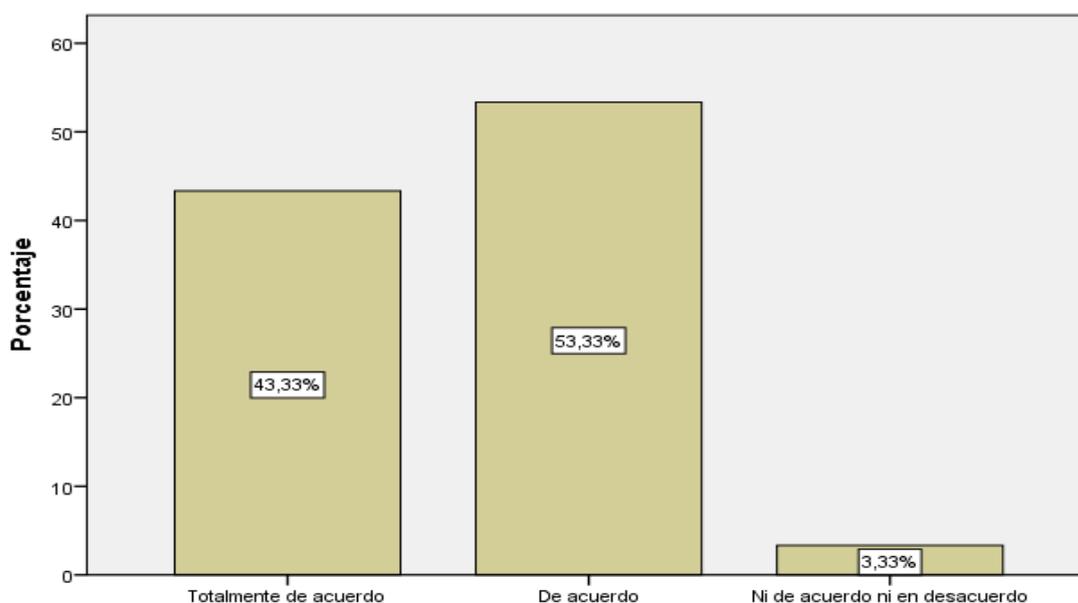
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 56.67%, De acuerdo 40.00% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 8:**

***La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 8:**

***La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas.***

Fuente propia

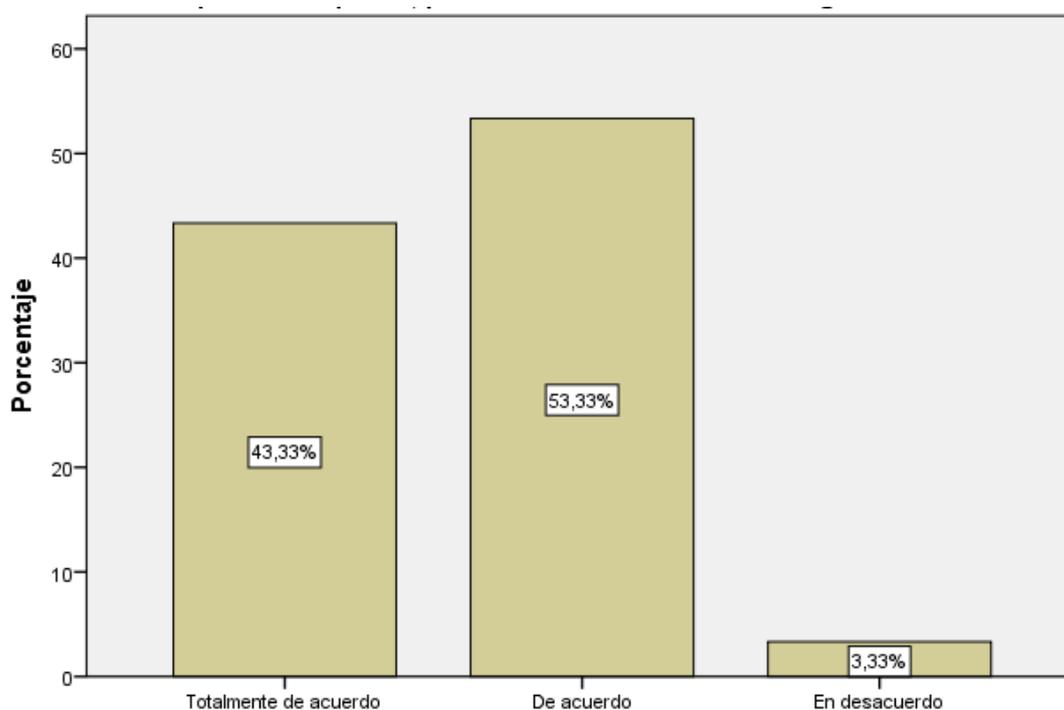
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 59.33% y Ni de Acuerdo ni en desacuerdo 3.33%.

Tabla 9:

***Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura:9 *Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz.***

Fuente propia

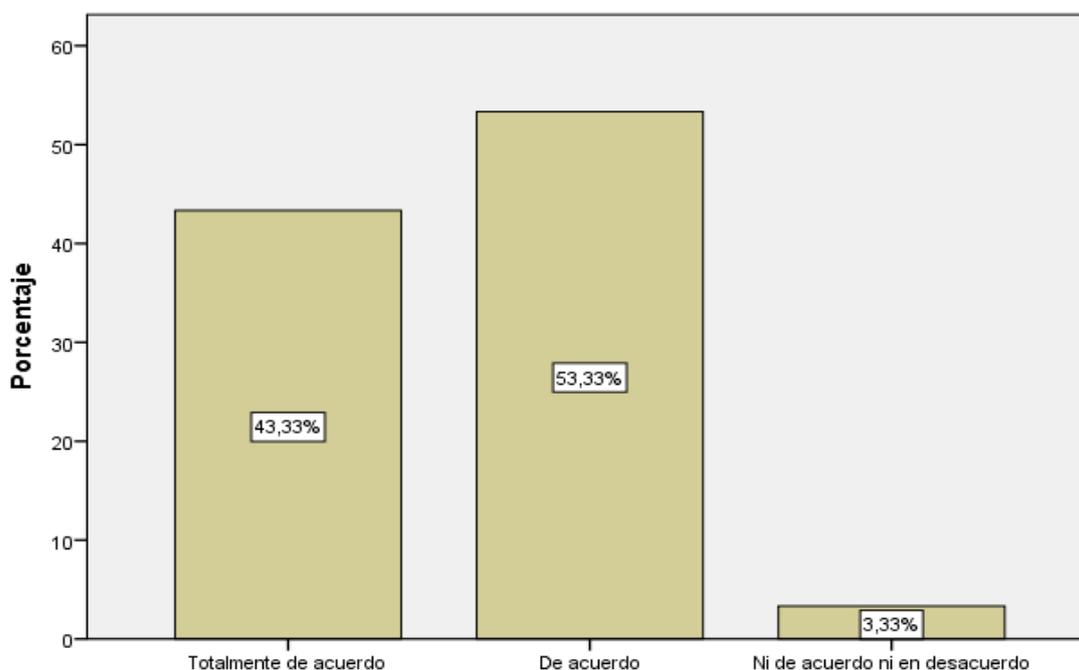
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 53.33% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 10:**

***Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	43,3	43,3	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 10: Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.**

Fuente propia

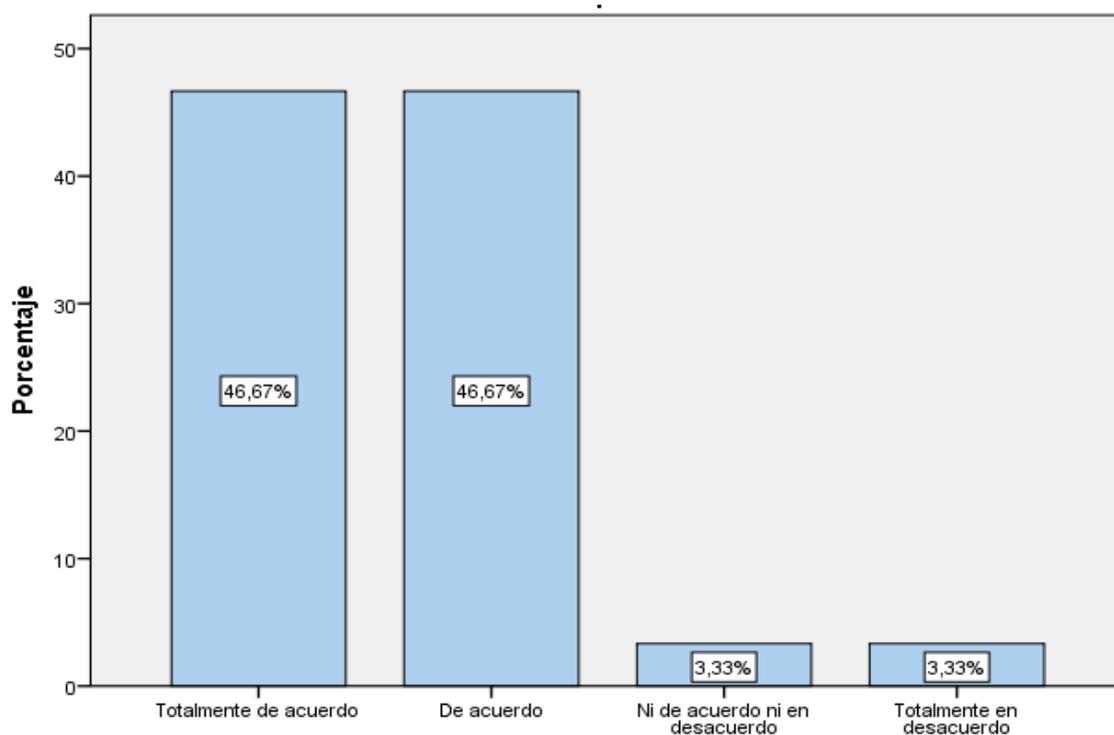
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 43.33%, De acuerdo 53.33% y Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33%.

Tabla 11:

**Relaciones Interpersonales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	14	46,7	46,7	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 11: Relaciones Interpersonales**  
Fuente propia

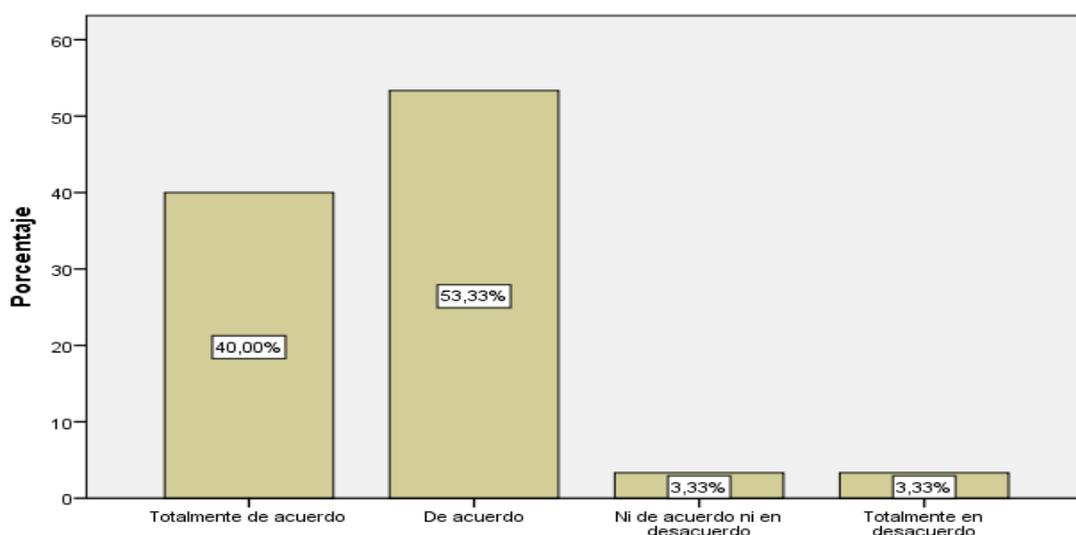
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con dimensión Relaciones Interpersonales y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 48.67%, De acuerdo 46.67% y Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33% y Totalmente en desacuerdo 3.33%.

Tabla 12:

***Todos los miembros de una empresa tienen que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	40,0
De acuerdo	16	53,3	53,3	93,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura: 12. Todos los miembros de una empresa tienen que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.**

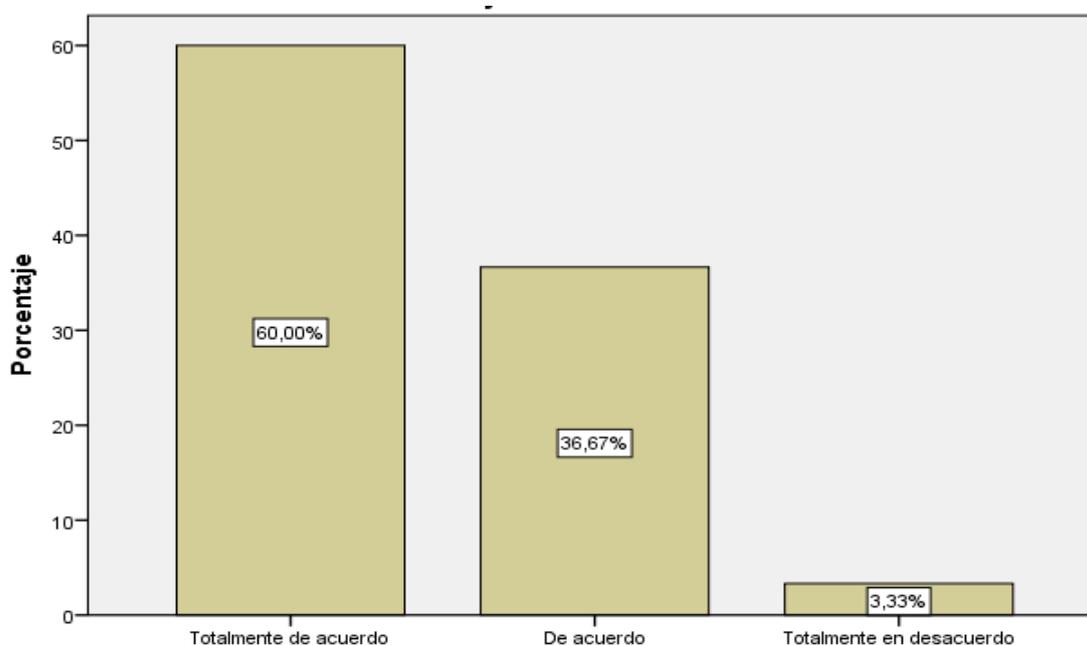
Fuente propia

Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Todos los miembros de una empresa tienen que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 40.00%, Desacuerdo 53.33% y Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33% y Totalmente en desacuerdo 3.33%.

**Tabla 13:**

***Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



**Figura 13: Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles.**

Fuente propia

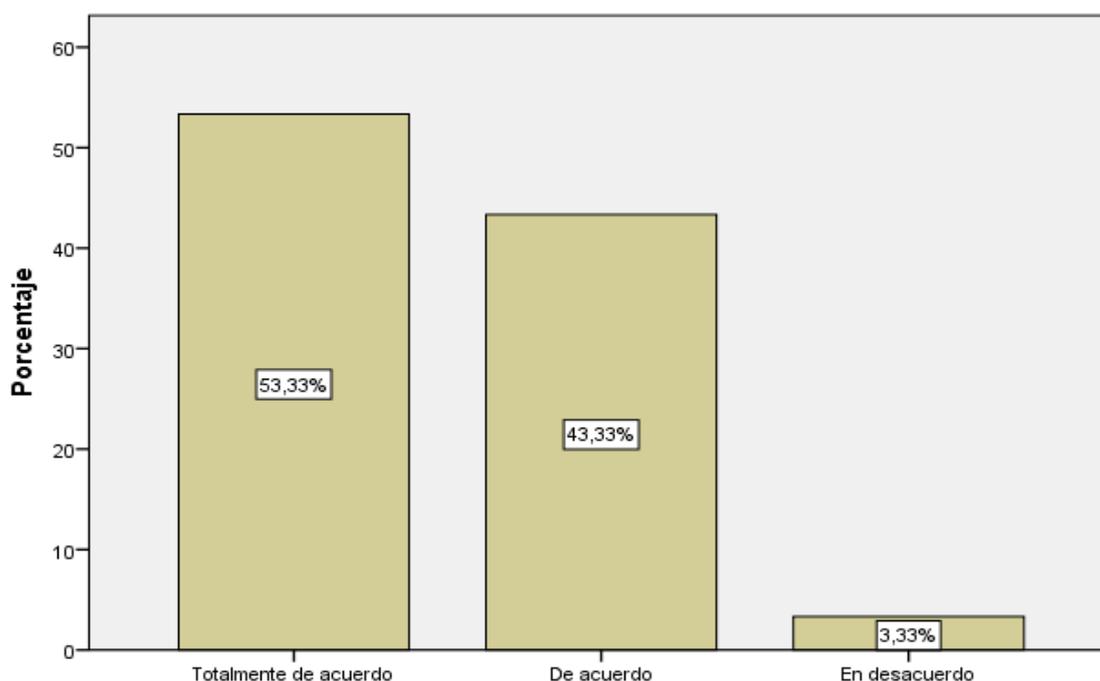
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 60.00%, De acuerdo 36.67% y Totalmente en desacuerdo 3.33%.

Tabla 14:

***El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 14: El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.**

Fuente propia

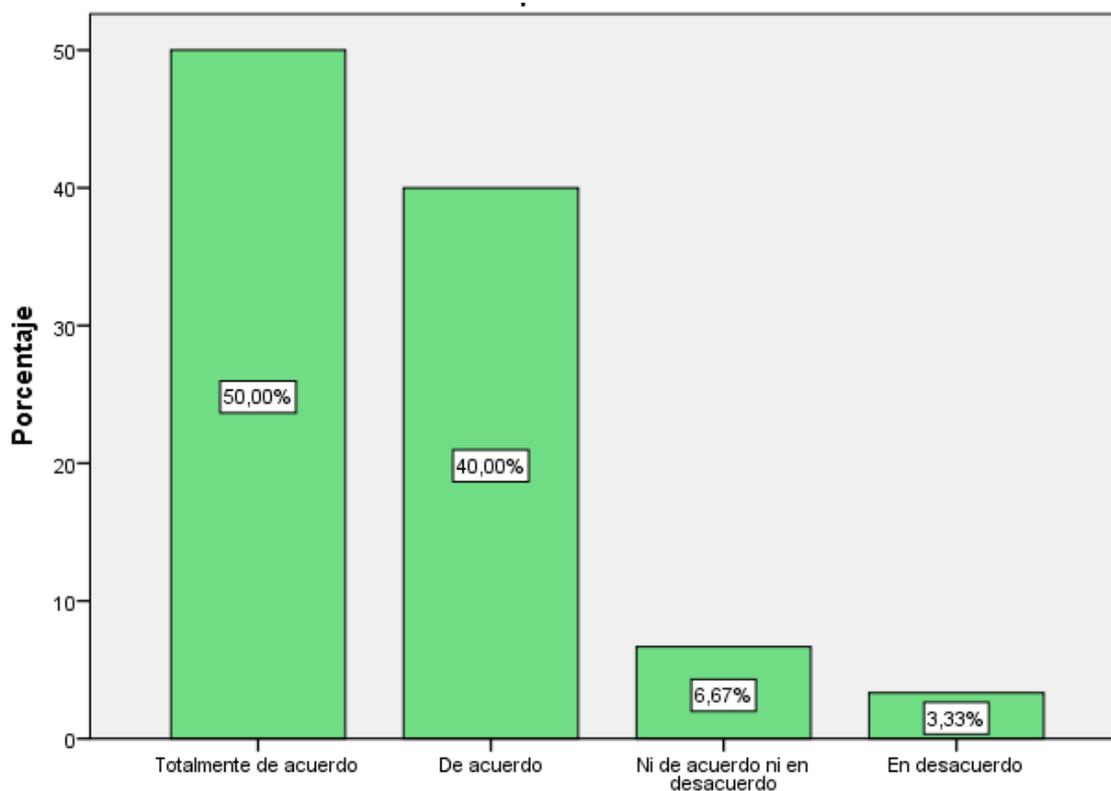
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 53.33%, De acuerdo 43.33% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 15:

**Desempeño Labora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	12	40,0	40,0	90,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 15: Desempeño Labora**

Fuente propia

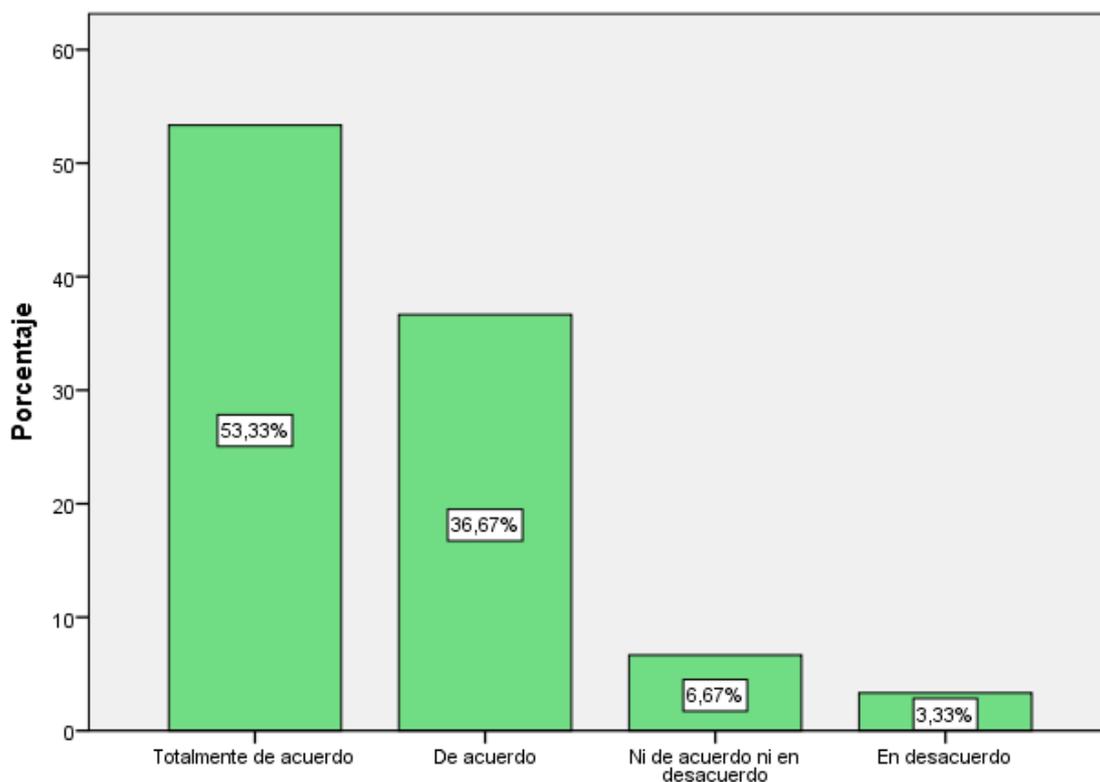
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Variable Desempeño Labora y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 50.00%, De acuerdo 40.00%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 6,67% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 16:**

**Motivación Laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 16: Motivación Laboral**

Fuente propia

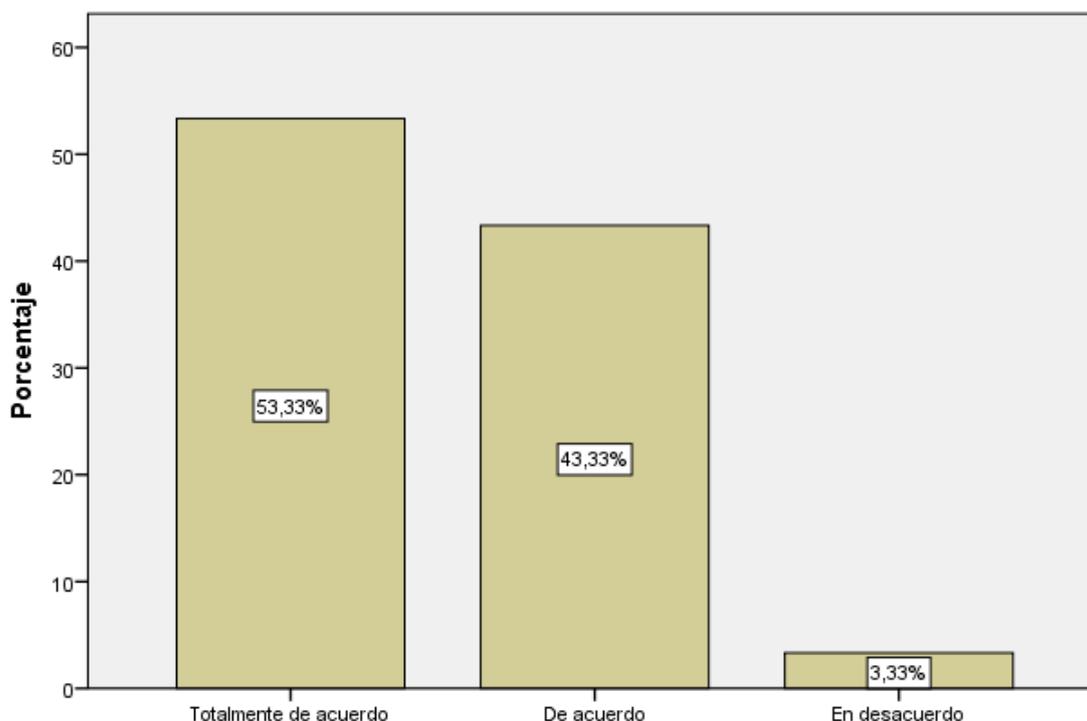
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Dimensión Motivación Laboral y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 53.33%, De acuerdo 36.67%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 6,67% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 17:

***La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 17: La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo.**

Fuente propia

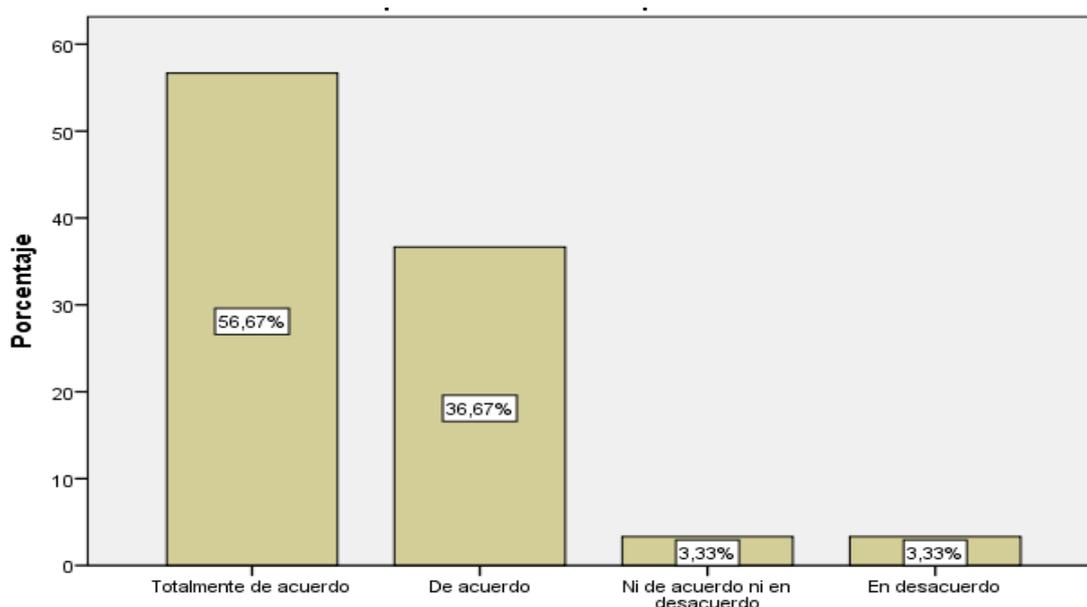
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 53.33%, De acuerdo 43.33% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 18:

***Cuanto los trabajadores están debidamente motivados se refleja en su perseverancia e ímpetu.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	56,7
	De acuerdo	11	36,7	36,7	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 18: Cuanto los trabajadores están debidamente motivados se refleja en su perseverancia e ímpetu.**

Fuente propia

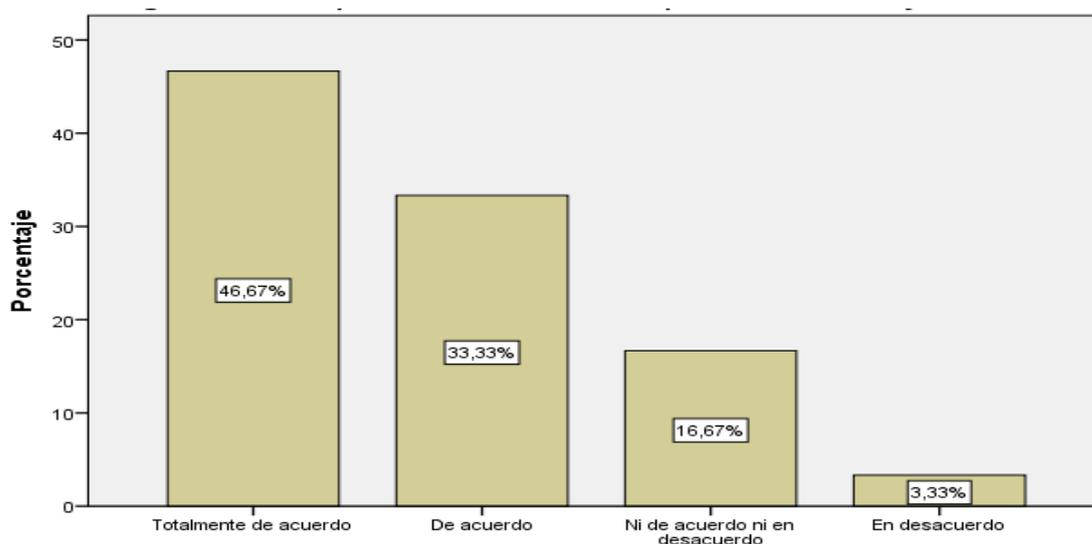
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Cuanto los trabajadores están debidamente motivados se refleja en su perseverancia e ímpetu y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 56.67%, De acuerdo 36.67%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3,33% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 19:

***Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recibe el trabajador***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 19: Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recibe el trabajador**

Fuente propia

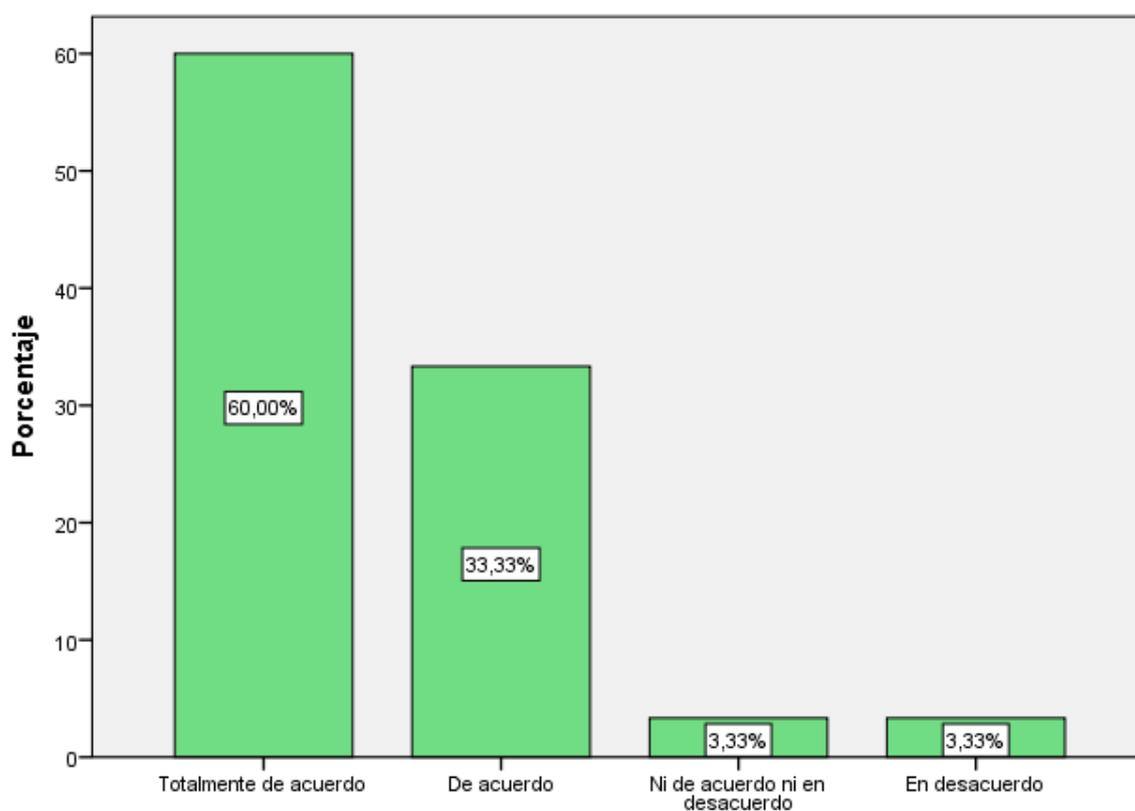
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recibe el trabajador y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 46.67%, De acuerdo 33.33%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 16,67% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 20:**

***Clima Laboral***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 20: Desempeño Labora**

Fuente propia

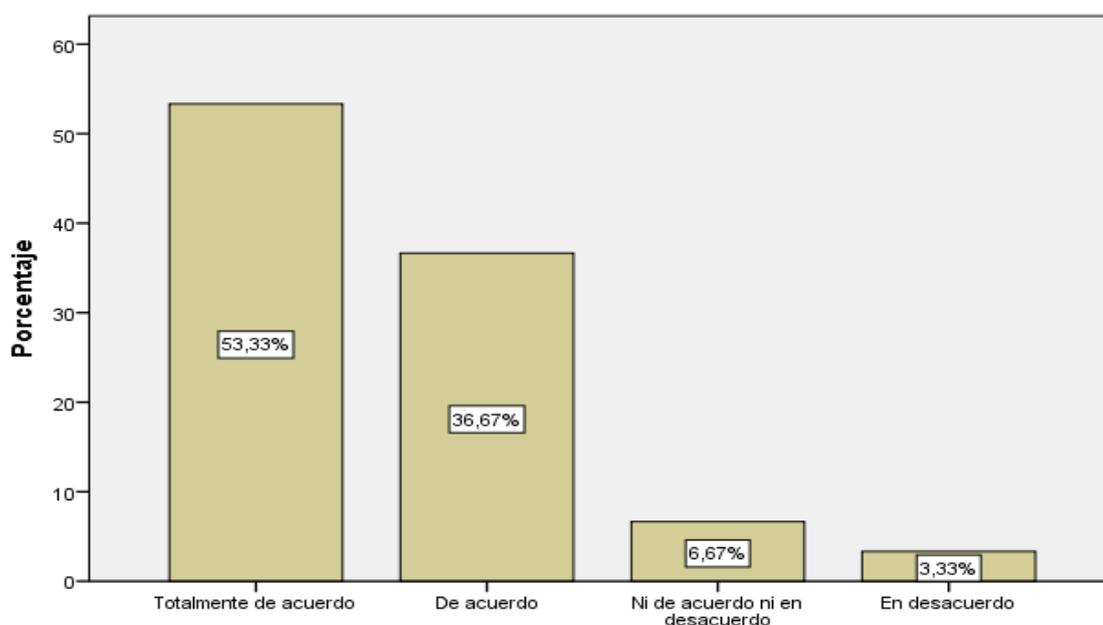
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la Dimensión Clima Laboral y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 60.00%, De acuerdo 33.33%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3,33% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 21:

***Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 21: Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.**

Fuente propia

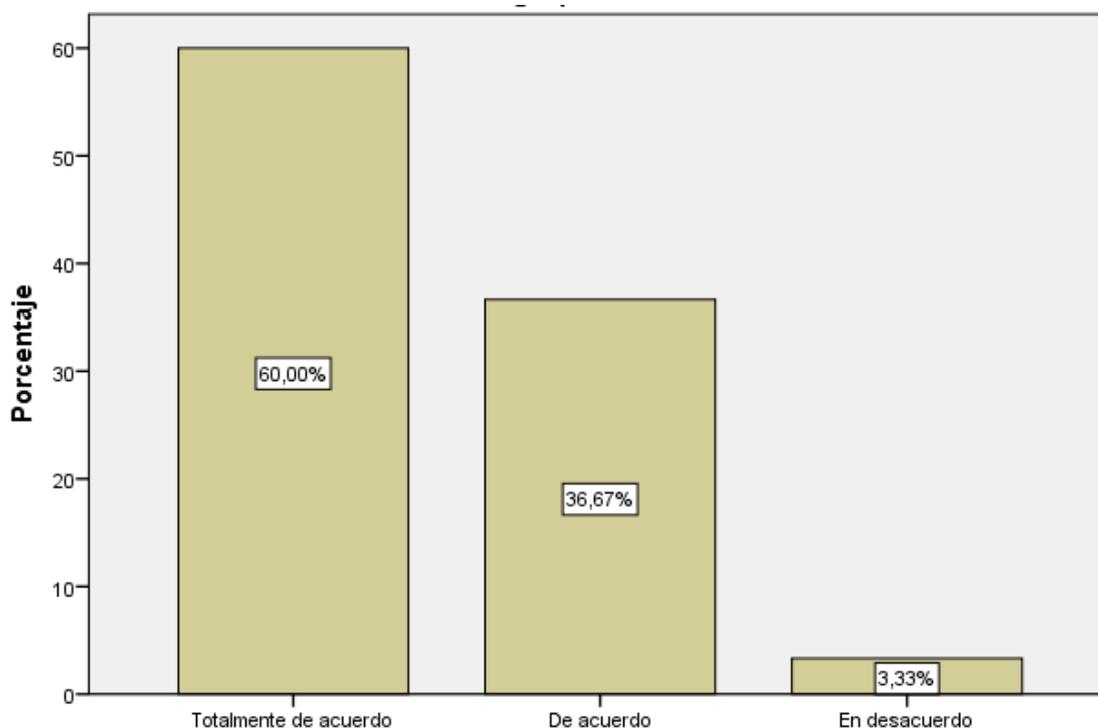
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 53.33%, De acuerdo 36.67%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 6,67% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 22:

**Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 22: Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo**

Fuente propia

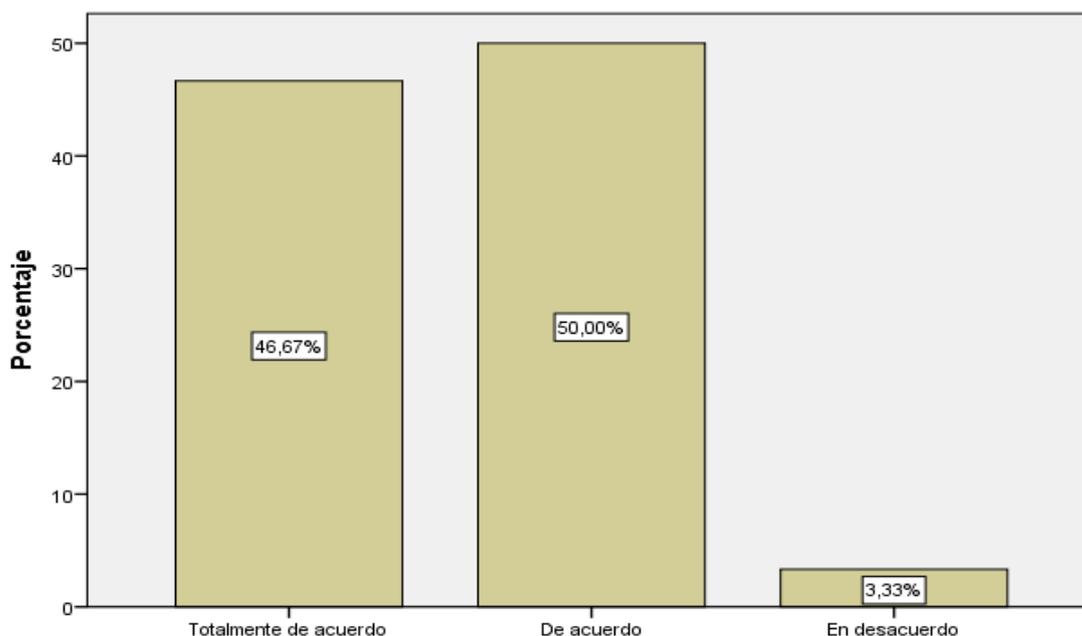
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 60.00%, De acuerdo 36.67% y En desacuerdo 3.33%.

Tabla 23:

**Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 23: Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial.**

Fuente propia

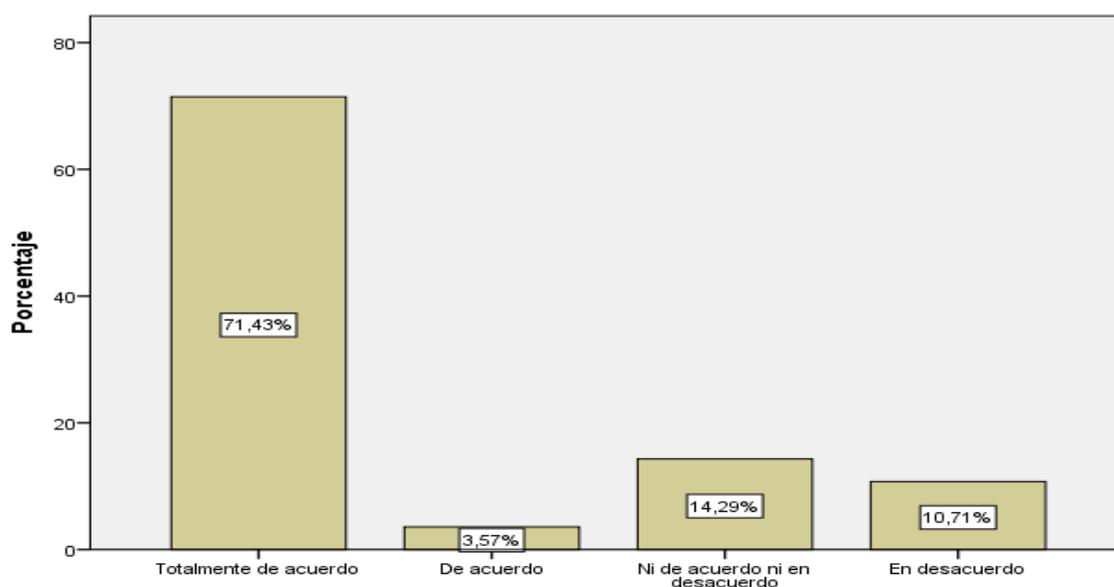
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 46.67%, De acuerdo 50.00% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 24:**

***Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	66,7	71,4	71,4
	De acuerdo	1	3,3	3,6	75,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13,3	14,3	89,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,7	100,0
	Total	28	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,7		
Total		30	100,0		

Fuente: Propia



**Figura 24: Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar**  
Fuente propia

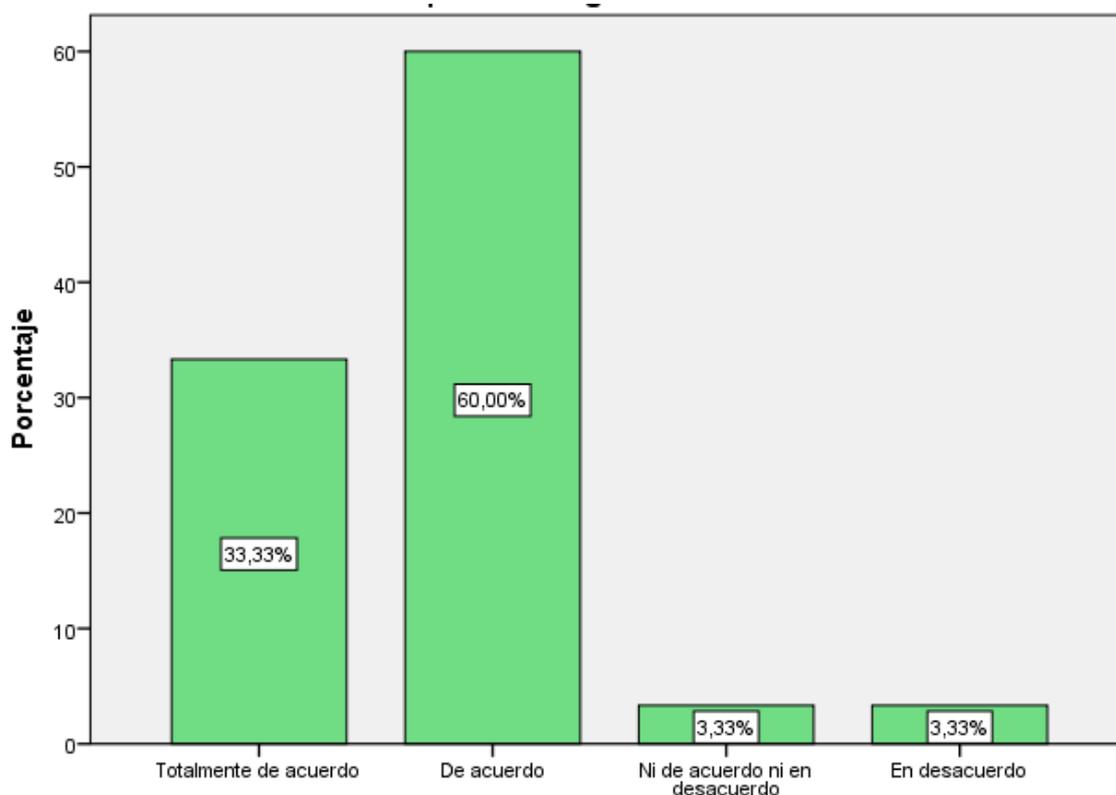
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 71.43%, De acuerdo 3.57%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 14,29% y En desacuerdo 10.71%.

Tabla 25:

**Compromiso Organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	18	60,0	60,0	93,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 25: Compromiso Organizacional**

Fuente propia

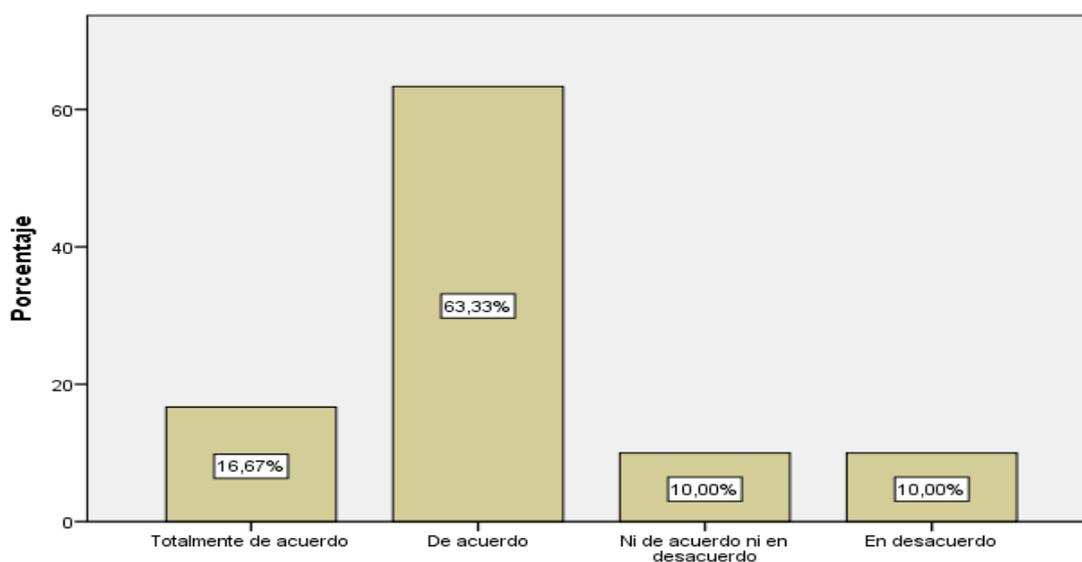
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Compromiso Organizacional y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 33.33%, De acuerdo 60.00%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.33% y En desacuerdo 3.33%.

**Tabla 26:**

***Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 26: Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable.**

Fuente propia

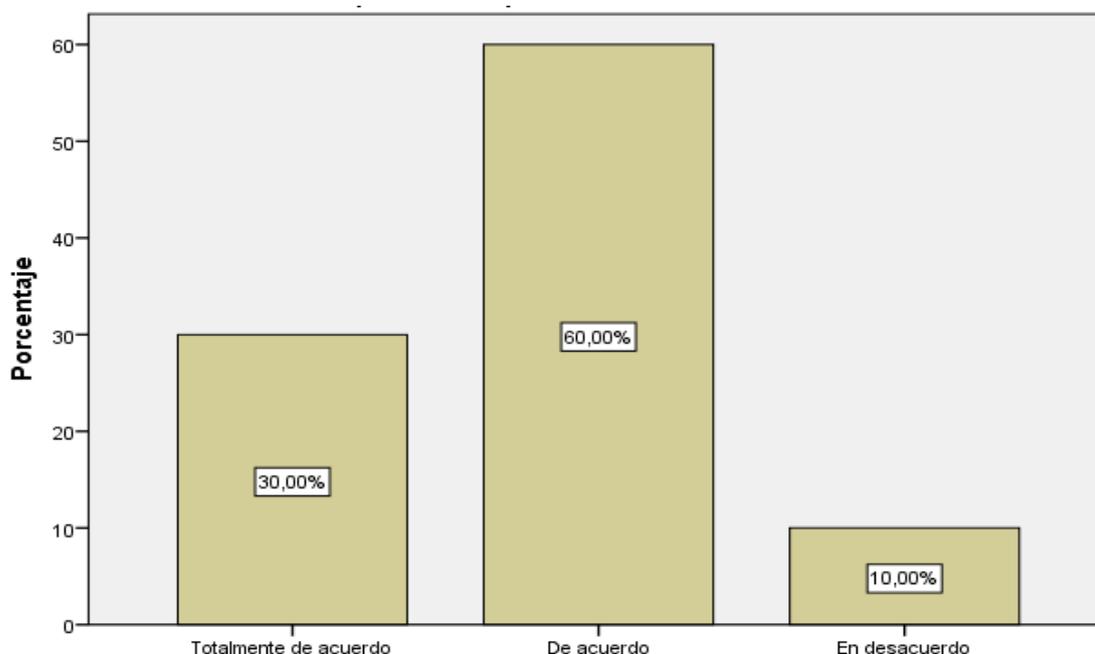
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 16.67%, De acuerdo 63.33%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 10,00% y En desacuerdo 10.00%.

**Tabla 27:**

***Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 27: Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella.**

Fuente propia

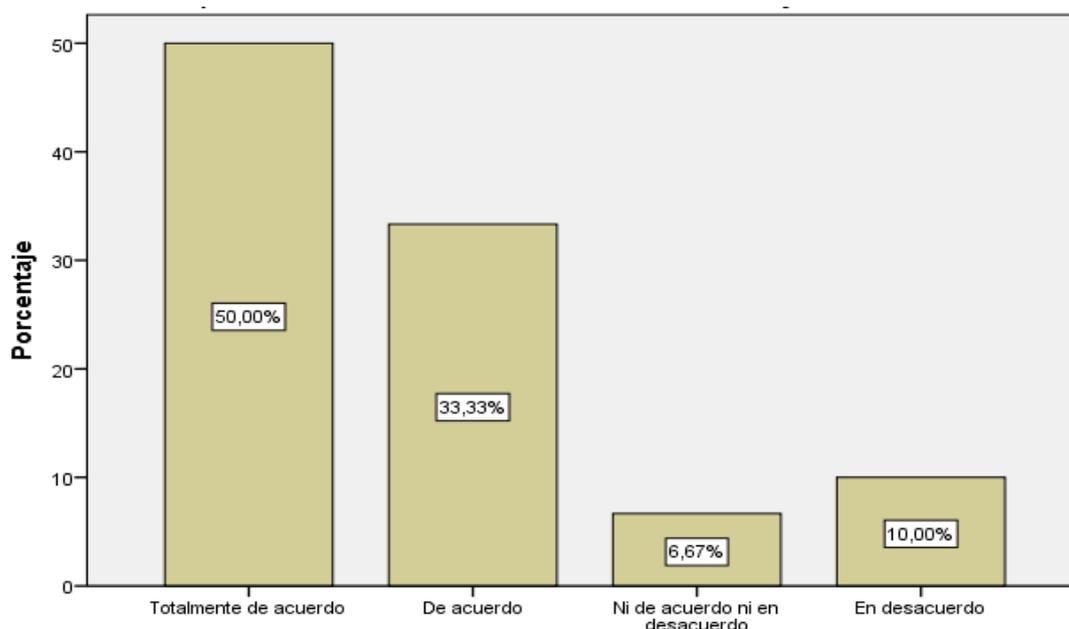
Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 30.00%, De acuerdo 60.00%, y En desacuerdo 10.00%.

Tabla 28:

***El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Propia



**Figura 28: El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera.**

Fuente propia

Interpretación: Interpretación: Según grafico se puede apreciar que a los encuestados se le evaluó con la pregunta El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera. y se obtuvo el siguiente resultado; Totalmente de acuerdo 30.00%, De acuerdo 60.00%, y En desacuerdo 10.00%.

### Hipótesis general

Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

### Planteamiento Hipotetico

HO: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

H1: Si existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

Tabla 29:

#### *Correlación entre Trabajo en Equipo y el Desempeño Laboral*

		Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral
Trabajo en Equipo	Correlación de Pearson	1	,937**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Labora	Correlación de Pearson	,937**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

Aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,937 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

### Hipótesis específica Primera

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

### Planteamiento Hipotetico

HO: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

H1: Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021.

**Tabla 30:**

#### ***Correlación entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral***

		Gestión Administrativa	Desempeño Laboral
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Labora	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Propia

#### **Interpretación:**

Aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021.

### Hipótesis específica Segunda

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

### Planteamiento Hipotetico

HO: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

H1: Si existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Tabla 31

#### *Correlaciones entre la Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral*

		Comunicación Organizacional	Desempeño Laboral
Comunicación Organizacional	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Labora	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Propia

### Interpretación:

Aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

### Hipótesis específica Tercera

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

### Planteamiento Hipotetico

HO: Si existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

H1: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

**Tabla 32:**

#### *Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral*

		Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Desempeño Labora	Correlación de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Propia

### Interpretación:

Aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,926 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

## V. DISCUSIÓN

González & Heredia (2020), concluye en que el análisis estadístico, a través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, se concluyó que, la mayoría del personal investigado, percibe que el trabajo en equipo realizado en el hotel es regular, solo un pequeño porcentaje lo identificó como bueno, demostrándose así que, el trabajo en equipo, sí influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel URQU - Jaén 2019. Lo que se relaciona con la Hipótesis general: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021. Una vez aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,937 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

Zeballos (2019). En la que concluye: la interpretación y análisis de datos, se concluyó que, existe una significativa relación de dependencia entre la variable dependiente, “desempeño laboral” y la independiente “gestión del talento humano”, ratificándose, además, la hipótesis general de la presente investigación, la cual indica que, si se implementa un modelo de gestión del talento humano en la empresa INCERMAZ S.R.L., entonces mejorará el desempeño laboral. Se relaciona con la Hipótesis específica Primera: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021. Una vez aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021.

Pérez & Torres (2020) concluye que: el resultado de Rho de Spearman fue de 0.745, es decir, de correlación positiva considerable, con un sig. (bilateral) = 0.000, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna, es decir, sí existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, esto se relaciona con la **Hipótesis específica Segunda**: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021. Después de ser aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

Maisy, (2019). concluyó que, en base a las dificultades de relacionamiento expuestas en la investigación, por las claras diferencias de intereses y características particulares de cada una de las generaciones mencionadas en la misma, resulta ineludible, aceptar que, la gerencia del talento humano de las empresas actuales, requiere una modificación en las estructuras rígidas y formas de dirección clásicas. Lo que se relaciona que la **Hipótesis específica Tercera**: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021. Una vez aplicada la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,926 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

## VI. CONCLUSIONES

Ante el objetivo general, los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,937 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.

El objetivo específico primero, la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021.

Para el objetivo específico segundo, la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,909 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021.

La objetivo específico tercero, la estadística los resultados arrojaron: En la Correlación de Pearson un valor alto y positivo ,926 y la Sig. (Bilateral) ,000, este tiene que ser menor a ,005 por lo que se rechaza a la hipótesis nula y se acepta a la hipótesis alterna que dice: Si existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda para el trabajo en equipo y el desempeño laboral considerar a los trabajadores, en el campo de las nuevas tecnologías, comunicación, interpersonales y en la gestión administrativa, para que la empresa pueda mejorar en el desempeño laboral y la empresa llegue a sus metas y objetivos.

Se recomienda en la gestión administrativa, capacitar a los colaboradores para que sean innovadores y refuercen su capacidad.

Se recomienda que la comunicación organizacional ue exista permanente información, motivación, para que trabajen sus diversas actividades mejorando su desempeño laboral.

Se recomienda en las relaciones interpersonales, la cooperación, ideas, pensamiento entre ellos mismos con el interés que se mejore en el ámbito laboral .

Realizar actividades de integración más frecuentemente en el área comercial de caja Arequipa Puno, buscando cohesión, de tal forma que se produzca un aprendizaje continuo que debe de llevar al compromiso entre los trabajadores, estimular la ayuda mutua y confianza para el desarrollo de su labor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alvarado, H. (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos, 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19385>
- Argandoña, R. (2017). Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14878>
- Ayvar, C. (2021). Gestión de calidad y su influencia en el desempeño laboral del Seguro Social de Salud – EsSalud, Lima 2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73230>
- Bueno, A. (2019). Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47207>
- Cabanillas, E. & Chiclayo, N. (2018). Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de la UGEL Chepén 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34592>
- Cabrera, J. (2018). La gestión administrativa y su relación con el presupuesto en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24852>

- Campos, M. & Ruesta, S. (2018). Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarney Chicama-2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28669>
- Cano, M. & Maldonado, I. (2021). Liderazgo transformacional y trabajo en equipo en la gerencia de planificación y presupuesto de la municipalidad distrital Santiago Cusco – 2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73497>
- Chávez, G. & Peralta, V. (2021). La comunicación organizacional y su incidencia en el trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital de Bellavista 2021 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73487>
- Díaz, A. (2018). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los gestores de servicio del Banco de la Nación, Trujillo 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23933>
- Díaz, L. (2019). El liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel Winmeier Chiclayo - 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5164>
- García, M. & Huamán, D. (2020). Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en equipo en los colaboradores de la Red Educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3006>
- Gobierno Regional de Puno (2017). *Plan de Trabajo del Proceso de Presupuesto Participativo*. Recuperada de: <https://www.regionpuno.gob.pe/descargas/presupuestoparticipativo/2018/1.3.pdf>

González, M. & Heredia, R. (2020). Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en URQU Hotel - Jaén 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7062>

Hernandez R. y Mendoza C. (2018) Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc. Graw Hill Education Mexico, Bogotá

Molano Á.(2018). Tesis: Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Millennials del Rubro Bancario. Boyacá, Colombia. Tesis presentada para obtener el Título de Master en Recursos Humanos Universidad de Buenos Aires - Argentina. file:///C:/Users/User/Desktop/TESIS%20Influencia%20de%20la%20Motivaci%C3%B3n%20en%20el%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20de%20los%20Trabajadores%20ARGENTINA%202018.pdf

Moranch C. (2019). Tesis: Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Comercializadora Ecuatoriana de Calzado Comecsa S.A. del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2018. Trabajo de Titulación en Opción al Título de Ingeniera en Administración de Empresas. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. file:///C:/Users/User/Downloads/UPSE-TAE-2019-0008%20antecedente%20%20(2).pdf

Moreno E. (2020). Tesis: Incidencia de la Cultura Organizacional, en el Desempeño Laboral de la Industria Grupo Empresarial Amseal en el Año 2019. Tesis para optar el grado académico profesional de Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito – Ecuador. file:///C:/Users/User/Desktop/TESIS%20Incidencia%20de%20la%20Cultura%20Organizacional,%20en%20el%20Desempe%C3%B1o%20Laboral%20ECUADOR%202020.pdf

- Organización Internacional del Trabajo (2021). *COVID-19 y el mundo del trabajo* (Artículo en línea). Recuperada de: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Pérez, N. & Torres, B. (2020). La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L.- Santa Anita (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56134>
- Pinedo, H. (2018). Equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23908>
- Rocha, J. (2020). La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral. Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil (Tesis de posgrado). Recuperada de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19636>
- Salvatierra, G. (2019). El trabajo en equipo y la productividad en la plataforma de banco Ripley de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68246>
- Santamaría J. (2020). Tesis: Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Datapro S.A. Tesis para la obtención del Título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. file:///C:/Users/User/Downloads/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia%20antecedente%201%20(1).pdf

- Serna, Y. & Arévalo, O. (2018). La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Lucero-Lamas año 2016 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://hdl.handle.net/11458/3300>
- Torres, C. (2020). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6447>
- Velarde, J. & Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Yaurivilca, O. & Rosales, D. (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores y funcionarios de la municipalidad provincial de Chupaca, 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/702>
- Yuni J. y Urbano C. (2014) Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Editorial Brujas 2da Edición. Argentina.

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno - 2021.	¿En qué medida el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?	Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno - 2021	Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno – 2021.	<b>VARIABLE 1=X</b> <b>TRABAJO EN EQUIPO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión administrativa</li> <li>Comunicación organizacional</li> <li>Relaciones interpersonales</li> </ul> <b>VARIABLE 2=Y</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación laboral</li> <li>Clima laboral</li> <li>Compromiso Organizacional</li> </ul>	<b>TIPO:</b> Aplicada  <b>DISEÑO:</b> No experimental  <b>NIVEL</b> Descriptivo correlacional  <b>POBLACIÓN:</b>   <b>MUESTRA:</b>   <b>TÉCNICA</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario  <b>Análisis estadístico</b> SPSS
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?</li> <li>¿En que medida se relaciona la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?</li> <li>¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describir la relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> <li>Explicar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> <li>Identificar cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> <li>Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> <li>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en la caja Arequipa, Puno – 2021</li> </ul>		

Fuente: Creación propia.

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Título: Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa. Puno - 2021.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
v1 Trabajo en Equipo	Encuentro de personas, con variadas características, experiencias y cultura, pero que, pese a ello, se agrupan armoniosamente para alcanzar una misma meta u objetivo en beneficio de todos.  <b>Salvatierra, G, (2019)</b>	Gestión Administrativa	Conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control	1	Ordinal (LIKERT) 1.NUNCA 2.POCAS VECES 3.ALGUNAS VECES 4.CASI SIEMPRE 5.SIEMPRE
			Supervisa la capacidad humana	2	
			Los activos innovadores y financieros	3	
		Comunicación Organizacional	Información oportuna	4	
			Motivar al trabajador para que mejore	5	
			Objetivos institucionales	6	
			Percepción administrativa exitosa	7	
		Relaciones Interpersonales	Capacidad del trabajador en cooperar	8	
			Buen trato con los demás	9	
			Contacto favorable entre los trabajadores	10	
v2 Desempeño Laboral	Valoración constante, relacionada con el grado de conducta o rendimiento de las personas en sus áreas laborales para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.  <b>Ayvar, C. (2021)</b>	Motivación Laboral	Técnica capaz de generar la dirección	1	
			Perseverancia e ímpetu de los trabajadores	2	
			Voluntar para alcanzar objetivos de la organización	3	
		Clima Laboral	Consecuencia de la asociación entre los trabajadores	4	
			Capacidad de realizar trabajo en grupo	5	
			Conexión entre los grupos con resultados positivos	6	
			Ambiente adecuado para trabajar	7	
		Compromiso Organizacional	Pueba de reconocible del trabajar hacia la empresa	8	
			Interes permanente en mejorar para la empresa	9	
			Anhelos por cumplir con sus tareas encomendadas.	10	

### Anexo 3. Instrumentos



#### ENCUESTA:

#### CUESTIONARIO

**Estimados colaboradores de Caja Arequipa.** Sírvase responder el siguiente Cuestionario de trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de nuestra institución. Lea la pregunta y marque con una X con toda sinceridad pues este cuestionario es anónimo, la respuesta que considere correcta.

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

Ítem	Preguntas	Escala Likert				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considere un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.					
2	En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente.					
3	La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante.					
4	La comunicación organizacional debe considerar la Información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos.					
5	La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas.					
6	Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno felix.					

7	Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.						
8	Todos los miembros de una empresa tiene que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.						
9	Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las gerarquias y niveles.						
10	El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.						
11	La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo.						
12	Cuanto los trabajadores están debidamente motivado se refleja en su perseverancia e ímpetu.						
13	Dentro del desempeño laboral la Voluntar para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que reciba el trabajador.						
14	Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.						
15	Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo						
16	Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial.						
17	Es imprescindible contar con una ambiente adecuado para trabajar						
18	Los miembros de la empresa pueden dar pueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable.						
19	Los trabajadores que muestran Interes permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella.						
20	El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera.						

## Anexo 4 : VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### Anexo 4. Validación de Instrumentos CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Trabajo en Equipo								
<b>Dimensión: Gestión Administrativa</b>								
1	El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas grandes	✓		✓		✓		
2	En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente	✓		✓		✓		
3	La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Comunicación Organizacional</b>								
4	La comunicación organizacional debe considerar la información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos	✓		✓		✓		
5	La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas	✓		✓		✓		
6	Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz	✓		✓		✓		
7	Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa evolutiva en la forma como se lleva el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Relaciones Interpersonales</b>								
8	Todos los miembros de una empresa tiene que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa	✓		✓		✓		
9	Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles	✓		✓		✓		
10	El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial	✓		✓		✓		
Variable: Desempeño Laboral								
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>								
1	La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo	✓		✓		✓		
2	Cuanto los trabajadores están debidamente motivado se refleja en su perseverancia e ímpetu	✓		✓		✓		
3	Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recibe el trabajador	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>								
4	Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa	✓		✓		✓		
5	Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo	✓		✓		✓		
6	Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial	✓		✓		✓		
7	Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar	✓		✓		✓		
<b>Dimensión: Compromiso Organizacional</b>								
8	Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores que muestran interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella	✓		✓		✓		
10	El compromiso organizacional implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( )

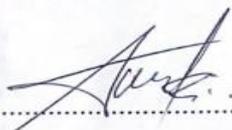
No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

CRUZ UMERES MIRIAM LILIANA..

DNI: 09747376.

Especialidad del evaluador: Mg. Gestion Empresarial

  
.....  
Firma del Experto Informante.

**Anexo 4. Validación de Instrumentos**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable: Trabajo en Equipo</b>								
<b>Dimensión: Gestión Administrativa</b>								
1	El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dirección, guía y control para realizar tareas diarias.	X		X		X		
2	En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar constantemente.	X		X		X		
3	La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importantes para seguir en mejora constante.	X		X		X		
<b>Dimensión: Comunicación Organizacional</b>								
4	La comunicación organizacional debe considerar la información oportuna con los miembros de la empresa para que se logren metas y objetivos.	X		X		X		
5	La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejore en sus tareas encomendadas.	X		X		X		
6	Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos no estarían ninguno feliz.	X		X		X		
7	Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en equipo.	X		X		X		
<b>Dimensión: Relaciones Interpersonales</b>								
8	Todos los miembros de una empresa tiene que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la empresa.	X		X		X		
9	Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las jerarquías y niveles.	X		X		X		
10	El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.	X		X		X		
<b>Variable: Desempeño Laboral</b>								
<b>Dimensión: Motivación Laboral</b>								
1	La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que hacer para lograrlo.	X		X		X		
2	Cuando los trabajadores están debidamente motivado se refleja en su perseverancia e ímpetu.	X		X		X		
3	Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recibe el trabajador.	X		X		X		
<b>Dimensión: Clima Laboral</b>								
4	Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la empresa.	X		X		X		
5	Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo.	X		X		X		
6	Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial.	X		X		X		
7	Es imprescindible contar con una ambiente adecuado para trabajar.	X		X		X		
<b>Dimensión: Compromiso Organizacional</b>								
8	Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajar lo mejor posible lo que es aceptable.	X		X		X		
9	Los trabajadores que muestran Interés permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella.	X		X		X		
10	El compromiso organización implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de la mejor manera.	X		X		X		

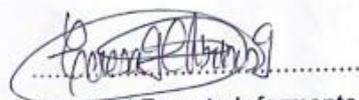
**Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA**  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( )  
 No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

**CHIRINOS GASTELU TERESA GIOVANNA..**

DNI: 07971242.

Especialidad del evaluador: Dra. En Educación - Metodóloga



Firma del Experto Informante.

Metodóloga

# Anexo 5 : Matriz de Datos

RESULTADO EDWIN MAMAN.LAW (Conjunto\_de\_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1 T1	Número 8 0 El trabajo en equipo se basa en la gestión administrativa que considera un conjunto de acciones para la planeación, dir...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
2 T2	Número 8 0 En la empresa es muy importante la supervisión en la capacidad humana, ya que gracias a ello se puede mejorar cons...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
3 T3	Número 8 0 La gestión administrativa considera los activos innovadores y financieros importante para seguir en mejora constante.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
4 T4	Número 8 0 La comunicación organizacional debe considerar la información oportuna con los miembros de la empresa para que se...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
5 T5	Número 8 0 La comunicación organizacional debe motivar al trabajador para que mejor en sus tareas encomendadas.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
6 T6	Número 8 0 Cumplir con los Objetivos institucionales es importante tanto para el trabajador como para la empresa, pues sin ellos n...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
7 T7	Número 8 0 Es muy importante que la empresa tenga una Percepción administrativa exitosa en la forma como se lleva el trabajo en...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
8 T8	Número 8 0 Todos los miembros de una empresa tiene que tener la capacidad del cooperar para influir de manera positiva en la em...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
9 T9	Número 8 0 Es muy importante que exista buen trato con los demás, en todas las gerarquías y niveles.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
10 T10	Número 8 0 El contacto favorable entre los trabajadores hace posible un buen trabajo grupal y por ende empresarial.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
11 D1	Número 8 0 La motivación es una técnica capaz de generar la dirección, pues saben a donde tienen que seguir y que tienen que ha...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
12 D2	Número 8 0 Cuanto los trabajadores están debidamente motivado se refleja en su perseverancia e ímpetu.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
13 D3	Número 8 0 Dentro del desempeño laboral la Voluntad para alcanzar objetivos de la organización depende mucho del trato que recib...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
14 D4	Número 8 0 Un buen clima laboral tiene como consecuencia de la asociación entre los trabajadores y esto es beneficioso para la e...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
15 D5	Número 8 0 Es importante que los trabajadores tengan la capacidad de realizar trabajo en grupo.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
16 D6	Número 8 0 Lograr conexión entre los grupos con resultados positivos es la clave al éxito empresarial.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
17 D7	Número 8 0 Es imprescindible contar con un ambiente adecuado para trabajar.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
18 D8	Número 8 0 Los miembros de la empresa pueden dar prueba de reconocible del trabajo lo mejor posible lo que es aceptable.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
19 D9	Número 8 0 Los trabajadores que muestran lealtad permanente en mejorar la empresa son los que se comprometen con ella.	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
20 D10	Número 8 0 El compromiso organizacional implica que los trabajadores tengan anhelo por cumplir con sus tareas encomendadas de l...	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
21 TV	Número 8 0 Trabajo en Equipo	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
22 TD1	Número 8 0 Gestión Administrativa	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
23 TD2	Número 8 0 Comunicación Organizacional	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
24 TD3	Número 8 0 Relaciones Interpersonales	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
25 DV	Número 8 0 Desempeño Laboral	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
26 DD1	Número 8 0 Motivación Laboral	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
27 DD2	Número 8 0 Clima Laboral	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	
28 DD3	Número 8 0 Compromiso Organizacional	(1. Totalmente de acuerdo)	Ninguna 5	Derecha	Nominal	Entrada	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 20:47 10/01/2022

RESULTADO EDWIN MAMAN.LAW (Conjunto\_de\_datos1) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Vista de datos Vista de variables

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	TV	TD1	TD2	TD3	DV	DD1	DD2	DD3	var	var	var
1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
10	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
16	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
17	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
19	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
21	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
24	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
27	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	
29	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 20:47 10/01/2022

## **Anexo 6: Propuesta de Valor**

Pese a la crisis sanitaria y fuerte desaceleración de la economía local, durante el periodo de mayo 2020 a mayo 2021, Caja Arequipa creció más de S/ 1000 millones en créditos (crecimiento aproximado de 20%), de esa manera, superó los S/ 6,000 millones en colocaciones convirtiéndola en la primera entidad del sistema de cajas municipales en alcanzar dicho logro. El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral del área comercial en caja Arequipa Puno – 2021. Debe permitir también el incremento de la productividad de los mismos trabajadores para que así puedan mejorar sus ingresos y tenga una estabilidad laboral constante, el buen desempeño permitirá seguir creciendo profesionalmente haciendo línea de carrera dentro de la institución, así como también seguir apoyando a nuestros clientes generando confianza, el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral busca también cohesión, de tal forma que se produzca un aprendizaje continuo que debe de llevar al compromiso entre los trabajadores, estimular la ayuda mutua y confianza para el desarrollo de su labor.