



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

**Trabajo en equipo y desempeño laboral del personal de serenazgo de la
Municipalidad de Végueta, 2023**

Tesis
Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor
Julián Leocadio Miguel Espinoza

Asesor
M(o). Manuel Jesús Bazalar Bazalar

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTADCiencias empresariales.....

ESCUELA PROFESIONALAdministración.....

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Julian Leocadio Miguel Espinoza	15720495	28/12/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Manuel Jesús Bazalar Bazalar	15592170	0000-0002-9759-4137
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr.Policarpo Diomedes Marquez Valencia	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Felix Gil Caro Soto	32124954	0000-0002-0946-5395
M(o) Manuel Vicente Bustamante Cerna	15727369	0000-0003-2848-9517

"TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÉGUETA, 2023"

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

18%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

**TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE
SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE VÉGUETA, 2023.**

Bach. Julián Leocadio Miguel Espinoza

TESIS PREGRADO

ASESOR: M(O). MANUEL JESÚS BAZALAR BAZALAR

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Huacho – Perú

2024

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo en memoria de mis padres: Criseldo Miguel Bueno y Albina Espinoza Norabuena, como también a mis hermanos: Juan y Julia, desde los altos iluminan y guían mis pasos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi amada esposa Flor de María Arenas De La Cruz y a mis hijos: Julián, Katherine, Evelyn y Stephanie, por su apoyo incondicional para lograr el sueño esperado.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	09
2.3. Definiciones de términos básicos	29
2.4. Hipótesis de investigación	30
2.4.1. Hipótesis General	30
2.4.2. Hipótesis Específicas	30

2.5. Operacionalización de las variables	31
--	----

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Población y muestra	33
3.2.1. Población	33
3.2.2. Muestra	33
3.3. Técnicas de recolección de datos	34
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	34

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	35
4.2. Contratación de hipótesis	46

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	52
------------------------------	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	57
6.2. Recomendaciones	60

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	63
7.2. Fuentes electrónicas	63

ANEXOS	68
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de frecuencias de la complementariedad y sus indicadores	35
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de la confianza y sus indicadores	36
Tabla 3.	Distribución de frecuencias de la coordinación y sus indicadores	37
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de la comunicación y sus indicadores	38
Tabla 5.	Distribución de frecuencias de la identificación y sus indicadores	39
Tabla 6.	Distribución de frecuencias del trabajo en equipo	40
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de la eficacia según indicadores	41
Tabla 8.	Distribución de frecuencias de la eficiencia según indicadores	42
Tabla 9.	Distribución de frecuencias de la calidad según indicadores	43
Tabla 10.	Distribución de frecuencias del desempeño laboral	44
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	45
Tabla 12.	Pruebas de Rho de Spearman entre el trabajo en equipo y desempeño laboral	46
Tabla 13.	Pruebas de Rho de Spearman entre la complementariedad y desempeño laboral	47
Tabla 14.	Pruebas de Rho de Spearman entre la confianza y desempeño laboral	48
Tabla 15.	Pruebas de Rho de Spearman entre la coordinación y desempeño laboral	49
Tabla 16.	Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño laboral	50
Tabla 17.	Pruebas de Rho de Spearman entre la compromiso y desempeño laboral	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Complementariedad y sus indicadores	35
Figura 2.	Confianza y sus indicadores	36
Figura 3.	Coordinación y sus indicadores	37
Figura 4.	Comunicación y sus indicadores	38
Figura 5.	Identificación y sus indicadores	39
Figura 6.	Trabajo en equipo	40
Figura 7.	Eficacia y sus indicadores	41
Figura 8.	Eficiencia y sus indicadores	42
Figura 9.	Calidad y sus indicadores	43
Figura 10.	Desempeño laboral	44

RESUMEN

Objetivo: Conocer la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023. Métodos: La presente investigación es de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 27 miembros del personal de serenazgo. Resultados: respecto al trabajo en equipo, el 63,0% de los encuestados considera que el trabajo en equipo es bueno, el 29.6% lo califica como regular, y solo el 7.4% lo percibe como deficiente; respecto al desempeño laboral, un tercio de los encuestados, específicamente el 33.3%, considera que el desempeño laboral es bueno, una mayoría, el 55.6%, lo califica como regular, y solo un 11.1% lo percibe como deficiente. Conclusión: El coeficiente de correlación es de 0.537, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. En otras palabras, a medida que se mejora el desempeño laboral, se puede observar que, a medida que se mejora el desempeño laboral, se puede lograr una mejora en el rendimiento laboral. Además, el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.004, que es menor que 0.05, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%.

Palabras clave: trabajo en equipo, desempeño laboral, municipalidad

ABSTRACT

Objective: To know the relationship between teamwork and the work performance of the security personnel of the District Municipality of Végueta, 2023. Methods: The present research is basic, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 27 members of the security staff. Results: regarding teamwork, 63.0% of those surveyed consider that teamwork is good, 29.6% rate it as average, and only 7.4% perceive it as poor; Regarding job performance, a third of those surveyed, specifically 33.3%, consider that job performance is good, a majority, 55.6%, rate it as regular, and only 11.1% perceive it as poor. He concluded: The correlation coefficient is 0.537, which indicates a moderate positive correlation between both variables. In other words, as job performance is improved, it can be seen that as job performance is improved, improvement in job performance can be achieved. Furthermore, the significance value (two-sided Sig.) is 0.004, which is less than 0.05, indicating that this correlation is statistically significant at the 5% level.

Keywords: teamwork , job performance, municipality

INTRODUCCIÓN

Al momento de trabajar en equipo se enlazan las capacidades de cada miembro del equipo y ello podrá concretarse si únicamente existe una unión entre los miembros; respecto a ello trabajará mejor y será más productivo. Aunque las circunstancias particulares de cada institución difieren en cada una ya que los equipos no están enfocados con los blancos organizacionales anteponiendo sus propios objetivos, cuando se trabaja con un grupo de personal es necesario considerar que cada una de ellas tienen diferentes comportamientos y formas de comunicarse lo que genera una convivencia compleja y desgastante si no se tienen las herramientas necesarias para conducir, lo que conlleva a un equipo sin voluntad con un bajo desempeño; generando así constantes rotaciones del personal (Segovia, 2019).

Es el motivo por el que esta investigación buscó conocer la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenos de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

Esta investigación contiene VI capítulos, en el que el primero se centró en explicar la problemática. En el capítulo dos, se colocaron teorías y conceptos de diferentes autores para ambas variables. En el capítulo tres, se describe los métodos considerados para la solución del problema que parte por el diseño metodológico. En el capítulo cuatro, se realizó el examen minucioso de los resultados. En tanto que, en el capítulo cinco se realizó la discusión de los resultados y en el último capítulo conclusiones y recomendaciones de la investigación. La investigación, contiene además referencias y anexos adicionales.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente a nivel internacional se ha incrementado los estudios relacionados al trabajo en equipo y desempeño laboral en municipalidades, debido a que existen problemáticas que generan un contexto negativo dentro de las mismas. Tal como lo señala el estudio realizado en Venezuela por Quezada, Quevedo y Torres, (2020), destaca que el 93,6% de los empleados expresan la necesidad de mejorar la dinámica de trabajo en equipo dentro de la institución, mientras que un 26,9% muestra desacuerdo debido a experiencias negativas en estos grupos. En cuanto al desempeño laboral, la investigación elaborada por Vásconez et al (2019) alude que el 32% de la tarea no específica del puesto se ejecuta con un bajo rendimiento, lo que repercute en la eficacia de la organización.

El Perú no es ajeno a las problemáticas que giran entorno ambos temas. Así lo indica Haro y Calvanapón (2022) en su investigación elaborada para la Municipalidad Distrital de Guadalupito, donde exponen la relevancia de los equipos de trabajo en empresas y organizaciones. Argumentan que la colaboración en equipo es esencial, ya que un solo colaborador no puede alcanzar el mismo nivel de motivación, aprendizaje, diligencia y apoyo que se obtiene al trabajar en equipo. Además, resaltan que, trabajando en equipo, todos los miembros pueden establecer metas claras para lograr el éxito en el cumplimiento de sus objetivos. En lo que concierne al desempeño laboral, la investigación elaborada por Sullca (2022) revela en sus resultados que el 69,5% de los trabajadores tiene un desempeño bajo, a consecuencia de la poca productividad en realizar un adecuado proyecto de inversión.

El trabajo en equipo es un asunto importante que debe abordarse en las organizaciones ya que su objeto es incentivar un desempeño laboral eficiente, además de la intervención y el deber de cada miembro donde el objetivo es lograr lo trazado. Las instituciones contemporáneas valoran al trabajo en equipo como un elemento clave de progreso. Permitiendo el logro de los blancos deseados. Al momento de trabajar en equipo se enlazan las capacidades de cada miembro del equipo y ello podrá concretarle

si únicamente existe una unión entre los miembros; respecto a ello trabajará mejor y será más productivo. Aunque las circunstancias particulares de cada institución difieren en cada una ya que los equipos no están enfocados con los blancos organizacionales anteponiendo sus propios objetivos, cuando se trabaja con un grupo de personal es necesario considerar que cada una de ellas tienen diferentes comportamientos y formas de comunicarse lo que genera una convivencia compleja y desgastante si no se tiene las herramientas necesarias para conducir, lo que con lleva a un equipo sin voluntad con un bajo desempeño; generando así constantes rotaciones del personal. Frente a estos escenarios no contar con personas calificadas y con predisposición a trabajar en equipo conforme a lo que desea lograr la institución será imposible lograr frutos deseados (Segovia, 2019).

En la Municipalidad Distrital de Végueta, se han podido evidenciar problemáticas que vienen impactando el desempeño laboral del personal de serenazgo, el medio ambiente físico es una problemática observada dentro de la institución, ya que los trabajadores sienten que el grado de confort que tienen en su puesto de trabajo no es el adecuado; gran parte del personal siente incomodidad ya que no se planifican y coordina de forma adecuada las tareas diarias o mensuales; existe poca colaboración por parte de los trabajadores cuando existe un problema de trabajo; algunos trabajadores no asumen la responsabilidad de las funciones que desempeñan debido a ello no se cumplen las metas oportunamente; los trabajadores sienten que las compensaciones se basan en criterios irrelevantes como el favoritismo; los trabajadores sienten además que no se aprecia la labor que realizan en las actividades asignadas; y tampoco reciben capacitaciones para mejorar su perfil profesional.

Además, en la Municipalidad Distrital de Végueta, también se han podido evidenciar problemáticas que están impactando el trabajo en equipo ya que los integrantes no expresan los conflictos de forma abierta y a menudo se observa discusiones generando así un clima laboral hostil; se puede notar que los trabajadores no están comprometidos con metas específicas pues no demuestran iniciativa para dar aportes efectivos al trabajo; el personal no tiene la confianza necesaria para comunicar a sus superiores malas noticias porque sienten temen a una reacción desfavorable o que los perjudique; no se realizan las reuniones necesarias para comunicar a tiempo cambios que se realizan en el corto, mediano y largo lo que ha generado que el personal se sienta incómodo y falta constantemente por la poca organización que existe.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?

1.2.2. Problemas Específico

- a. ¿Cuál es la relación entre la complementariedad y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?
- c. ¿Cuál es la relación entre la coordinación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?
- d. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?
- e. ¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Conocer la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer la relación entre la complementariedad y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- b. Conocer la relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

- c. Conocer la relación entre la coordinación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- d. Conocer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- e. Conocer la relación entre el compromiso y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teoría

La actual pesquisa tiene por finalidad poner en práctica y analizar las teorías relacionadas en el vínculo de los temas en estudio en la entidad edil.

Justificación práctica

La pesquisa es de gran importante ya que se podrá tener información sobre el bajo de desempeño del personal de serenazgo de la entidad edil, asimismo detectar, exponer, precaver y elevar el nivel de desempeño laboral y trabajo en equipo

1.5. Delimitación del estudio

- 1.5.1. Delimitación geográfica: Municipalidad Distrital de Végueta, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- 1.5.2. Delimitación temporal: presente año 2023.
- 1.5.3. Delimitación social: 27 miembros del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta.
- 1.5.4. Delimitación semántica: Trabajo en equipo y Desempeño laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

El estudio es realizable gracias a la disposición de medios monetarios, humanos y palpables que aseguraron su desarrollo. De igual forma, se contó con la autorización de los directivos pertinentes de la entidad edil.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Guale (2022), “El estrés y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2021”. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad. Ecuador. El propósito fue hacer un análisis del estrés y el desempeño laboral de los servidores públicos. Es una investigación cuantitativa y descriptiva. La población la formaron 489 trabajadores y la muestra 216. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: en lo que respecta al desempeño laboral, el 41.67% de los trabajadores no se encuentra conforme con los actuales incentivos que se basan en el reconocimiento de los servidores públicos. Conclusión: el estrés es una amenaza para las empresas, y su impacto varía entre los integrantes del equipo debido a las incompatibilidades en los patrones psicológicos individuales, lo que provoca reacciones diversas en cada persona.

Fernández (2021), “La importancia del trabajo en equipo de los instructores el Centro de Gestión Administrativa, SENA Bogotá”. Universidad Santo Tomas. Bogotá. Colombia. Su propósito fue establecer las competencias sociales de trabajo en equipo en instructores. Es estudio fue no experimental, transversal, correlacional y mixta. La población la formaron 400 trabajadores. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: según los hallazgos obtenidos, se plantea la implementación de un enfoque llamado “Consensos mínimos”, desarrollado a partir de técnicas de Coaching. Este enfoque tiene como objetivo facilitar acuerdos en los equipos de trabajo de los instructores con el fin de fomentar la empatía en la interacción y lograr resultados más efectivos.

Durango (2020), “Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Municipal de Guayaquil”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Su propósito fue analizar cómo el clima organizacional afecta el

desempeño de los trabajadores. Es una investigación cuantitativa y descriptiva. La población la formaron 315 trabajadores. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: aunque aparentemente no existe un ambiente laboral favorable dentro del GAD, principalmente debido a la percepción de tensión entre los empleados respecto a su estabilidad laboral, el desempeño no se ha visto afectado. Tanto los jefes como los trabajadores consideran que están desempeñando un buen trabajo, posiblemente debido a que casi el 90% de trabajadores cuenta con más de 10 años de experiencia y tiene un conocimiento completo de sus responsabilidades. Así, se realizó un plan de acción destinado a reforzar el entorno laboral en el GAD Municipal de Guayaquil, con el objetivo de promover un entorno caracterizado por la fiabilidad, el respeto y un óptimo desempeño laboral. Conclusión: se ha determinado que las dimensiones que componen el clima organizacional están estrechamente asociadas con el desempeño laboral, y en un 94%, dicho desempeño depende básicamente de la dimensión de estabilidad.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Tapia (2023), “Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachanga, Oyón, 2022”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima. Perú. Su propósito fue establecer cómo el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral. Es una investigación básica, explicativa, no experimental y cuantitativa. La población la formaron 32 trabajadores. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: a la habilidad que tienen para cumplir eficientemente con sus responsabilidades, el 46.9% indicó que rara vez o casi nunca lo logra. En cuanto a su habilidad para escuchar y comprender lo que sus colegas intentan comunicar, el 46.9% afirmó que rara vez o casi nunca lo hace. Con respecto a su enfoque en la consecución de sus objetivos personales mientras trabaja, el 28.1% expresó que rara vez o casi nunca se centra en ellos. En relación a su ambición de construir una carrera profesional duradera dentro de la municipalidad, el 46.9% mencionó que prácticamente nunca o casi nunca la experimenta. En cuanto a si la municipalidad proporciona los instrumentos o

materiales necesarios para realizar sus funciones, el 43.8% afirmó que rara vez o casi nunca se les suministra. En lo que respecta a si poseen las habilidades técnicas requeridas para el puesto que ocupan en la entidad edil, el 40.6% manifestó que rara vez o casi nunca las tienen. Conclusión: mediante el uso de la Prueba de Pearson, se logró obtener un valor de 0.674 junto con un nivel de significación de 0.00. Este último valor es inferior al nivel de significación de 0.05, lo que indica un grado positivo moderado. Por lo tanto, se confirma que el trabajo en equipo ejerce un fuerte impacto en el desempeño laboral.

Márquez (2020), “Trabajo en equipo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Marcos - Ancash - 2015”. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Huaraz. Pimentel. Perú. Su propósito fue establecer el vínculo entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral. Es una investigación correlacional, no experimental y transeccional. La población la formaron 76 empleados. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: en lo que concierne al desempeño laboral, se ha notado que el 5.3% de las veces se ha observado alguna mejora en el servicio al usuario. En cuanto al trabajo en equipo, el 39.5% de los empleados opina que la Sub Gerencia de Recursos Humanos rara vez lleva a cabo evaluaciones periódicas de la efectividad de los empleados. Conclusión: existe una relación positiva de nivel moderado ($=0.405$) entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en la entidad edil.

Palacios y Periche (2019), “Manejo de trabajo en equipo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Matapalo, Tumbes, 2018”. Universidad Nacional de Tumbes. Lima. Perú. Su propósito fue establecer cómo el equipo de trabajo mejora el desempeño laboral. Es una investigación descriptiva. La población la formaron 20 empleados. Se usó la encuesta y el cuestionario. Resultados: la gestión del equipo de trabajo conduce a una mejora en el desempeño laboral, según las respuestas de los 20 trabajadores, de los cuales la mitad presenta un nivel regular, y se observa una mejora del 70 % en las respuestas. Conclusión: la gestión del equipo de trabajo se ha establecido en un nivel regular del 50%, y este resultado ha contribuido a mejorar el desempeño laboral del personal, alcanzando un nivel regular del 70%.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Trabajo en equipo

A. Definiciones

Graciano (2022) señala que el trabajo en equipo implica “la colaboración y la interacción entre sus integrantes, cuyos esfuerzos se alinean para el logro de un objetivo común que beneficie a todos. Este enfoque implica asumir desafíos y busca el bienestar colectivo a través de soluciones creativas e innovadoras” (p. 2).

Sánchez y Ñañez (2022) aluden que el trabajo en equipo es considerado “una habilidad fundamental y una competencia interpersonal ampliamente reconocida, que se valora especialmente dentro del conjunto de habilidades esenciales” (p.114).

Alatrística (2020) menciona que el trabajo en equipo se puede definir como la acción de tomar una dirección conjunta y trabajar en conjunto para lograr un objetivo compartido. “para ello, es crucial que el líder promueva la idea de sinergia, donde el conocimiento de cada miembro del equipo se fusiona en un ambiente de colaboración y camaradería” (p. 91).

Carhuarica (2019) manifiesta que el concepto de trabajo en equipo hace referencia “a un conjunto de estrategias, procesos y enfoques utilizados por un grupo de personas para alcanzar propósitos previamente establecidos. Esto implica asumir roles de coordinación, asignar prioridades, brindar apoyo a los miembros del equipo y valorar las contribuciones de cada uno” (p. 99).

B. Dimensiones

Martínes et al. (2018) alude que para comprender de manera más completa el trabajo en equipo, quizás sea útil considerar las cinco C's que son fundamentales para asegurar que un equipo realice su labor de manera exitosa y garantice el éxito. Estas cinco C's se describen de la siguiente manera:

- a. Complementariedad: “Cada miembro del equipo posee habilidades específicas que están al servicio del conjunto, y estas habilidades deben complementarse mutuamente para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva” (Martínes et al., 2018, p. 32).

- b. Confianza: “Cada miembro debe fiarse en la capacidad y responsabilidad de sus colegas, reconociendo su propio deber en cumplir sus tareas de manera adecuada y puntual” (Martínes et al., 2018, p. 32).
- c. Coordinación: “Las personas encargadas, ya sean líderes o gobernantes, deben coordinar y colaborar con cada integrante apropiadamente para conseguir los propósitos habituales” (Martínes et al., 2018, p. 32).
- d. Comunicación: “Las vías de diálogo entre los integrantes debe estar abiertas de manera continua y en todos los niveles del equipo” (Martínes et al., 2018, p. 32).
- e. Compromiso: “Cada miembro se esforzará por no sobresalir por encima de los demás y contribuirá en gran medida, demostrando su compromiso con la eficacia en el servicio a la ciudadanía” (Martínes et al., 2018, p. 32).

C. Importancia de los equipos

Quaranta (2019), hoy en día, el tema de trabajo en equipo es valorado en el estudio de la gestión y las ciencias sociales. Se encuentra en el centro de atención en artículos académicos, literatura especializada y, lo que es aún más relevante, en la dinámica de organizaciones en naciones desarrolladas y grandes empresas multinacionales. Varios autores respaldan esta observación con evidencia empírica, como se detalla a continuación:

Hace algunos años, si empresas como W. L. Gore, Volvo y General Foods filtraron el concepto de trabajo en equipo en sus procesos productivos, fue un tema destacado en las noticias debido a su novedad. En la actualidad, la situación es completamente diferente, ya que es raro que una organización no utilice equipos, y esta excepción se convierte en motivo de atención mediática. Los equipos se han convertido en una presencia ubicua. ¿Cómo se puede describir lo célebre de los equipos? A medida que las instituciones se vuelven para estructurar para competir de manera más efectiva y eficiente, necesitan los equipos para sacar provecho del talento de su personal. La gestión ha reconocido que los equipos son más comprensivos y adaptables a los cambios en las áreas habituales. Hace una década, rara vez se hablaba de equipos, pero desde entonces ha tenido lugar una verdadera revolución. En la actualidad, el mundo está saturado de equipos de diferentes tipos:

equipos de trabajo, de planes, de atención al usuario, de proveedores, de organización y de eficacia, que pueden ser funcionales o multifuncionales.

Hemos pasado de enfatizar a los trabajadores con habilidades multifuncionales como el factor clave para que una organización sobreviva es priorizar el trabajo en equipo. Sin embargo, debemos cuestionarnos: ¿por qué se ha producido este cambio tan rápido? En teoría, la colaboración en equipo mejora el ejercicio y el triunfo de las instituciones, una perspectiva que se acentúa especialmente en el contexto actual, marcado por la constante evolución, las telecomunicaciones, la especialización intensiva, los nuevos entornos digitales y la sobreabundancia de información y comunicación que requieren niveles distintos de conocimiento, datos y toma de decisiones. Ahora bien, ¿cuáles son los factores que destacan a los equipos de trabajo en vez de centrarse en el individuo en esta situación? Dicho lo anterior, D. Goleman señala:

D. Elementos primordiales del trabajo en equipo

Según Ayoví (2019) además de los principios de cohesión e integración que son comunes en la dinámica de grupos humanos, el trabajo en equipo está regido por diversos principios orientadores:

- a. Apertura de colaboración. La prosperidad del equipo se vincula directamente con la capacidad de elevar el nivel de eficacia y eficiencia a través de la cooperación, incentivando una competencia positiva. Piaget, un eminente experto en este campo, argumenta que la colaboración es esencial para conseguir la objetividad del equipo.
- b. Pertenencia al grupo. El sentido de pertenencia está estrechamente ligado a la colaboración dentro del equipo, lo que proporciona un grado idóneo de identificación, ya que sentirse parte de algo favorece la actividad a ejecutar y facilita la superación de sentimientos negativos como la agresión, la hostilidad y la indiferencia, que a menudo obstaculizan el trabajo conjunto.
- c. Pertinencia. Tener conocimiento sobre nuestras acciones y cómo estas se insertan en el contexto del trabajo en equipo es fundamental, ya que ayuda a clarificar las responsabilidades y deberes de cada miembro. De esta manera, se logra una coordinación efectiva de los esfuerzos colaborativos, una asignación

adecuada del personal y tangible, la creación de una información fácil de entendimiento, fomentando juicios adecuados, relaciones interpersonales positivas y la organización. Todo esto, sin duda alguna, contribuye al logro exitoso de la tarea en cuestión.

- d. Comunicación. Cuando el trabajo en equipo fomenta la comunicación, se abre la posibilidad de intercambiar puntos de vista, lo que simplifica la toma de decisiones y la ejecución de operaciones específicas. La comunicación debe ser transparente y natural, con la precaución de mantener solamente aquellos secretos profesionales esenciales. En resumen, es importante evitar comunicaciones vagas o incompletas. Además, se debe utilizar un lenguaje verbal preciso, y las señales no verbales deben ser expresadas en el momento adecuado. Una comunicación efectiva conduce a un proceso de retroalimentación óptimo que facilita el análisis y abordaje de situaciones particulares de manera más eficiente.
- e. Toma de decisiones y liderazgo: En el contexto del trabajo en equipo, se enfrenta constantemente la insuficiencia de tomar decisiones en la búsqueda de objetivos compartidos. Por lo tanto, el asunto de toma de decisiones debe iniciar con la recopilación adecuada de información, seguido de una discusión, comunicación y evaluación de las actividades por parte de los integrantes del grupo. Compartir la responsabilidad de la toma de decisiones con otros integrantes no solo proporciona y agiliza el proceso, sino que también puede ser un habilitador importante, siempre y cuando se ajuste a las normas, metas, modelo de equipo y roles situacionales que corresponden a cada disciplina representada en un instante dado.

E. Las 5 C del trabajo en equipo

Según Ayoví (2019) aprender a colaborar eficazmente como equipo lleva tiempo, ya que implica adquirir las aptitudes particulares indispensables para realizar el rendimiento de manera armoniosa. En este sentido, podemos afirmar que el trabajo en equipo se sustenta en las “5 c”:

- a. Adición. Donde cada integrante es autónomo en un plan y emplea sus saberes esenciales para lograr el éxito en la tarea.
- b. Coordinación. El grupo de profesionales, bajo la dirección de un líder, debe ejercer de manera ordenada para avanzar en el proyecto.
- c. Diálogo. El trabajo en equipo requiere un diálogo franco entre cada miembro, siendo vital organizar las diversas acciones personales. El equipo opera como una máquina con múltiples componentes, todos los cuales funcionan de manera impecable; si una pieza comete un error, todo fracasa. En cualquier proceso de diálogo, debemos considerar al menos dos aspectos importantes:
 - ¿Cómo utilizamos la feedback? Es necesario atender a las carencias para quien recibe y da el feedback.
 - La responsabilidad del éxito en la comunicación radica en que el emisor dirija su mensaje de manera adecuada.
- d. Confianza: En el trabajo en equipo, cada individuo confía en las habilidades y desempeño positivo de sus colegas. Esta fiabilidad motiva a primar el éxito del grupo por encima de destacar individualmente. Cada miembro se esfuerza por ofrecer su máximo potencial, no con el objetivo de sobresalir entre sus colegas, más bien ya que se fía de su empatía; reconocen que esta es la única forma en que el equipo puede alcanzar su meta.
- e. Deber: Todo miembro debe dar su mejor esfuerzo y dedicación total para avanzar en el trabajo en equipo y llevarlo a cabo con éxito.

F. Particularidades del trabajo en equipo

Según Ayoví (2019) las particularidades del trabajo en equipo son las siguientes:

- a. Implica la colaboración coordinada de múltiples individuos en la ejecución de diversas funciones y actividades.
- b. Demanda que los encargos sean distribuidos entre sus partes.
- c. Demanda que las acciones se desarrollen de manera sincronizada.

- d. Requiere que los programas planificados en conjunto tengan un objetivo común como meta.

Por otra parte, algunos otros autores identifican ciertas características de equipos eficaces, que incluyen:

- Entorno de respaldo. Un entorno favorable que ofrece oportunidades de apoyo mutuo; los miembros se asisten mutuamente en su desarrollo personal, en la definición de sus roles y en su crecimiento continuo basado en el apoyo, la fiabilidad y la armonía.
- Transparencia en las ocupaciones. Una unidad de trabajo no puede desempeñar su función de manera efectiva hasta que sus miembros comprendan las responsabilidades de quienes interactúan entre sí.
- Metas más elevadas. Los directivos tienen la responsabilidad de conservar a los equipos de trabajo enfocados en los objetivos generales. Se ha demostrado que los manejos de vigilancia y los métodos de distinciones, según expertos en la materia, fragmentan el esfuerzo individual y desincentivan la colaboración en equipo.
- Liderazgo apropiado. Ciertas actividades en equipo muestran patrones de rendimiento análogos al ciclo de vida de un bien; para evitar retrasos, es indispensable incorporar nuevos miembros y mantener una relación adecuada entre el líder y el equipo de trabajo.

G. La competencia del trabajo en equipo

Según Ayoví (2019) la competencia del trabajo en equipo se define como la capacidad de integrarse y colaborar activamente con otras personas, áreas u organizaciones para lograr objetivos comunes. Esto es especialmente relevante para profesionales en diversos sectores, como los trabajadores de la publicidad, quienes necesitan habilidades para trabajar en equipo, comunicarse efectivamente y negociar. Estas habilidades son fundamentales para alcanzar un alto rendimiento en una variedad de entornos laborales, ya que con frecuencia deben colaborar e interactuar con otros en contextos interdisciplinarios y multidisciplinarios para lograr los objetivos determinados por las empresas a las que prestan sus servicios.

La acción llevada a cabo en esta área facilitó la creación y la elaboración de un proyecto en el que la promoción del trabajo en equipo fuera el aspecto central de la dinámica. Esto estimularía el desarrollo de otras habilidades y permitiría observar cómo afectan las competencias genéricas, como la comunicación interpersonal, el manejo de problemas, el convenio y la ética, que son importantes para lograr la eficiencia y efectividad en el trabajo en equipo en un argumento multidisciplinario.

H. Algunos factores críticos del éxito de los equipos de trabajo

Según Quaranta (2019) es útil desglosar lo que entendemos como “la comunicación efectiva” para obtener una comprensión más detallada de ella como un elemento crucial para el éxito. Aunque en la literatura científica se pueden encontrar varias clasificaciones para los factores implicados, podemos notar que algunos de ellos son especialmente relevantes. Estos factores han sido agrupados y etiquetados de la siguiente forma en el contexto de este trabajo:

- Factores lingüísticos y paralingüísticos

El primer concepto, que es lingüístico, se refiere a todo lo relacionado con el lenguaje, las palabras y sus significados. En cambio, con el segundo concepto, que es paralingüístico, nos referimos a todo lo relacionado con la forma de transmitir el mensaje, como el lenguaje no verbal, el tono y las posturas. Empezando por examinar el aspecto lingüístico, es esencial que una comunicación sea efectiva cuando los términos utilizados tienen un significado común para los interlocutores y se aplican en un contexto que permite una interpretación clara. Cuando dos sujetos se comunican, es fundamental que haya un acuerdo tácito o explícito sobre los aspectos terminológicos y conceptuales.

Este componente del lenguaje tiende a volverse más complejo cuando los interlocutores provienen de diversos “grupos”, ya que desarrollan sus propios vocabularios y esto puede aumentar las dificultades en la comunicación. Un ejemplo típico es cuando profesionales de una disciplina específica utilizan términos que asumen que los demás interlocutores comprenden debido a su formación profesional. Otro aspecto a considerar es el paralingüístico, que complementa y le otorga significado al mensaje, influyendo en la comunicación.

En varios sucesos, el término o el concepto pueden ser correctos, pero factores como el tono de voz, miradas específicas, posturas o gestos pueden distorsionar el mensaje. De esta manera, el aspecto lingüístico se entrelaza con estos elementos en su otra dimensión.

Tanto la investigación sobre la comunicación como su ejecución eficaz dependen en última instancia de la significación, ya que la comunicación requiere la transmisión de un mensaje que está construido mediante signos para que ocurra.

- Escucha empática

El segundo componente que debemos analizar en lo que llamamos comunicación efectiva es la escucha empática. La habilidad de escuchar desempeña un rol clave en el proceso comunicativo y la edificación de un mensaje y una comprensión compartida. La comunicación no sería posible si el receptor no escuchara y no respondiera de acuerdo con el mensaje del emisor. Sin embargo, cuando nos referimos de escucha empática, hace referencia al nivel más elevado de escucha, que implica tener una verdadera intención de entender al otro y su mensaje en su totalidad, y no simplemente la capacidad auditiva de la persona.

A menudo, tenemos la tendencia de no prestar atención a nuestro interlocutor. Oímos lo que deseamos escuchar y continuamos con nuestro discurso, interrumpimos, o incluso cerramos nuestros oídos mientras la otra persona habla, solo para luego comentar algo que no tiene relación con lo que la otra persona expresó. Grupos eficaces no pueden existir sin una escucha empática. Los beneficios del trabajo en equipo no pueden lograrse sin este tipo de escucha.

- Cooperación

Otro factor esencial en el proceso de comunicación eficaz es la cooperación, que implica el deseo de participar, la confianza para expresar opiniones opuestas, la capacidad de compartir creencias, valores, pensamientos y emociones, así como evitar una participación destructiva, que puede manifestarse en conversaciones centradas en un solo tema o con la intención de ganar una discusión, proporcionando comentarios que no tienen relación con el contexto, entre otros.

La cooperación desempeña un papel fundamental en la comunicación efectiva, ya que implica que tanto el emisor como el receptor tienen un sincero interés en interactuar de manera constructiva. Esto se refleja en la selección

cuidadosa de los aspectos lingüísticos y paralingüísticos, así como en la genuina disposición para escuchar de forma empática. La cooperación conlleva el respeto y la valoración hacia la otra persona, incluyendo sus creencias, opiniones y expresiones.

I. Trabajo en equipo y su analogía con el bienestar del personal

Según Acosta et al. (2019) en relación a los medios del equipo, estos constituyen un componente fundamental de la unidad RPOS. Los medios abarcan todos los factores sociales, psicológicos, físicos y organizativos del trabajo que son efectivos para lograr los propósitos del trabajo, disminuir las solicitudes de trabajo y costes tangibles y mentales vinculados, y, asimismo, fomentar el desarrollo personal, el adiestramiento y el perfeccionamiento. Específicamente en este estudio, se abordará la colaboración en equipo, ya que en las organizaciones contemporáneas se requiere cada vez más que estos grupos sean de alta calidad y rendimiento, lo que representa un desafío significativo para el manejo del personal. Definiremos el trabajo en equipo como la colaboración de individuos con metas compartidas y una interdependencia en las tareas.

Como se mencionó previamente, el principal reto que enfrentan las organizaciones en la actualidad radica en la capacidad de sus equipos de trabajo para colaborar de manera efectiva, integrando de manera adecuada los aportes de sus integrantes para sumar valía a la institución. Los elementos claves pueden considerarse el diálogo, la organización, la toma de decisiones, la satisfacción de los integrantes, la facilidad y la innovación. La creciente atención en el trabajo en equipo por parte de las instituciones es un reflejo del reconocimiento hacia lograr mejores resultados y más robustos que los que se lograrían a través del trabajo individual.

Para fomentar el trabajo en equipo, es esencial entender y facilitar el proceso de perfeccionamiento del grupo, el cual abarca la definición de objetivos, asignación de roles, establecimiento de canales de comunicación y procesos de toma de decisiones. Esto es fundamental para hacer las tareas conjuntas que requieren cooperación, coordinación y aprendizaje conjunto. Uno de los elementos más cruciales en este proceso es la construcción de fiabilidad entre sus partes, ya

que implica la disposición a asumir riesgos en las relaciones interpersonales, una subordinación conjunta y un acomodo perenne a las insuficiencias y labores de los otros. Por lo tanto, si se labora en grupo, la fiabilidad emerge como un componente céntrico para la dicha y el rendimiento del grupo.

J. Roles de los miembros de un equipo

Petrone (2019) indica que el entendimiento que se tiene acerca del personal que conforme el grupo facilita un crecimiento adecuado y eficiente, no solo en términos de su preparativo y nivel de sapiencias, sino también gracias a su aporte basado en sus habilidades particulares.

Se han propuesto diversas categorizaciones para describir las funciones desempeñadas por los miembros de un equipo. Algunas de estas clasificaciones se relacionan con las particularidades individuales, intelectuales, sociales y psicológicas de los individuos. Por ejemplo, se mencionan los roles de líder, ejecutor, pensador y mediador. Los miembros del equipo tienen un mayor entendimiento de su función particular, y el equipo en su conjunto reconoce los diversos roles presentes en su estructura, lo que contribuye a un mejor desempeño laboral y a una mayor cohesión, lo que, a su vez, facilita la obtención de metas de la organización. Cada miembro del equipo adopta un papel dentro del grupo, generalmente en consonancia con su personalidad y sus patrones de conducta.

No hay una categorización universalmente aceptada por todos los teóricos. En este contexto, se pueden considerar las siguientes categorías: regulador, coadjutor, creativo, relacionista y estimador. El *regulador* desempeña un papel de coordinación, orientación y motivación hacia los demás miembros del equipo. El *coadjutor* respalda, integra y descansa el trabajo del equipo, especialmente el del moderador. El *creativo* aporta sugerencias, innovaciones y nuevas formas de abordar las tareas. El *relacionista* se encarga de mantener la avenencia entre los miembros del equipo y con individuos externos a él. El *estimador* actúa como el calificador, realineando al equipo cuando se desvía y evaluando tanto los resultados como los procesos.

Variable 2. Desempeño laboral

A. Definiciones

Olivera, Leyva y Napán (2021) lo describen como capacidad de un individuo para ejecutar actividades de realización, producción, definición y puesta en marcha en un periodo más corto, con menos esfuerzo y manteniendo un alto nivel de calidad.

Torres et al. (2021) lo conceptualizan como “la habilidad del individuo para ejecutar responsabilidades siguiendo las indicaciones de sus compañeros de trabajo internamente en las organizaciones, lo que permite a la persona alcanzar un nivel excepcional de rendimiento y satisfacción en el trabajo” (p. 60).

Cruzado y Alomia (2020) indican que el desempeño laboral comprende “las acciones, conductas y resultados que implican la intervención del personal en la obtención y contribución de los propósitos organizacionales” (p. 63).

B. Dimensiones

Sullca (2022) citando a Chiavenato (2020) señala que el desempeño laboral hace referencia a las conductas o acciones que el personal llevan a cabo con el fin de alcanzar objetivos dentro de una empresa. En este contexto, la calidad y efectividad son aspectos de suma importancia en una institución. Por tanto, la conducta del personal hacia los clientes se considera fundamental para que una empresa pueda conseguir el éxito y alcanzar sus resultados y propósitos:

- a. Eficacia: En cuanto a la eficacia de los trabajadores, esta depende de su comportamiento y de los resultados que logran, los cuales son fundamentales en una organización. La eficacia implica un grupo organizado de conocimientos cuyo objetivo debería ser guiar el comportamiento de los empleados en el actual entorno financiero, con el fin de promover una sociedad productiva, equitativa y precisa. En otras palabras, la eficacia contribuye significativamente a la resolución de conflictos y, por lo tanto, facilita el desempeño laboral eficiente para todas las personas. En este sentido, es conforme la idea que el autor fomente los vínculos interpersonales en una organización a fin de elevar la eficacia, además de promover un trabajo en equipo efectivo.

- b. **Eficiencia:** Además, la eficiencia se vincula al utilización adecuado de los medios, y puede definirse en términos de cómo se utilizan los recursos respecto a los frutos. Asimismo, la eficiencia se refiere a la capacidad o habilidad para llevar a cabo una labor eficiente y adecuada, considerando capacidades cognitivas, el desarrollo de aptitudes y las competencias. En otras palabras, la eficiencia en el entorno de trabajo te permite evaluar la capacidad de los nuevos trabajadores que ingresan sin experiencia en el campo en el que estás trabajando, especialmente dado que las organizaciones estatales no tienen puestos permanentes.
- c. **Calidad:** En relación con la calidad, existen varios factores que contribuyen al reconocimiento en una organización, y la decisión de participar en ella se ve influenciada por aspectos como el salario y los beneficios obtenidos. Además, la calidad incluye la habilidad de un trabajador a su labor, así como las condiciones laborales que se sustentan en principios y valores. En otras palabras, un trabajador que recibe una remuneración adecuada y disfruta de un entorno laboral de alta calidad tiende a desempeñarse de manera excelente en su trabajo. Lamentablemente, esto no se refleja en las empresas públicas, ya que a menudo carecen de un entorno laboral favorable y pueden involucrar prácticas de explotación laboral.

C. Elementos en el desempeño laboral

Torres et al. (2021) hay varios elementos relacionados con el desempeño laboral que deben ser evaluados para comprender las condiciones de trabajo de los trabajadores y su estado general. Estos elementos comprenden:

- **Conocimiento en el trabajo:** Este se refiere al conocimiento adquirido y desarrollado en el lugar de trabajo, que puede ser obtenido tanto de manera teórica como práctica.
- **Calidad:** Según Chiavenato, la calidad del desempeño laboral está vinculada a tres condiciones: el entorno físico, las horas de trabajo y el ambiente social.
- **Cantidad:** Es la cantidad de trabajo realizado, y se relaciona con el grado de incentivo que el empleado tiene al realizar sus actividades.

- **Precisión:** Se refiere tanto a la duración de la jornada de trabajo como a los beneficios que se obtienen por el esfuerzo y el desempeño, como las horas extras y las vacaciones.
- **Trabajo en equipo:** Es esencial determinar relaciones interpersonales sólidas, ya que esto fortalece el entorno laboral, mejora la productividad en grupo y permite compartir experiencias y destrezas.

D. Características del desempeño laboral

Torres et al. (2021) hay características fundamentales en el desempeño laboral, que incluyen:

- **Adaptabilidad:** Implica mantener la idoneidad en otras situaciones y con diversas tareas, compromisos y individuos.
- **Diálogo:** Hace referencia a la habilidad para expresar efectivamente sus puntos de vista, ya sea en reuniones o de manera independiente. También implica ajustar el lenguaje y la redacción según las necesidades de los receptores.
- **Iniciativa:** Se relaciona con la habilidad de tomar acciones efectivas para lograr blancos, en lugar de simplemente tolerar las circunstancias de manera pasiva. Involucra tomar medidas adicionales para cumplir los propósitos más allá de lo solicitado.
- **Conocimiento:** Es el nivel de conocimiento especializado y competencia en áreas relacionadas con su campo de trabajo. Además, implica la constante actualización de cambios contemporáneos.
- **Trabajo en equipo:** Hace referencia a la habilidad para funcionar de manera efectiva en grupos o reuniones de trabajo para obtener los metas de la institución, contribuyendo y fomentando un entorno agradable que facilite el consenso.
- **Normas laborales:** Se relaciona con ser capaz de cumplir y superar los propósitos y pautas de la organización, así como la habilidad de adquirir datos para evaluar el marco y perfeccionarlo.

- Perfeccionamiento de competencias: Habilidad de fomentar las capacidades y aptitudes de los compañeros de trabajo, promoviendo acciones de mejora conexas con las posiciones existentes y futuras.
- Optimización del diseño de trabajo. Hace alusión a la habilidad de establecer la mejor distribución y organización para conseguir un propósito. También incluye el porte de reconfigurar eficazmente el trabajo para extender las posibilidades de desarrollo y adaptación de los individuos.
- Maximización del desempeño. Es la habilidad de determinar metas de rendimiento y mejora mediante la planificación y evaluación del desempeño de manera orientada hacia objetivos.

E. Tipos de conductas que establecen el desempeño laboral

Ramos et al. (2018) citando a Robbins y Judge (2013) señalan que, en el contexto de las instituciones, se limita a evaluar la manera en que los trabajadores emplean deberes, lo cual implica una descripción de sus roles laborales. No obstante, en las empresas modernas, que son menos jerárquicas y más enfocadas en el servicio, se demanda un conjunto más amplio de información. Actualmente, se conocen tres clases fundamentales de comportamientos que influyen en el rendimiento del trabajo:

- Ejecución de actividades: Es acatamiento de las responsabilidades y deberes que colaboran en la generación de bienes o servicios, así como a la ejecución de las labores de gestión.
- Comportamiento cívico: Son actividades que impactan en el clima laboral psicológico, como ofrecer ayuda a los colegas sin que se les pida, apoyar los blancos organizacionales, tratar a los colegas respetuosamente, brindar sugerencias constructivas y expresar comentarios positivos sobre del entorno de trabajo.
- Carencia de eficiencia: Esto engloba las conductas que activamente perjudican a la institución, tales como el hurto, perjuicios a la pertenencia de la empresa, comportamientos agresivos hacia los colegas y ausencias frecuentes.

F. Objetivos de la evaluación desempeño

Ramos et al. (2018), se tienen múltiples objetivos, y uno de ellos es brindar apoyo en la toma de decisiones del personal relacionadas con promociones, traslados y destituciones. Además, las observaciones permiten identificar con precisión carencias de adiestramiento y perfeccionamiento al evaluar la capacidad y competencia del personal, lo que posibilita la implementación de programas de mejora.

¿Qué se evalúa? Los criterios seleccionados por la directiva para evaluar el rendimiento del personal ejercen un gran impacto en su comportamiento. Los tres criterios más tradicionales se centran en los resultados de las tareas individuales.

- a. Logros en tareas individuales. Los resultados finales son de mayor importancia que los métodos utilizados, por ende, la gestión debe valorar los logros en las acciones del trabajador, la productividad del trabajador, sus frutos y el coste que genera.
- b. Comportamiento. En algunas situaciones, es complicado imputar efectos determinados a las labores y comportamiento de personas que tienen puestos de sugerencia, apoyo o roles cuyas actividades laborales forman parte de un esfuerzo grupal. A veces, es complicado identificar la contribución de cada miembro, por lo que se evalúa el comportamiento del trabajador.
- c. Rasgos. Los rasgos individuales guardan un vínculo limitado con el rendimiento en el trabajo. En general, tener una actitud positiva puede inspirar confianza en los trabajadores y demostrar que pueden ser fiables en su área laboral.

G. Valoración de desempeño y calidad de vida del trabajador

Según Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) desde la década de 1920, ha habido un esfuerzo constante por redefinir de manera positiva la percepción del empleado, considerándolo como una parte activa e integral de la empresa. Se ha recomendado la inclusión de lo ético en los métodos evaluativos del rendimiento laboral, con el propósito de integrar la dimensión personal y laboral, y así fomentar que la conducta ética en el entorno laboral sea tanto relevante como gratificante. En

consecuencia, se han desarrollado tácticas que valoran de manera humanitaria y sistemática el rendimiento de los trabajadores, permitiéndoles adquirir conocimientos y mejorar su entorno laboral mediante sus experiencias en el lugar de trabajo.

De esta forma, es necesario abordar la calidad de vida laboral como una meta que involucra compromisos compartidos entre la organización y su personal, con la meta de mejorar las condiciones laborales. Se trata de un proceso orientado a alcanzar con éxito los propósitos establecidos, fomentando la participación activa de los trabajadores y promoviendo niveles elevados de satisfacción en el desempeño laboral. Fundamentalmente, implica el reconocimiento de la dignidad humana de los integrantes de la empresa. Además, se entiende como el nivel de discernimiento y retención que tiene el empleado de su experiencia laboral, tanto en términos objetivos como subjetivos. Esto está relacionado con aspectos como la seguridad laboral, los acuerdos contractuales y las recompensas, el desarrollo personal y profesional, así como los resultados de la organización, etc.

Como consecuencia, la calidad de vida en el trabajo promueve el bienestar de la salud, actitudes positivas en todos los niveles de la organización, condiciones personales y laborales óptimas. También, destaca las dificultades que requieren decisiones, ya que esto influye en la calidad del desempeño y los resultados de la organización. A la luz de esto y basándonos en la revisión documental elaborada, se puede observar la relevancia de la evaluación de desempeño en el fortalecimiento de la calidad de vida en el trabajo, ya que identifica las insuficiencias de adiestramiento, reconoce a individuos importantes en la empresa, resalta las capacidades de los estimados y promueve el crecimiento individual mediante el feedback y autoevaluación. Asimismo, contribuye a la generación de entornos de trabajo apropiados para todos los empleados en todos los niveles.

H. ¿Quién debe realizar la evaluación?

Ramos et al. (2018), ¿Quién debe llevar a cabo la evaluación del desempeño de un empleado? Tradicionalmente, esta responsabilidad la toman los gerentes, puesto que se cree que son encargados del rendimiento de sus subordinados. No obstante, existen otros posibles evaluadores que podrían hacerlo de manera más efectiva. Dado que diversas empresas contemporáneas usan equipos autodirigidos,

modalidades de trabajo remoto e instrumentos de organización que distancian a los supervisores de los trabajadores, es posible que el supervisor inmediato no sea el evaluador más confiable del desempeño laboral de un empleado.

A menudo, se solicita la participación de compañeros y también subordinados de evaluación, y muchas personas están involucradas en su autoevaluación. Una encuesta señaló que aproximadamente la mitad de los ejecutivos y el porcentaje de trabajadores intervienen en sus propias evaluaciones de desempeño. Como es de esperar, las autoevaluaciones a menudo tienden a ser bastante benevolentes, ya que suelen estar sesgadas a favor del yo, y rara vez concuerdan con las calificaciones otorgadas por los jefes.

Quizás estas autoevaluaciones sean más apropiadas para propósitos de perfeccionamiento que para fines de valoración, y deben complementarse con otras fuentes informativas para minimizar errores en la calificación.

I. Cómo se despliega la valoración del desempeño laboral

Reinoso y Pérez (2019) explican que este proceso es sistemático y no permite la improvisación. Por ende, es necesario establecer anticipadamente las siguientes premisas que servirán como base para los evaluadores:

- Lo que se evaluará.
- Cómo realizará la evaluación.
- El periodo de tiempo que se evaluará.
- La duración del periodo de evaluación.
- La frecuencia de repetición (por ejemplo, semestral, anual, entre otros).
- La persona encargada de realizarla (preferiblemente una empresa externa para evitar influencias de percepciones personales o prejuicios).
- Los indicadores que se utilizarán (como calidad, conformidades, producción, estimulación, rendimiento, entre otros) para medir el rendimiento.

Todo esto debe formar parte de un asunto que no refleje complicado ni tedioso, y donde el individuo se sienta plenamente involucrado, comprendido,

respaldado y motivado para llevar a cabo una evaluación que lo empoderará para mejorar su desempeño y alcanzar resultados superiores.

J. Importancia del desempeño laboral

Olivera, Leyva y Napán (2021) recalcan la importancia del desempeño laboral debido a varios motivos fundamentales:

- a. Mejora del rendimiento: Esto implica una correlación apropiada con la retroalimentación, lo que contribuye a aumentar la eficiencia en el trabajo.
- b. Cumplimiento de normas de compensación: Facilita la identificación de quienes merecen aumentos salariales de acuerdo con sus logros laborales.
- c. Proceso de evaluación: Involucra la selección de empleados para puestos, consideración de ascensos, cambios de ubicación y, en algunos casos, terminación del empleo.
- d. Formación y desarrollo: Es la capacitación del personal para mejorar su rendimiento laboral y eficacia en sus funciones.
- e. Planificación y progresión en la carrera profesional: Indica la toma de decisiones destinadas a optimizar las habilidades y capacidades relacionadas con la profesión a lo largo del tiempo.
- f. Impacto de las estadísticas: Hace referencia al efecto, tanto positivo como negativo, de las decisiones relacionadas con el personal en los resultados de la organización.
- g. Errores en el diseño del puesto: Es la comprensión de las tareas y responsabilidades vinculadas con un puesto de trabajo específico.
- h. Manejo de situaciones desafiantes externas: Ayuda a orientar a los trabajadores en momentos de dificultades personales o familiares, permitiendo una moderación entre la vida profesional y particular.

K. Factores que involucran el desempeño laboral

Cruzado y Alomia (2020) el aspecto relacionado con el resultado del desempeño laboral se refiere a las consecuencias o logros que resultan del

comportamiento de un trabajador. El rendimiento en el trabajo, en términos de sus resultados, está sujeto a elementos que van por encima de los comportamientos individuales de los trabajadores. En otras palabras, el rendimiento laboral se considera como el fruto de una serie de acciones y conductas.

- Rendimiento de la tarea

Se refiere a los logros que provienen de una serie de acciones que están alineadas con los objetivos de una organización. Se hace referencia a los logros que contribuyen a las metas organizacionales y al rendimiento laboral para denotar los comportamientos que respaldan esos objetivos.

El buen funcionamiento de una organización no solo depende de que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades establecidas, sino que también implica conductas que van más allá de los deberes formales. Los procedimientos presupuestarios de una empresa pueden llevar a un aumento en la implicación de un empleado con la organización, lo que puede traducirse en un mejor rendimiento en sus actividades.

- Comportamientos contraproducentes

La conducta contraproducente son acciones voluntarias y discrecionales que transgreden las normas establecidas en una organización. Se trata de acciones realizadas por un trabajador que van en contra de los intereses legítimos de la organización. En consecuencia, estos comportamientos pueden causar daño a la organización en sí, así como a las personas dentro de la misma, incluyendo a los trabajadores, clientes o pacientes. Este término abarca todas las conductas voluntarias que infringen normas organizacionales significativas. Es importante destacar que el estudio de los comportamientos negativos de los trabajadores ha recibido menos atención históricamente que el de los comportamientos positivos.

- Rendimiento en el contexto

En el ámbito laboral, la noción de creatividad se asocia estrechamente con el rendimiento, y se establece como la habilidad de producir ideas originales y útiles. Además, se extiende a la adquisición de habilidades laborales y a la activa intervención del empleado. En muchas ocasiones, la actitud hacia el trabajo se

presenta como un factor intermedio que influye en la definición del rendimiento en el contexto laboral. Esto se debe a que los estados mentales de las personas impactan en sus acciones y, por lo tanto, determinan su comportamiento. Como consecuencia, estos estados mentales tienden a impactar, de buena o mala manera en su desempeño laboral.

L. Nociones en las que debe establecerse la evaluación de desempeño

Reinoso y Pérez (2019), para llevar a cabo la evaluación del desempeño laboral de manera efectiva, es esencial adherirse a una serie de principios fundamentales, que incluyen:

- Debe alinearse completamente con la estrategia de la organización.
- Debe centrarse en el crecimiento y perfeccionamiento de los trabajadores.
- Los modelos deben basarse en investigación relevante sobre el puesto laboral
- Los propósitos tienen que ser definidos claramente.
- Se requiere la participación activa y el compromiso de los trabajadores en el proceso.
- El evaluador tiene que ofrecer conocimientos, técnicas y orientación para lograr mejoras.
- Se deben utilizar indicadores apropiados en la evaluación.

2.3. Definición de términos básicos

Trabajo en equipo

Sánchez y Ñañez (2022) señalan que el trabajo en equipo se considera “una habilidad fundamental y una competencia interpersonal ampliamente reconocida, que se valora especialmente dentro del conjunto de habilidades esenciales” (p.114).

Desempeño laboral

Olivera, Leyva y Napán (2021) lo describen como capacidad de un individuo para ejecutar actividades de realización, producción, definición y puesta en marcha en un periodo más corto, con menos esfuerzo y manteniendo un alto nivel de calidad.

Complementariedad

Cada miembro del equipo posee habilidades específicas que están al servicio del conjunto, y estas habilidades deben complementarse mutuamente para llevar a cabo el trabajo de manera efectiva (Martínez et al., 2018).

Confianza

Cada miembro debe fiarse en la capacidad y responsabilidad de sus colegas, reconociendo su propio deber en cumplir sus tareas de manera adecuada y puntual (Martínez et al., 2018).

Coordinación

Las personas encargadas, ya sean líderes o gobernantes, deben coordinar y colaborar con todos los miembros de manera ordenada para conseguir los propósitos comunes (Martínez et al., 2018).

Comunicación

Las vías de diálogo entre los integrantes debe estar abiertas de manera continua y en todos los niveles del equipo (Martínez et al., 2018).

Compromiso

Cada miembro se esforzará por no sobresalir por encima de los demás y contribuirá con lo mejor de sí mismo, demostrando su compromiso con la eficacia en el servicio público (Martínez et al., 2018).

Eficacia

La eficacia implica un grupo organizado de conocimientos cuyo objetivo debería ser guiar el comportamiento de los empleados en el actual entorno financiero, con el fin de promover una sociedad productiva, equitativa y precisa (Sullca, 2022).

Eficiencia

La eficiencia se refiere a la capacidad o habilidad para llevar a cabo una labor eficiente y adecuada, considerando capacidades cognitivas, el desarrollo de aptitudes y las competencias (Sullca, 2022).

Calidad

En relación con la calidad, existen varios factores que contribuyen al reconocimiento en una organización, y la decisión de participar en ella se ve influenciada por aspectos como el salario y los beneficios obtenidos (Sullca, 2022).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La complementariedad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- b. La confianza se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- c. La coordinación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- d. La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.
- e. El compromiso se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023.

2.5. Operacionalización de las variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
------------	-------------	-------------

TRABAJO EN EQUIPO	Complementariedad	<ul style="list-style-type: none"> - Especialización. - Conocimiento. - Dominio de tareas. - Sinergia.
	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Libertad de expresión. - Empowerment. - Cumplimiento de acuerdos.
	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de las personas. - Liderazgo. - Trabajo armónico.
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Escucha activa. - Honestidad. - Comunicación no verbal.
	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación. - Lealtad. - Proactividad. - Cooperación.

Fuente: Martínez et al. (2018).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
DESMPEÑO LABORAL	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento y resultados obtenidos. - Solución conflictos. - Relaciones interpersonales.
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo productivo y óptimo. - Habilidades de preparación cognitiva. - Desarrollo de la habilidad y las competencias.
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo. - Remuneración. - Ambiente laboral.

Fuente: Poves (2019).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación: Básica porque indaga saberes a fin de compararlo con la verdad y saber lo que sucede en el entorno (Díaz et al., 2013).

3.1.2. Nivel de investigación: Correlacional porque su objetivo es tener conocimiento sobre el vínculo que pueda existir entre dos o más variables en un determinada situación (Hernández et al., 2014).

3.1.3. Diseño de investigación: No experimental porque son pesquisas que se ejecutan sin necesidad de intervenir en las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

3.1.4. Enfoque de investigación: Cuantitativo porque emplea la estadística para llegar a resultados sobre el objeto de estudio, considerando datos que puedan medirlo y comprender el escenario y valorarlos (Muñoz, 2011).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población fue 27 miembros del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta.

3.2.2. Muestra

Por contar con una población prudente para la ejecución de la investigación, no fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica: encuesta. El instrumento evaluó las variables en estudio, trabajo en equipo y desempeño laboral. El cuestionario fue respondido por los miembros del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleo la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

El software a emplear fue Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados serán presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo del trabajo en equipo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la complementariedad y sus indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Complementariedad	12	44.4%	12	44.4%	3	11.1%
Especialización.	11	40.7%	4	14.8%	12	44.4%
Conocimiento.	12	44.4%	6	22.2%	9	33.3%
Dominio de tareas.	11	40.7%	3	11.1%	13	48.1%
Sinergia.	13	48.1%	6	22.2%	8	29.6%

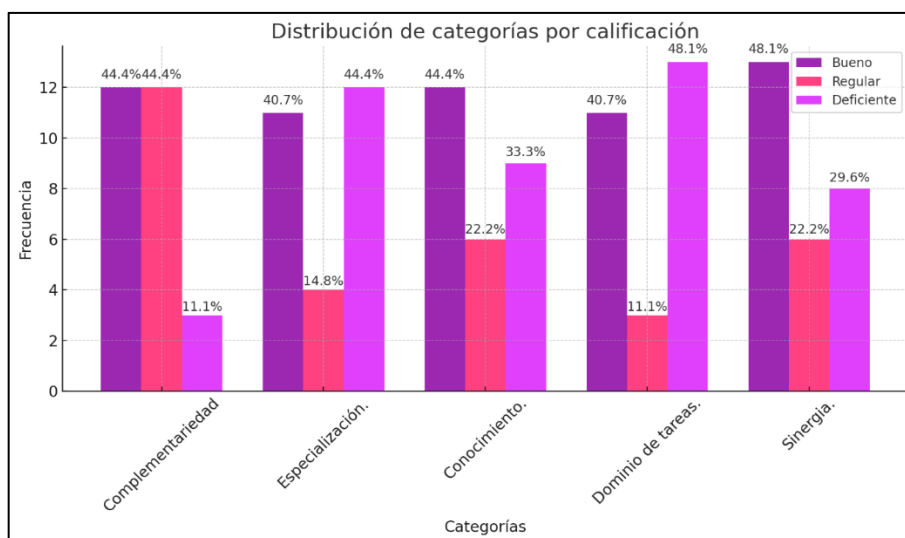


Figura 1. Complementariedad y sus indicadores.

De acuerdo con la Tabla 1 sobre la distribución de frecuencias de la complementariedad y sus indicadores, se observa lo siguiente: El 44.4% de los encuestados considera que la complementariedad es buena, el mismo porcentaje la considera regular y solo el 11.1% la ve como deficiente. En lo que respecta a la especialización, el 40.7% sostiene que es óptimo, mientras que el 14.8% la considera regular, mientras que el 44.4% la percibe como deficiente. Respecto al conocimiento, el 44.4% cree que es bueno, el 22.2% lo considera

regular y el 33.3% opina que es deficiente. El 40.7% de los encuestados lo califica como bueno, solo el 11.1% como regular y el 48,1% lo ve deficiente. Finalmente, en relación con la sinergia, el 48.1% piensa que es buena, el 22.2% la ve regular y el 29.6% la considera deficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la confianza y sus indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Confianza	14	51.9%	10	37.0%	3	11.1%
Responsabilidad.	13	48.1%	3	11.1%	11	40.7%
Libertad de expresión.	13	48.1%	6	22.2%	8	29.6%
Empowerment.	11	40.7%	5	18.5%	11	40.7%
Cumplimiento de acuerdos.	12	44.4%	5	18.5%	10	37.0%

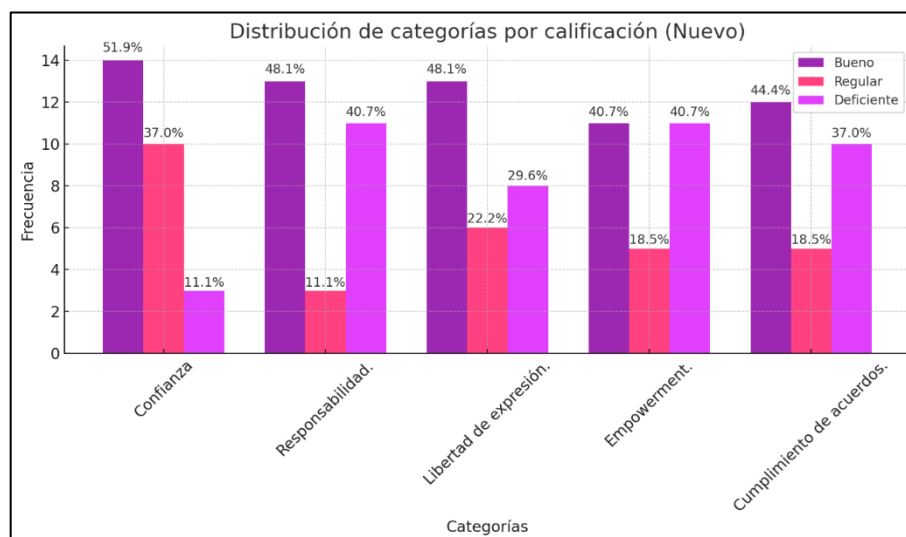


Figura 2. Confianza y sus indicadores.

Según la Tabla 2, el 51.9% de los encuestados considera que la confianza en el equipo es buena, el 37.0% la califica como regular y solo el 11.1% la percibe como deficiente. En relación con la responsabilidad, el 48.1% opina que es buena, el 11.1% la ve como regular, mientras que el 40.7% la considera deficiente. Sobre la libertad de expresión, el 48.1% cree que es buena, el 22.2% la califica como regular y el 29.6% opina que es deficiente. En cuanto al "empowerment", el 40.7% lo valora como bueno, el 18.5% como regular y el 40.7% lo ve deficiente. El 44,4% de los miembros del gobierno considera que es bueno, el 18.5% lo percibe como regular y el 37.0% como deficiente.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la coordinación y sus indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Coordinación	7	25.9%	17	63.0%	3	11.1%
Involucramiento de las personas.	9	33.3%	8	29.6%	10	37.0%
Liderazgo.	12	44.4%	6	22.2%	9	33.3%
Trabajo armónico.	8	29.6%	4	14.8%	15	55.6%

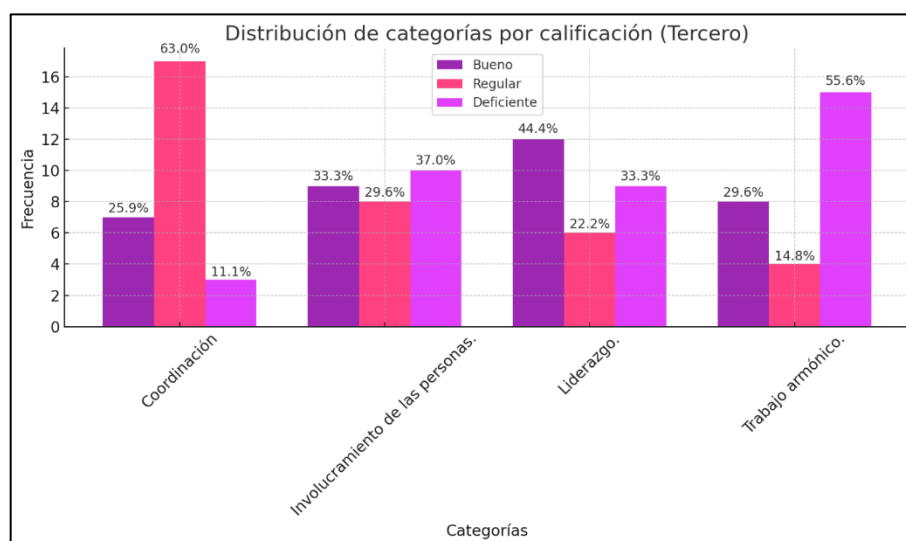


Figura 3. Coordinación y sus indicadores.

Según la Tabla 3, en lo que respecta a la coordinación general, solo el 25.9% de los encuestados considera que es buena, mientras que una mayoría del 63,0% la califica como regular y un 11.1% la ve como deficiente. En el indicador de involucramiento de las personas, el 33.3% cree que es bueno, el 29.6% lo ve como regular y un 37.0% lo considera deficiente. En relación con el liderazgo, el 44.4% opina que es bueno, el 22.2% lo califica como regular y el 33.3% lo percibe como deficiente. Por último, en cuanto al trabajo armónico, solo el 29.6% lo valora como bueno, el 14.8% como regular y una mayoría del 55.6% lo ve deficiente. Los resultados obtenidos sugieren que, a pesar de que ciertos aspectos de la coordinación, tales como el liderazgo, son valorados de manera positiva, existen áreas, especialmente en el trabajo armónico, que requieren de manera significativa y mejoras para fortalecer la coordinación efectiva en el equipo.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la comunicación y sus indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Comunicación	13	48.1%	12	44.4%	2	7.4%
Asertividad.	10	37.0%	6	22.2%	11	40.7%
Escucha activa.	12	44.4%	7	25.9%	8	29.6%
Honestidad.	11	40.7%	6	22.2%	10	37.0%
Comunicación no verbal.	12	44.4%	6	22.2%	9	33.3%

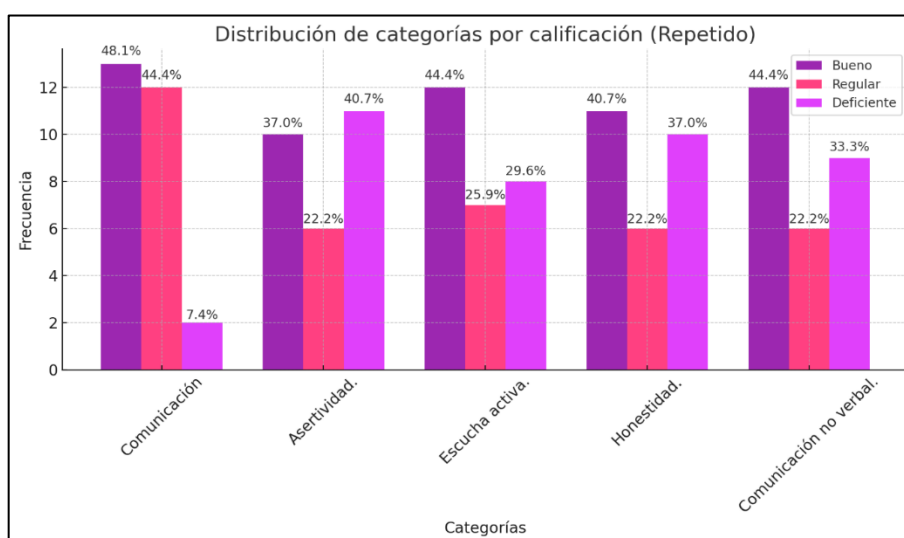


Figura 4. Comunicación y sus indicadores.

Según la Tabla 4, el 48.1% de los encuestados considera que la comunicación en el equipo es buena, el 44.4% la califica como regular y solo el 7.4% la percibe como deficiente. En relación con el asertividad, el 37.0% opina que es buena, el 22.2% la ve como regular y el 40.7% la considera deficiente. En cuanto a la escucha activa, el 44.4% cree que es buena, el 25.9% la califica como regular y el 29.6% opina que es deficiente. En cuanto a la honestidad, el 40.7% sostiene que es buena, mientras que el 22.2% la considera regular y el 37.0% la percibe como deficiente. En cuanto a la comunicación no verbal, el 44.4% la valora como buena, el 22.2% como regular y el 33.3% como deficiente.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la identificación y sus indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Identificación.	13	48.1%	3	11.1%	11	40.7%

Lealtad.	12	44.4%	9	33.3%	6	22.2%
Proactividad.	14	51.9%	4	14.8%	9	33.3%
Cooperación.	14	51.9%	9	33.3%	4	14.8%

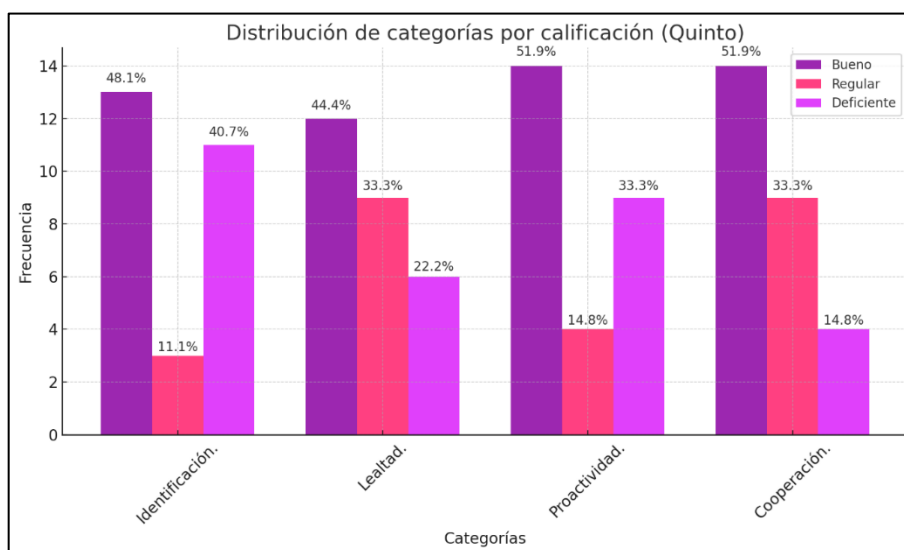


Figura 5. Identificación y sus indicadores.

Según la Tabla 5, en cuanto a la identificación general, el 48,1% de los encuestados considera que es buena, el 11,1% la califica como regular y el 40,7% la percibe como deficiente. En lo que respecta a la lealtad, el 44,4% opina que es buena, el 33,3% la ve como regular y el 22,2% la considera deficiente. Respecto a la proactividad, el 51,9% cree que es buena, el 14,8% la califica como regular y el 33,3% opina que es deficiente. En lo que respecta a la cooperación, el 51,9% de los individuos califica la cooperación como positiva, mientras que el 33,3% se encuentra regular y el 14,8% como deficiente. Los resultados obtenidos indican que, a pesar de que algunos aspectos de la identificación, tales como la proactividad y la cooperación, son valorados de manera positiva por una mayoría, existen áreas, particularmente la identificación general, en las cuales se requiere de esfuerzos para fortalecer la conexión y el sentimiento de pertenencia de los miembros del equipo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del trabajo en equipo

		f	%
Válido	Bueno	17	63.0
	Regular	8	29.6

Deficiente	2	7.4
Total	27	100.0

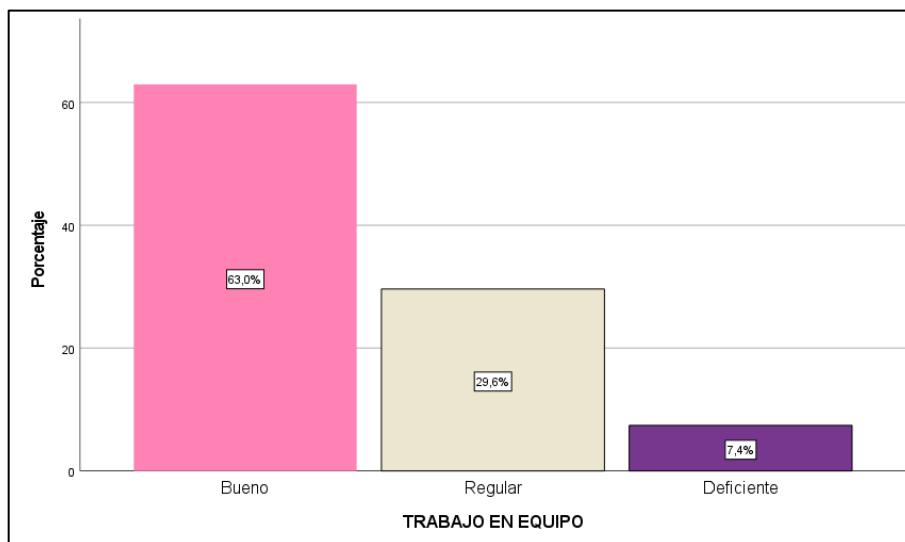


Figura 6. Trabajo en equipo.

De acuerdo con la Tabla 6, que muestra la distribución de frecuencias del trabajo en equipo, el 63,0% de los encuestados considera que el trabajo en equipo es bueno, el 29,6% lo califica como regular, y solo el 7,4% lo percibe como deficiente. Esto indica que una mayoría significativa valora positivamente la dinámica de trabajo en equipo en su entorno laboral. No obstante, existe una proporción significativa, casi un tercio, que cree que existe margen de mejora en esta área, y una minoría que ve deficiencias importantes en la colaboración grupal. Es esencial considerar estos datos para implementar estrategias que refuercen la cohesión y eficacia del trabajo en equipo.

B. Análisis descriptivo del desempeño laboral

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la eficacia según indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Eficacia	10	37.0%	13	48.1%	4	14.8%
Comportamiento y resultados obtenidos.	11	40.7%	4	14.8%	12	44.4%
Solución conflictos.	11	40.7%	7	25.9%	9	33.3%
Relaciones interpersonales.	10	37.0%	7	25.9%	10	37.0%

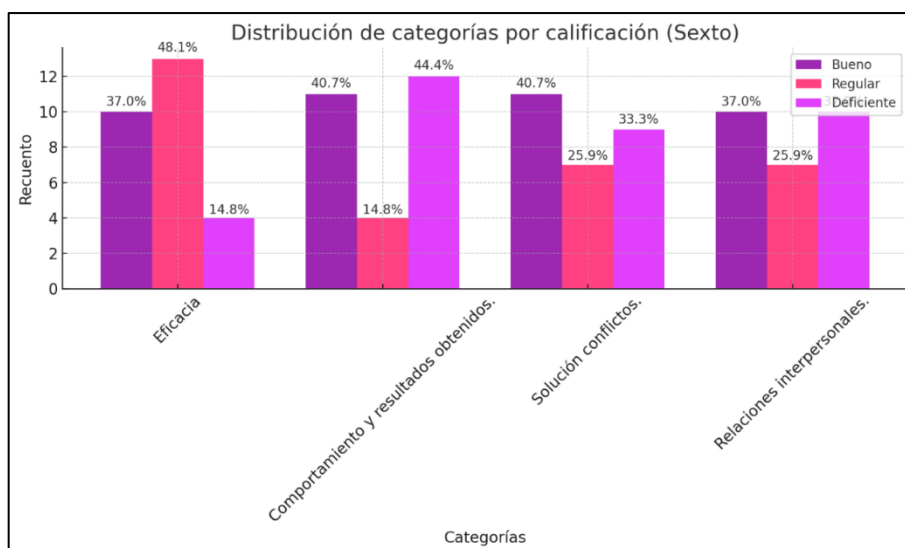


Figura 7. Eficacia y sus indicadores.

En la Tabla 7, se evidencia que el 37.0% de los participantes perciben la eficacia general como positiva, mientras que un 48.1% la considera regular y el 14.8% la ve deficiente. Al evaluar el comportamiento y los resultados obtenidos, un 40.7% opina que son buenos, pero un 44.4% los considera deficientes y solo el 14.8% los ve regulares. En la resolución de conflictos, el 40.7% la considera buena, el 25.9% como regular y el 33.3% como deficiente. En cuanto a las relaciones interpersonales, se aprecia una distribución más equitativa, con un 37.0% considerándolas buenas, otro 37.0% deficiente y un 25.9% regular. Los datos presentados evidencian la necesidad de reforzar ciertas áreas para optimizar la eficacia del equipo, especialmente en cuanto al comportamiento y resultados obtenidos.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la eficiencia según indicadores

	Buena		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Eficiencia	10	37.0%	13	48.1%	4	14.8%
Trabajo productivo y óptimo.	11	40.7%	3	11.1%	13	48.1%
Habilidades de preparación cognitiva.	11	40.7%	9	33.3%	7	25.9%
Desarrollo de la habilidad y las competencias.	11	40.7%	5	18.5%	11	40.7%

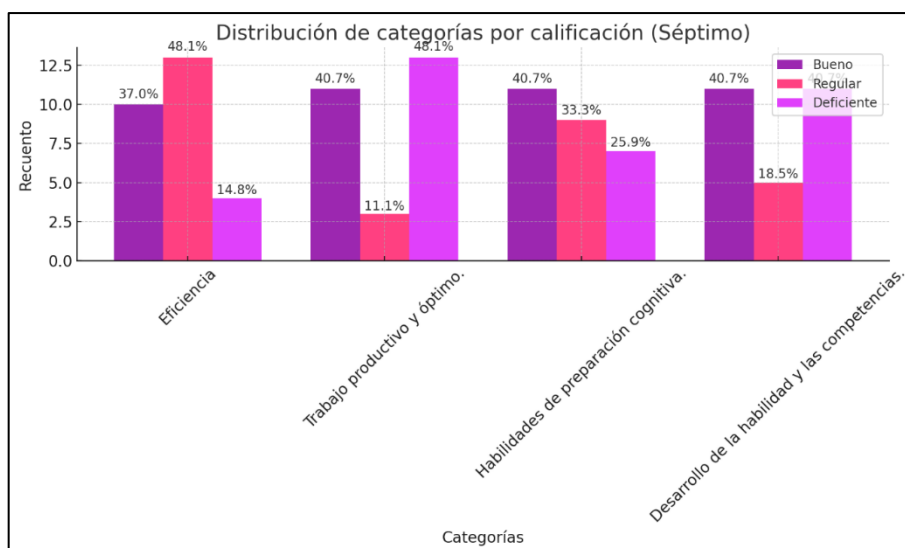


Figura 8. Eficiencia y sus indicadores.

De acuerdo con la Tabla 8, el 37.0% de los encuestados considera que la eficiencia general es buena, el 48.1% la califica como regular y el 14.8% la percibe como deficiente. Al examinar el desempeño productivo y óptimo, el 40.7% sostiene que es óptimo. No obstante, un notable 48.1% lo considera deficiente, mientras que solo el 11.1% lo califica como regular. En cuanto a las habilidades de preparación cognitiva, un 40.7% las ve como buenas, el 33.3% como regulares y el 25.9% como deficientes. En cuanto al desarrollo de habilidades y competencias, el 40.7% lo considera bueno, el 18.5% lo califica como regular y el 40.7% lo ve deficiente. Los resultados obtenidos indican que, aunque existen aspectos de la eficiencia que reciben una valoración positiva, existen áreas específicas, específicamente el trabajo productivo y óptimo, en las cuales es imperativo implementar mejoras para optimizar el nivel de eficiencia del equipo.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la calidad según indicadores

	Bueno		Regular		Deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Calidad	8	29.6%	15	55.6%	4	14.8%
Condiciones de trabajo.	8	29.6%	7	25.9%	12	44.4%
Remuneración.	11	40.7%	7	25.9%	9	33.3%
Ambiente laboral.	8	29.6%	8	29.6%	11	40.7%

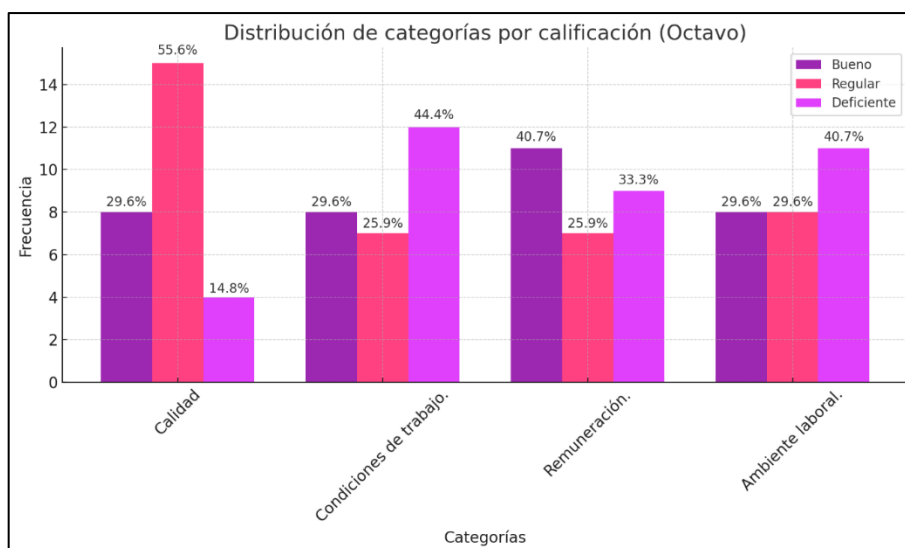


Figura 9. Calidad y sus indicadores.

Según la Tabla 9, el 29.6% de los encuestados percibe que la calidad general es buena, mientras que una mayoría del 55.6% la considera regular y el 14.8% la ve como deficiente. En cuanto a las condiciones de trabajo, un 29.6% opina que son favorables, pero un 44.4% las percibe como deficientes y el 25.9% las califica como regulares. En cuanto a la remuneración, el 40.7% la considera buena, el 25.9% regular y el 33.3% deficiente. Finalmente, al evaluar el ambiente laboral, se observa una distribución equilibrada: el 29.6% lo califica como bueno, otro 29.6% como regular y un 40.7% lo ve deficiente. Estos datos indican que, aunque existen aspectos de la calidad valorados de manera positiva, como la remuneración, hay áreas, en particular las condiciones de trabajo y el ambiente laboral, que requieren una atención y mejoras sustanciales para mejorar la percepción general de calidad en el equipo.

Tabla 10

Distribución de frecuencias del desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena	9	33.3
	Regular	15	55.6
	Deficiente	3	11.1
	Total	27	100.0

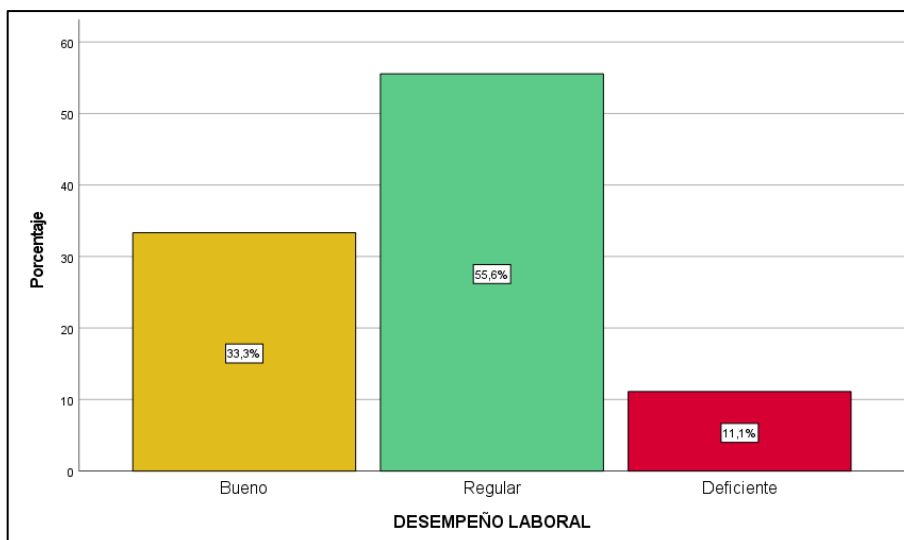


Figura 10. Desempeño laboral.

De acuerdo con la Tabla 10, que muestra la distribución de frecuencias del desempeño laboral, un tercio de los encuestados, específicamente el 33.3%, considera que el desempeño laboral es bueno. Una mayoría, el 55.6%, lo califica como regular, y solo un 11.1% lo percibe como deficiente. Estos datos sugieren que, aunque una proporción significativa de los encuestados ve el desempeño laboral de manera positiva, hay una mayoría que considera que hay margen de mejora en esta área. Es esencial reconocer y abordar estas percepciones para impulsar un mejor desempeño laboral y satisfacción entre los miembros del equipo.

C. Prueba de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	0.368	27	0.000
Complementariedad	0.248	27	0.000
Confianza	0.255	27	0.000
Coordinación	0.321	27	0.000
Comunicación	0.288	27	0.000
Compromiso	0.218	27	0.002
Desempeño laboral	0.301	27	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov indican que las variables trabajo en equipo (0.368), Complementariedad (0.248), Confianza (0.255), Coordinación (0.321), Comunicación (0.288), Compromiso (0.218) y desempeño laboral (0.301) no siguen una distribución normal, ya que todas presentan valores de significancia inferiores a 0.05. Por lo tanto, se sugiere que los datos de estas variables no se distribuyen normalmente en la muestra, lo cual es esencial tener en cuenta al seleccionar futuras pruebas estadísticas, optando por pruebas no paramétricas en caso de ser necesario.

4.2. Contrastación de hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 12

Pruebas de Rho de Spearman entre el trabajo en equipo y desempeño laboral

			Trabajo en equipo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1.000	,537**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	27	27
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,537**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	27	27

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

La Tabla 12 presenta los resultados de la prueba Rho de Spearman, que mide la correlación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación es de 0.537, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. En otras palabras, a medida que se mejora el desempeño laboral, se puede observar que, a medida que se mejora el desempeño laboral, se puede lograr una mejora en el rendimiento laboral. Además, el valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.004, que es menor que 0.05, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman entre la complementariedad y desempeño laboral

		Complementariedad	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Complementariedad	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,467*	
		N	27	
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,467*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.014	
		N	27	27

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 13 muestra los resultados de la prueba Rho de Spearman entre la complementariedad y el desempeño laboral. El coeficiente de correlación resultante es de 0.467, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto sugiere que un aumento en la complementariedad está asociado con un mejor desempeño laboral y viceversa. Además, el valor de significancia (Sig. La correlación bilateral es de 0.014, cuyo valor es inferior al 0.05, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Tabla 14

Pruebas de Rho de Spearman entre la confianza y desempeño laboral

			Confianza	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1.000	,545**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	27	27
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,545**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	27	27

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

La Tabla 14 presenta los resultados de la prueba Rho de Spearman entre la confianza y el desempeño laboral. Se aprecia un coeficiente de correlación de 0.545, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. La presente afirmación sostiene que, a medida que se incrementa la confianza, se puede mejorar el rendimiento laboral, y, en consecuencia, se puede realizar una mejora en el desempeño laboral. El valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.003, que es menor que 0.05, lo que indica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Tabla 15

Pruebas de Rho de Spearman entre la coordinación y desempeño laboral

			Coordinación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Coordinación	Coefficiente de correlación	1.000	,633**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	27	27
	desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,633**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	27	27

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

La Tabla 15 refleja los resultados de la prueba Rho de Spearman entre la coordinación y el desempeño laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.633, lo que denota una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto implica que cuando hay un aumento en la coordinación, se observa también una mejora en el desempeño laboral, y viceversa. El valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.000, que es menor que 0.05, indicando que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Tabla 16

Pruebas de Rho de Spearman entre la comunicación y desempeño laboral

			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,428*
		Sig. (bilateral)		0.026
		N	27	27
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,428*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.026	
		N	27	27

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 15 refleja los resultados de la prueba Rho de Spearman entre la coordinación y el desempeño laboral. Se observa un coeficiente de correlación de 0.633, lo que denota una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto implica que, cuando se produce un aumento en la coordinación, también se produce una mejora en el rendimiento laboral, y viceversa. El valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.000, que es menor que 0.01, indicando que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%. Como resultado, en la muestra analizada, existe una positiva y significativa relación entre la coordinación y el rendimiento laboral.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

Tabla 17

Pruebas de Rho de Spearman entre la compromiso y desempeño laboral

			Compromiso	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1.000	,402*
		Sig. (bilateral)		0.038
		N	27	27
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,402*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.038	
		N	27	27

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo con la Tabla 17, la prueba Rho de Spearman entre el compromiso y el desempeño laboral muestra un coeficiente de correlación de 0.402. La presente afirmación indica una correlación positiva moderada entre estas variables, señalando que, al incrementar el compromiso, se puede lograr una mejora en el rendimiento laboral, y viceversa. El valor de significancia (Sig. bilateral) es de 0.038, que es menor que 0.05, lo que señala que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 5%. En la muestra examinada, se observa una correlación positiva y significativa entre el compromiso y el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El presente trabajo tiene como objetivo general conocer la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.537 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.004 siendo menor al 0.05. El esfuerzo colaborativo en el serenazgo de una municipalidad resulta fundamental para fomentar el desempeño laboral. Al fomentar la comunicación efectiva, se garantiza una respuesta coordinada y eficiente en situaciones de emergencia, se distribuyen responsabilidades en función de las habilidades, se fomenta el aprendizaje mutuo y se motiva al personal. Este tipo de unidad y colaboración reduce el estrés, aumenta la motivación, facilita la resolución de conflictos y conduce a decisiones más informadas, lo que da como resultado un servicio de serenazgo más eficaz y seguro para la comunidad. Tal como lo señala el estudio realizado en Venezuela por Quezada, Quevedo y Torres, (2020), donde se destaca que el 93,6% de los empleados expresan la necesidad de mejorar la dinámica de trabajo en equipo dentro de la institución, mientras que un 26,9% muestra desacuerdo debido a experiencias negativas en estos grupos. Respecto al desempeño laboral, la pesquisa realizada por Vásconez et al (2019) alude que el 32% de la tarea no específica del puesto se ejecuta con un bajo rendimiento, lo que repercute en la eficacia de la organización. Haro y Calvanapón (2022) en su investigación recalcan la importancia del trabajo en equipo en empresas y organizaciones. Argumentan que la colaboración en equipo es esencial, ya que un solo colaborador no puede alcanzar el mismo nivel de motivación, aprendizaje, diligencia y apoyo que se obtiene al trabajar en equipo. Además, resaltan que, trabajando en equipo, todos los miembros pueden establecer metas claras para lograr el éxito en el cumplimiento de sus objetivos. En relación con el desempeño laboral, la pesquisa realizada por Sullca (2022) revela en sus resultados que el 69,5% de los trabajadores tiene un bajo rendimiento, ya que el bajo rendimiento del personal en llevar a cabo un adecuado proyecto de inversión.

El presente trabajo tiene como primer objetivo específico conocer la relación entre la complementariedad y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.467 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.014 siendo menor al 0.05. La complementariedad en el serenazgo municipal refiere a cómo las habilidades y capacidades individuales se unen para potenciar el desempeño colectivo. Cada sereno, gracias a su trayectoria y especialización singular, contribuye a la obtención de las fortalezas, la compensación de debilidades y la aseguración de una cobertura más amplia en situaciones de emergencia. Esta sinergia no solo conduce a respuestas más eficientes y adaptativas, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje y colaboración, reduciendo conflictos y promoviendo un ambiente laboral armonioso, resultando en un servicio de serenazgo más efectivo para la comunidad. Guale (2022) en su tesis de maestría titulada “El estrés y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2021 sus resultados sostienen que respecta al desempeño laboral, el 41.67% de los trabajadores no se encuentra conforme con los actuales incentivos que se basan en el reconocimiento de los servidores públicos. Conclusión: el estrés es una amenaza para las empresas, y su impacto varía entre los miembros del equipo debido a las diferencias en los patrones psicológicos individuales, lo que provoca reacciones diversas en cada persona.

El presente trabajo tiene como segundo objetivo específico conocer la relación entre la confianza y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.545 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.003 siendo menor al 0.05. La confianza en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital es esencial para potenciar su desempeño laboral. Al confiar mutuamente, los individuos serenos logran una mejora en su comunicación, tomar decisiones más rápidas y efectivas, disminuyen conflictos, colaboran con eficiencia y se comprometen profundamente con sus responsabilidades. Este clima de confianza también fomenta el aprendizaje, el bienestar y la retención de talentos, asegurando que el equipo actúe de manera cohesiva y resiliente en su crucial labor de proteger a la comunidad. Fernández (2021) en su investigación titulada “La importancia del trabajo en equipo de los instructores

el Centro de Gestión Administrativa, SENA Bogotá”, según los hallazgos obtenidos, se plantea la implementación de un enfoque llamado “Consensos mínimos”, desarrollado a partir de técnicas de Coaching. Este enfoque tiene como objetivo facilitar acuerdos en los equipos de trabajo de los instructores con el fin de fomentar la empatía en la interacción y lograr resultados más efectivos.

El presente trabajo tiene como tercer objetivo específico conocer la relación entre la coordinación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.633 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05. La coordinación en el personal de serenazgo de una Municipalidad es vital para un desempeño laboral óptimo. Se garantiza la prontitud y eficacia de la respuesta en situaciones de emergencia, optimiza el uso de recursos, facilita la comunicación eficiente y previene la redundancia y los accidentes. Además, fortalece la cohesión del equipo, propicia una mejora continua en los protocolos y eleva la satisfacción laboral. En esencia, un conjunto de serenazgo eficaz y seguro actúa de manera más eficaz y segura, cumpliendo con su obligación de salvaguardar a la comunidad de manera eficiente. Durango (2020) en su tesis magistral titulada “Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Municipal de Guayaquil”, sus resultados sostienen que, aunque aparentemente no existe un ambiente laboral favorable dentro del GAD, principalmente debido a la percepción de tensión entre los empleados respecto a su estabilidad laboral, el desempeño no se ha visto afectado. Tanto los jefes como los trabajadores consideran que están desempeñando un buen trabajo, posiblemente debido a que casi el 90% de trabajadores cuenta con más de 10 años de experiencia y tiene un conocimiento completo de sus responsabilidades. De esta forma, se ha elaborado un plan de acción destinado a fortalecer el clima organizacional, con el objetivo de promover un ambiente caracterizado por la confianza, el respeto y un óptimo desempeño laboral. Concluyendo que se ha determinado que las dimensiones que componen el clima organizacional están estrechamente asociadas con el desempeño laboral, y en un 94%, dicho desempeño depende básicamente de la dimensión de estabilidad.

El presente trabajo tiene como cuarto objetivo específico conocer la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la

Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.428 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.026 siendo menor al 0.05. La comunicación es fundamental para el rendimiento laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad, ya que facilita respuestas ágiles y coordinadas en situaciones de emergencia, previene malentendidos, fortalece la confianza entre el equipo, y permite una formación continua y retroalimentación efectiva. Asimismo, una comunicación apropiada con la comunidad mejora la percepción y colaboración ciudadana, brindando a los ciudadanos la información necesaria para tomar decisiones específicas en momentos críticos, asegurando un servicio más eficiente y seguro para la comunidad. Durango (2020) en su tesis magistral titulada “Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Municipal de Guayaquil”, sus resultados sostienen que, aunque aparentemente no existe un ambiente laboral favorable dentro del GAD, principalmente debido a la percepción de tensión entre los empleados respecto a su estabilidad laboral, el desempeño no se ha visto afectado. Tanto los jefes como los trabajadores consideran que están desempeñando un buen trabajo, posiblemente debido a que casi el 90% de trabajadores cuenta con más de 10 años de experiencia y tiene un conocimiento completo de sus responsabilidades. De esta forma, se ha elaborado un plan de acción destinado a fortalecer el clima organizacional, con el objetivo de promover un ambiente caracterizado por la confianza, el respeto y un óptimo desempeño laboral. Concluyendo que se ha determinado que las dimensiones que componen el clima organizacional están estrechamente asociadas con el desempeño laboral, y en un 94%, dicho desempeño depende básicamente de la dimensión de estabilidad.

El presente trabajo tiene como quinto objetivo específico conocer la relación entre el compromiso y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.428 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.026 siendo menor al 0.05. La comunicación es esencial para el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad, ya que facilita la atención rápida y coordinada en situaciones de emergencia, previene malentendidos, fortalece la confianza entre el equipo y posibilita una retroalimentación efectiva. La comunicación adecuada con la comunidad mejora la percepción y

colaboración ciudadana, proporcionando a los ciudadanos la información necesaria para tomar decisiones específicas en momentos críticos, asegurando un servicio más eficiente y seguro para la comunidad. Tapia (2023) realizó la tesis de licenciatura titulada “Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachanga, Oyón, 2022”, sus resultados sostienen que en lo que respecta a su capacidad para cumplir eficientemente con sus responsabilidades, el 46.9% indicó que rara vez o casi nunca lo logra. En cuanto a su habilidad para escuchar y comprender lo que sus colegas intentan comunicar, el 46.9% afirmó que rara vez o casi nunca lo hace. Con respecto a su enfoque en la consecución de sus objetivos personales mientras trabaja, el 28.1% expresó que rara vez o casi nunca se centra en ellos. . En cuanto a su habilidad para escuchar y comprender lo que sus colegas intentan comunicar, el 46.9% afirmó que rara vez o casi nunca lo hace. Con respecto a su enfoque en la consecución de sus objetivos personales mientras trabaja, el 28.1% expresó que rara vez o casi nunca se centra en ellos. En relación a su ambición de construir una carrera profesional duradera dentro de la municipalidad, el 46.9% mencionó que prácticamente nunca o casi nunca la experimenta. En cuanto a si la municipalidad proporciona los instrumentos o materiales necesarios para realizar sus funciones, el 43.8% afirmó que rara vez o casi nunca se les suministra. En lo que respecta a si poseen las habilidades técnicas requeridas para el puesto que ocupan en la entidad edil, el 40.6% manifestó que rara vez o casi nunca las tienen. Conclusión: mediante el uso de la Prueba de Pearson, se logró obtener un valor de 0.674 junto con un nivel de significación de 0.00. Este último valor es inferior al nivel de significación de 0.05, lo que indica un grado positivo moderado. Por lo tanto, se confirma que el trabajo en equipo ejerce un fuerte impacto en el desempeño laboral.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- La complementariedad se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023, teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.467 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.014 siendo menor al 0.05. La complementariedad juega un papel crucial en el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad. Al amalgamar diversas aptitudes, conocimientos y experiencias, el equipo de serenazgo puede abordar una amplia variedad de situaciones de manera más eficaz. En efecto, mientras que un individuo sereno posee habilidades superiores en la mediación de conflictos, otro podría destacarse en el ámbito de los primeros auxilios. Junto, estos serenos forman un equipo más completo y preparado para enfrentar diversos desafíos. La complementariedad también promueve el aprendizaje mutuo, donde los serenos se benefician de las fortalezas de sus compañeros, potenciando el desempeño colectivo. En circunstancias de crisis o emergencia, esta alianza posibilita respuestas más rápidas y coordinadas, asegurando un servicio de serenazgo más eficaz y beneficioso para la comunidad.
- La confianza se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.545 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.003 siendo menor al 0.05. La confianza es crucial para el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital, puesto que fomenta una comunicación eficiente, facilita la toma de decisiones rápidas en situaciones críticas, fomenta la colaboración y reduce conflictos internos. Asimismo, refuerza el compromiso y la motivación de los serenos, crea un entorno adecuado para el aprendizaje y la mejora continua, y contribuye a la retención de talentos, asegurando un servicio de serenazgo más cohesivo y alineado con las necesidades de la comunidad distrital.

- La coordinación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.633 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.000 siendo menor al 0.05. La coordinación está intrínsecamente relacionada con el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad, siendo un factor determinante para la eficacia de sus operaciones. Una coordinación efectiva permite que los serenos actúen de manera unificada y coherente, lo que maximiza la eficiencia en respuestas a emergencias y asignación de recursos. Esto permite no solo enfrentar situaciones complejas de manera organizada, sino también evitar redundancias y errores. La coordinación también posibilita la constante y oportuna distribución de información entre los miembros, lo que resulta fundamental para tomar decisiones rápidas en situaciones dinámicas. Asimismo, un conjunto estructurado y estructurado logra establecer confianza mutua, lo que mejora la moral, la cohesión y, en última instancia, el rendimiento global del equipo.
- La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.428 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.026 siendo menor al 0.05. La comunicación actúa como un pilar fundamental para el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad. Una comunicación clara y efectiva garantiza que los serenos estén informados y preparados para responder con rapidez y precisión a diversas situaciones. Fomentar la coordinación de acciones, prevenir malentendidos que podrían derivarse en errores o dificultades, y fomenta la colaboración entre los miembros del equipo. Asimismo, una comunicación abierta fomenta un entorno de confianza, en el que los serenos se sienten valorados y escuchados, lo que a su vez aumenta su motivación y compromiso. También brinda la retroalimentación y el aprendizaje continuo, esenciales para la adaptabilidad y mejora constante del equipo. En el ámbito de la interacción con la comunidad, una comunicación efectiva fortalece la percepción positiva del serenazgo y facilita la colaboración ciudadana. En esencia, la comunicación es un motor que impulsa la eficiencia, cohesión y efectividad del serenazgo en su labor de protección y servicio.

- El compromiso se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023; teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.428 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.026 siendo menor al 0.05. De manera decisiva, el compromiso es un elemento esencial que impulsa el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad. Un firme comprometido no solo cumple con sus responsabilidades, sino que se enfoca en la atención de sus responsabilidades, manifestando su proactividad, dedicación y un deseo genuino de salvaguardar y servir a la comunidad. Este nivel de compromiso propicia una mayor atención al detalle, una respuesta más rápida en situaciones de emergencia y una continua búsqueda de mejoras en las prácticas y protocolos. Además, el compromiso individual se traduce en un trabajo en equipo más cohesivo, donde cada miembro confía y se apoya mutuamente. Un equipo comprometido también tiende a involucrarse en actividades de capacitación y a estar dispuesto a adaptarse a nuevos desafíos. Desde la perspectiva de la comunidad, un serenazgo comprometido es percibido como más confiable y efectivo, fortaleciendo la relación y cooperación entre ciudadanos y fuerzas de seguridad.
- El trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta, 2023, teniendo en cuenta la aplicación de la Prueba de Rho de Spearman, se obtuvo 0.537 logrando alcanzar un grado positivo alto y con un nivel de significancia del 0.004 siendo menor al 0.05. De manera determinante, el trabajo en equipo es un factor clave que potencia el desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad. Cuando los serenos trabajan de forma cohesiva, pueden responder a situaciones complejas de manera más organizada y eficiente, aprovechando las fortalezas y habilidades complementarias de cada miembro. El esfuerzo en equipo propicia la interacción y coordinación, elementos fundamentales para lograr una acción rápida en situaciones de emergencia. Además, promueve un ambiente de apoyo mutuo, donde los serenos pueden aprender unos de otros, compartiendo experiencias y conocimientos, lo que eleva el nivel de competencia del grupo en su conjunto. Un equipo unido también enfrenta mejor los desafíos, reduce conflictos internos y potencia la adaptabilidad ante cambios o situaciones

inesperadas. Un serenazgo que trabaja en equipo transmite mayor confianza y profesionalismo desde la perspectiva de la comunidad, lo que refuerza la relación entre los ciudadanos y el personal de seguridad.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, implementar programas de formación y desarrollo que identifiquen y fortalezcan las habilidades individuales de cada sereno. Estos programas deben fomentar la colaboración y el aprendizaje mutuo, permitiendo que cada miembro del equipo reconozca y valore las habilidades únicas de sus compañeros. Al hacerlo, se potenciará un ambiente de trabajo donde cada sereno pueda desempeñarse en áreas donde sus fortalezas sean más beneficiosas para el equipo en su conjunto. Además, es esencial promover la comunicación abierta y el trabajo en equipo para aprovechar al máximo la complementariedad, resultando en un servicio de serenazgo más cohesivo, eficiente y efectivo para la comunidad distrital.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, fomentar iniciativas y actividades que fortalezcan la confianza tanto dentro del equipo de serenazgo como entre este y la comunidad. Esto puede lograrse mediante programas de capacitación enfocados en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo. Es esencial también reconocer y recompensar el buen desempeño y la dedicación, creando un ambiente donde los serenos se sientan valorados y apoyados. La transparencia en las decisiones y acciones del equipo, así como la promoción de espacios para la retroalimentación y el diálogo, son igualmente cruciales. Al cultivar un clima de confianza, se potenciará la eficiencia, cohesión y efectividad del serenazgo en su vital tarea de proteger y servir a la comunidad.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, establecer protocolos claros de actuación y comunicación, así como realizar ejercicios y simulacros periódicos que promuevan la sincronización y cohesión del equipo en situaciones reales. La aplicación de herramientas tecnológicas, como sistemas de comunicación avanzados y plataformas de gestión de tareas, puede mejorar la coordinación en tiempo real. Es esencial proporcionar asistencia enfocada en el

trabajo en equipo y las aptitudes de liderazgo para todos los niveles jerárquicos del serenazgo. Al priorizar y mejorar constantemente la coordinación, se garantizará un serenazgo más ágil, eficaz y preparado para enfrentar los desafíos que surgen en su labor diaria de proteger a la comunidad.

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, Implementar programas de capacitación en comunicación efectiva, asegurando que cada individuo consciente y sereno comprenda y maneje de manera adecuada tanto la comunicación verbal como la no verbal. También es esencial invertir en herramientas tecnológicas que faciliten una comunicación rápida y clara, como radios de alta frecuencia o sistemas de mensajería interna. La creación de espacios regulares para la retroalimentación, donde los serenos puedan expresar inquietudes, compartir experiencias y discutir mejoras, también es esencial.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, implementar programas de reconocimiento que destaquen y recompensen la dedicación y el esfuerzo sobresaliente. La creación de oportunidades para el desarrollo profesional y la capacitación puede propiciar a los individuos serenos a comprometerse plenamente con su labor. Asimismo, es fundamental establecer canales de comunicación abiertos, permitiendo que el personal exprese sus inquietudes, aporte ideas y sienta que su voz es valorada. Un ambiente laboral positivo, basado en el respeto mutuo y la confianza, también es vital para reforzar el compromiso. Al implementar estas estrategias y asegurarse de que cada sereno se sienta integrado, apoyado y valorado, la Municipalidad potenciará la efectividad, eficiencia y cohesión del equipo de serenazgo en su misión de servir y proteger a la comunidad.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Végueta, implementar programas de formación centrados en habilidades de colaboración, resolución de conflictos y liderazgo compartido. Las actividades de formación de equipos o la construcción de equipos pueden ser útiles para reforzar los lazos entre los miembros y mejorar la cohesión del grupo. La definición clara de roles y responsabilidades, junto con la promoción de la comunicación abierta, también es crucial para asegurar una colaboración efectiva. Es vital reconocer y celebrar los logros del equipo, incentivando la sinergia y el esfuerzo colectivo. Al priorizar el esfuerzo colaborativo, la Municipalidad garantizará un equilibrio más firme, eficiente y

preparado para abordar conjuntamente los desafíos que se presenten, lo que logrará un impacto positivo en la comunidad.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Martínes, J., Expósito, A., Quesada, E., & López, J. (2018). *Administración pública y gestión*. Madrid, España: Almería.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

7.2. Fuentes electrónicas

- Acosta, H., Escaff, R., Díaz, J., Troncoso, S., Salanova, M., & Sanhueza, J. (enero - junio de 2019). ¿Confiar o no Confiar?: El Rol Mediador de la Confianza entre el Trabajo en Equipo y el Work Engagement. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(1). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Hedy-Acosta-Antognoni/publication/339486559_Confiar_o_no_Confiar_El_rol_mediador_de_la_confianza_entre_el_trabajo_en_equipo_y_el_engagement_en_el_trabajo/links/5e555759299bf1bdb839a269/Confiar-o-no-Confiar-El-rol-media
- Alatrística , G. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 89 - 98. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19157/16073>
- Ayoví, J. (enero - junio de 2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *FIPCAEC*, 4(4), 58-76. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Carhuarica, J. (2019). Trabajo en equipo y desarrollo del pensamiento crítico en la formación docente de la Universidad Nacional Nacional Daniel Alcides

- Carrión. *Revista ECIPerú*, 7(2). Obtenido de <https://revistas.eciperu.net/index.php/ECIPERU/article/view/278>
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*(1), 61 - 72. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1414/1784
- Durango, J. (2020). *Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Análisis de la incidencia del clima organizacional en el Municipal de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15089/1/T-UCSG-POS-MAE-294.pdf>
- Erazo, P., & Riaño, M. (septiembre de 2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(64), 241-280. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1942/194267200010/194267200010.pdf>
- Fernández, A. (2021). *La importancia del trabajo en equipo de los instructores el Centro de Gestión Administrativa, SENA Bogotá*. Tesis de maestría , Universidad Santo Tomas, Bogotá. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35503/2021anafernandez.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Graciano, S. (2022). El trabajo en equipo y las competencias genéricas en estudiantes de Ingeniería. *Revista Científica Digital de Psicología*, 11(2), 72–77. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2112>
- Guale, A. (2022). *El estrés y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2021*. Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8202/4/UPSE-MTH-2022-0026.pdf>
- Haro, M., & Calvanapón, A. (2022). Liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Guadalupito. *Sciéndo*, 25(3),

269-275. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4818/5070>

Márquez, V. (2020). *Trabajo en equipo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Marcos - Ancash - 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4352/T033_45111396_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (22 de Abril de 2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. Recuperado el 19 de Abril de 2022, de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>

Molina, J., Pérez, A., Lizárraga, G., & Larrañaga, A. (24 de Enero de 2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 7(2), 44-67. Recuperado el 19 de Abril de 2022, de <file:///C:/Users/birne/Downloads/Dialnet-AnalysisDeCalidadDeVidaLaboralYCompetitividadEnEmp-6466987.pdf>

Olivera, Y., Leyva, Y., & Napán, A. (agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2). Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext

Palacios, L., & Periche, L. (2019). *Manejo de trabajo en equipo y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Matapalo, Tumbes, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/311/TESIS%20-%20PALACIOS%20Y%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Petrone, P. (2019). Organización y funcionamiento de los equipos de trabajo. *Revista Colombiana de Cirugía*, 34(3). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822019000300224

- Quaranta, N. (enero - junio de 2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*(1), 21–46. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, V(3). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Ramos , J., Acosta, R., Ramos , K., & Martínez , À. (noviembre de 2018). El climaorganizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(54). Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246/220>
- Reinoso, M., & Pérez, J. (mayo de 2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las Pymes. *Revista Eumednet*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.zip>
- Sánchez, R., & Ñañez, M. (2022). Percepción del trabajo en equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista PURIQ*, 4. Obtenido de <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/265/475>
- Segovia, L. (2019). *Trabajo en equipo y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú*. Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado el 9 de mayo de 2023, de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3065/ADM-T030_70293074_T%20%20%20SEGOVIA%20C%c3%81CERES%20LUCIA%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sullca, P. (2022). Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima. *Revista Multidisciplinar* , 6(3). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91255/AC_Sullca_TPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sullca, P. (mayo - junio de 2022). Habilidades gerenciales, proyectos de inversión y desempeño laboral en trabajadores en una municipalidad de Lima. *Revista Multidisciplina Ciencia Latina*, 6(3). Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91255/AC_Sullca_TPJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapia, Y. (2023). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pachanga, Oyón, 2022*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado el 8 de mayo de 2023, de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7441/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20Y%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, E., Coral, M., Fretel, N., & Ramírez, I. (enero - abril de 2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud*, 4(10). Obtenido de <https://www.revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/76/226>
- Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F., & Neira, L. (julio - diciembre de 2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, V(9). Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/215/185>

ANEXOS

ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Végueta. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO					
DIMENSIÓN 01					
1. Los equipos de trabajo están conformados por trabajadores con diferentes especialidades.					
2. Sus compañeros de trabajo tienen los conocimientos necesarios en el puesto de trabajo que desempeñan.					
3. Sus compañeros de trabajo dominan las actividades asignadas.					
4. Existe un apoyo mutuo entre compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN 02					
5. Sus compañeros de trabajo asumen con responsabilidad las tareas encomendadas.					
6. Sus compañeros de trabajo tienen la confianza de expresar sus puntos de vista con los superiores.					
7. Sus superiores están constantemente motivando al personal.					
8. Los superiores cumplen los acuerdos establecidos.					
DIMENSIÓN 03					
9. Sus compañeros están involucrados con las metas asignadas.					
10. Sus superiores coordinan de manera eficiente las tareas a realizar.					
11. Los superiores generan un ambiente de trabajo armónico.					
DIMENSIÓN 04					
12. La comunicación con sus compañeros de trabajo es asertiva.					
13. Entre compañeros procuran escuchar los puntos de vista de cada uno.					
14. Existe una comunicación honesta dentro de la institución.					
15. En su grupo de trabajo se utiliza de manera correcta la comunicación no verbal (expresiones faciales, gestos, etc.).					
DIMENSIÓN 05					
16. Se percibe compromiso entre los trabajadores con la institución.					
17. Se percibe lealtad entre compañeros de trabajo.					
18. Sus compañeros de trabajo son proactivos.					
19. Sus compañeros de trabajo procuran apoyarse frente a diferentes escenarios.					
DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
20. Considera que logra alcanzar las metas que han asignan.					
21. Soluciona asertivamente los conflictos que se presentan en su área laboral.					
22. La institución incentiva las buenas relaciones interpersonales entre trabajadores.					
DIMENSIÓN 02					
23. Realiza un trabajo productivo y optimo.					

24. Tiene un buen desempeño por parte de sus habilidades cognitivas (atención, memoria, razonamiento, etc.).					
25. Considera que en su puesto ha podido desarrollar habilidades y competencias que han mejorado su desempeño.					
DIMENSIÓN 03					
26. Está satisfecho con las condiciones de trabajo que le brinda la institución.					
27. Se siente satisfecho con la remuneración que percibe.					
28. Se siente satisfecho con el ambiente laboral que se percibe en la institución.					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla
Característica de la muestra

		f	%
Genero	Masculino	11	40.7%
	Femenino	16	59.3%
Edad	Entre 18 años a 24 años	6	22.2%
	Entre 25 años a 31 años	5	18.5%
	Entre 32 años a 45 años	11	40.7%
	Más de 45 años	5	18.5%

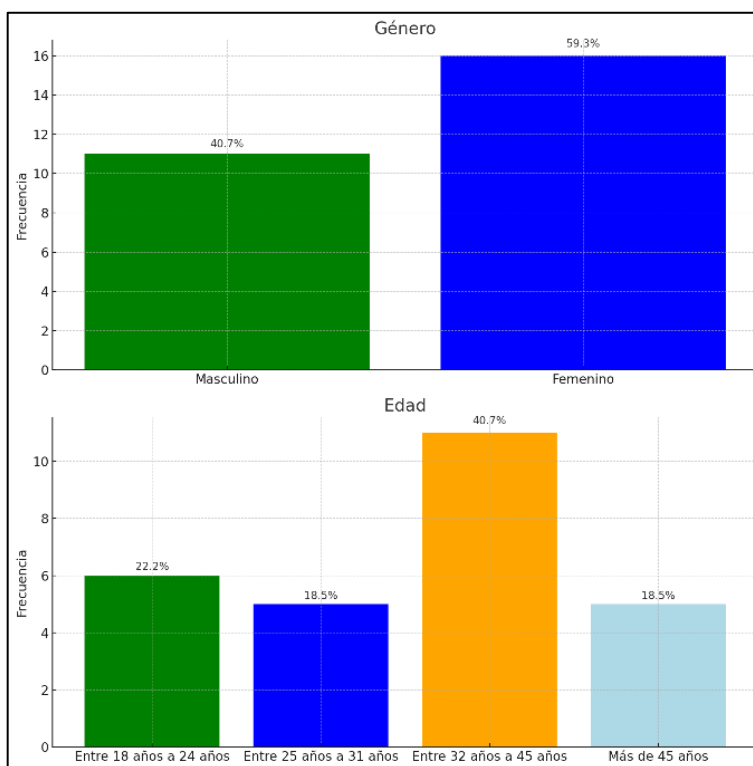


Figura. Característica de la muestra.

Dentro de la muestra presentada, el 59.3% (16 individuos) son de género femenino, mientras que el 40.7% (11 individuos) son masculinos. En cuanto a la distribución por edad, el 22.2% tiene entre 18 y 24 años, el 18.5% está entre los 25 y 31 años, un 40.7% se encuentra en el rango de 32 a 45 años, y otro 18.5% tiene más de 45 años. Esta composición demuestra una mayor presencia de mujeres en la muestra y una concentración significativa de participantes en el rango de edad de 32 a 45 años.

ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL TRABAJO EN EQUIPO

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.720
	Aprox. Chi-cuadrado	579.700
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	171
	Sig.	0.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
p1	1.000	0.672
p2	1.000	0.696
p3	1.000	0.887
p4	1.000	0.896
p5	1.000	0.656
p6	1.000	0.819
p7	1.000	0.896
p8	1.000	0.800
p9	1.000	0.906
p10	1.000	0.844
p11	1.000	0.805
p12	1.000	0.887
p13	1.000	0.880
p14	1.000	0.884
p15	1.000	0.859
p16	1.000	0.625
p17	1.000	0.828
p18	1.000	0.775
p19	1.000	0.422

Método de extracción: análisis de componentes principales.

VALIDEZ DEL DESEMPEÑO LABORAL

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.707
	Aprox. Chi-cuadrado	156.497
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	36
	Sig.	0.000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
p20	1.000	0.832
p21	1.000	0.715
p22	1.000	0.858
p23	1.000	0.896
p24	1.000	0.675
p25	1.000	0.596
p26	1.000	0.641
p27	1.000	0.712
p28	1.000	0.706

Método de extracción: análisis de componentes principales.

CONFIABILIDAD DEL TRABAJO EN EQUIPO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	19

CONFIABILIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.809	9

ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS CUANTITATIVOS

G en er o	E d a d	TRABA JO EN EQUIPO	Compl ementa riedad	Espec ializa ción.	Cono cimi ento.	Domini o de tareas.	Si ner gia .	Co nfi anza	Respo nsabili dad.	Liberta d de expresi ón.	Emp ower ment.	Cumpli ento de acuerdos.	Coor dina ción	Involucra miento de las personas.	Lid era zgo .	Trabaj o armón ico.	Com unic ación	Ase rtivi dad.	Escu cha activa.	Hon esti dad.	Comunic ación no verbal.	Com pro miso	Ident ifica ción.	Le alt ad.	Proa ctivi dad.	Coop eraci ón.
2	3	4	3	2	3	5	3	4	5	5	3	2	3	4	4	1	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5
1	4	3	3	5	2	4	1	3	4	3	5	1	2	5	1	1	3	3	1	4	5	4	5	3	5	3
2	3	3	3	1	4	2	5	4	4	2	4	5	2	3	2	2	2	1	3	1	4	4	2	2	5	5
1	4	3	4	3	5	2	4	3	1	5	3	1	3	1	4	3	3	2	4	3	4	3	1	3	2	4
2	3	4	3	2	1	5	4	4	2	5	5	4	3	5	4	1	3	4	1	5	1	5	5	5	5	4
2	3	3	3	5	2	4	1	3	5	2	4	1	2	2	3	2	3	5	2	3	2	4	5	4	4	4
1	3	3	4	5	1	4	5	4	5	1	4	5	3	3	4	2	3	3	1	3	5	3	2	1	4	3
2	2	3	3	2	4	1	5	3	2	4	1	5	3	3	2	5	3	1	3	5	2	5	4	5	4	5
2	1	4	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	1	4	4	5	4	1	4	5	5	3	3
1	2	3	3	4	5	1	1	3	4	5	1	1	2	1	1	5	3	3	5	1	1	3	2	3	2	4
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	5	2	4	4	4	4	5	3
2	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
1	4	2	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1	1	2	3	1	1	3	2	3	1	1	3
2	2	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3
1	1	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3
2	2	4	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5	3	4	2	3	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5
1	1	2	2	1	4	1	2	2	1	4	1	2	2	1	4	1	2	1	4	1	2	2	1	4	1	2
1	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4	3	5	3	2	4	5	3	2	4	4	5	3	2	4
2	3	4	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5	3	2	3	4	4	2	3	4	5	4	2	3	4	5
1	3	3	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3	3	5	1	3	3	3	5	1	3
2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
2	2	3	3	5	4	1	2	3	5	4	1	2	3	5	4	1	3	5	4	1	2	3	5	4	1	2
2	1	4	4	5	1	3	5	4	5	1	3	5	3	5	1	3	4	5	1	3	5	4	5	1	3	5
2	1	4	4	2	5	2	5	4	2	5	2	5	3	2	5	2	4	2	5	2	5	4	2	5	2	5
1	3	3	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2	3	2	5	1	3	2	5	1	2	3	2	5	1	2
2	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1	4	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	3	4	1
2	3	4	4	1	4	4	5	4	1	4	4	5	3	1	4	4	4	1	4	4	5	4	1	4	4	5

DESEMPEÑO LABORAL	<i>Eficacia</i>	Comportamiento y resultados obtenidos.	Solución conflictos.	Relaciones interpersonales.	<i>Eficiencia</i>	Trabajo productivo y óptimo.	Habilidades de preparación cognitiva.	Desarrollo de la habilidad y las competencias.	<i>Calidad</i>	Condiciones de trabajo.	Remuneración.	Ambiente laboral.
4	4	4	5	4	2	1	3	3	4	3	5	5
3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	1	3	2
4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	4
3	3	2	3	3	4	2	4	5	3	2	5	3
2	3	1	3	4	1	2	1	1	2	1	5	1
3	4	4	2	5	3	5	3	1	2	2	2	3
3	2	3	1	3	3	4	3	2	2	3	1	3
3	4	5	5	1	3	4	2	4	2	1	2	3
3	2	2	2	3	4	4	5	4	3	3	4	2
2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3
2	1	1	1	1	3	2	4	4	3	4	3	2
4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5
2	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1
3	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5
4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	5
3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
2	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1
3	3	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2
3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4
3	3	3	5	1	3	3	5	1	3	3	5	1
2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	5	4	1	3	5	4	1	3	5	4	1
3	3	5	1	3	3	5	1	3	3	5	1	3
3	3	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5	2
3	3	2	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4

ANEXO N° 06 – ACTA DE SUSTENTACIÓN



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En Huacho, el día 28 de diciembre del 2023, siendo las 12:00 pm en la **Sala de Conferencias de la Facultad de Ciencias Empresariales**, los Miembros del Jurado Evaluador y Asesor, integrado por:

PRESIDENTE:	Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA	DNI N° <u>15759625</u>
SECRETARIO:	Dr. FELIX GIL CARO SOTO	DNI N° <u>32124989</u>
VOCAL:	M(o). MANUEL VICENTE BUSTAMANTE CERNA	DNI N° <u>15723369</u>
ASESOR:	M(o). MANUEL JESUS BAZALAR BAZALAR	DNI N° <u>15592170</u>

El postulante al Título Profesional, don: **JULIAN LEOCADIO MIGUEL ESPINOZA**, identificado con D.N.I N°15720495, procedió a la Sustentación de Tesis, titulada: **TRABAJO EN EQUIPO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE VEGUETA, 2023**, autorizado mediante **Resolución de Decanato N°0835-2023-FCE**, de fecha **27 de diciembre del 2023**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales vigente, **N°0944-2021- CU- UNJFSC**, absolvió las interrogantes que le formularon los señores miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la investigación, se procedió a la votación correspondiente, resultando el candidato APROBADO por UNANIMIDAD con la nota de:

CALIFICACIÓN		EQUIVALENCIA	CONDICIÓN
NÚMERO	LETRAS		
<u>18</u>	<u>Dieciocho</u>	<u>EXCELENTE</u>	<u>APROBADO</u>

Siendo las 12:00 pm del día 28 de Diciembre del 2023, se dio por concluido el acto de Sustentación, firmando el Jurado Evaluador y Asesor las Actas de Sustentación de tesis, para obtener el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, inscrito en el folio N°58 del **LIBRO DE ACTAS N° IV**.

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
JURADO EVALUADOR
PRESIDENTE
Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA
PRESIDENTE

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
JURADO EVALUADOR
SECRETARIO
Dr. FELIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
JURADO EVALUADOR
VOCAL
M(o). MANUEL VICENTE BUSTAMANTE CERNA
VOCAL

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ASESOR
M(o). MANUEL JESUS BAZALAR BAZALAR
ASESOR