

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



**DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
SOUTHER PERÚ COPPER CORPORATION, 2020**

TESIS

Presentada por:

Bach. Rodrigo Rene Román Arce

ORCID: 0000-0001-9129-6369

Asesor:

Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala

ORCID: 0000-0003-4332-0795

Para optar el grado académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERU

2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA
SOUTHER PERÚ COPPER CORPORATION, 2020**

Presentada por:

Bach. Rodrigo Rene Román Arce

**Tesis sustentada y aprobada el 16 de septiembre del 2022; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dr. Fortunato Edmundo CARPIO VALENCIA

SECRETARIA: Dr. Carlos Gustavo MARQUEZ QUINTO

VOCAL: Mag. Melina ZEGARRA AQUINO

ASESOR: Dra. Marizol Candelaria ARÁMBULO AYALA

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Rodrigo Rene Román Arce, en calidad de estudiante de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 45756669.

Soy autor de la tesis titulada:

“Diagnóstico del trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral del área de mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.”, con asesora: Dra. Marizol Candelaria Arámbulo Ayala.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Administración y Dirección de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 17% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

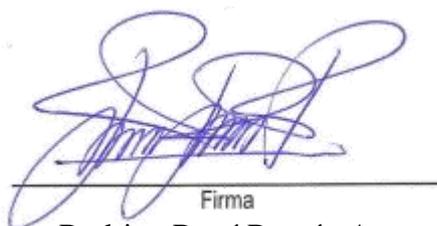
Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo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

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad de

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

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

Lugar y fecha: Tacna, 16 de septiembre del 2022.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above a horizontal line.

Firma
Rodrigo René Román Arce

DNI 45756669

DEDICATORIA

A mis padres Rodrigo y Yeny quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron hoy cumplir otro sueño, gracias por inculcarme un ejemplo de esfuerzo y valentía, de no tener miedo a las adversidades, porque Dios siempre está conmigo.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y hermanas por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
I.1 EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Delimitación de la investigación	4
1.3. Formulación del problema	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Justificación de la investigación.....	5

1.5.1. Justificación.....	5
1.6. Alcances y limitación en la investigación	6
1.6.1. Alcances	6
1.6.2. Limitaciones	7
CAPITULO II	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales	9
2.1.3. Locales	10
2.2. Bases Teóricas.....	10
2.2.1. Trabajo en equipo.....	10
2.1.1. Desempeño laboral.....	25
2.3. Definición de Términos Básicos	38
2.3.1. Eficacia.....	38
2.3.2. Eficiencia.....	38
2.3.3. Evaluación.....	38
2.3.4. Productividad	38
2.3.5. Rol	38
2.3.6. Subordinados.....	38
CAPITULO III.....	39
3. MARCO METODOLOGICO	39
3.1. Hipótesis general	39

3.2. Hipótesis específicas	39
3.3. Operacionalización de variables.....	40
3.4. Tipo de Investigación	40
3.5. Nivel de Investigación.....	41
3.6. Diseño de la Investigación	41
3.7. Población y Muestra del estudio.	41
3.7.1. Población.....	41
3.7.2. Muestra.....	41
3.8. Técnicas e Instrumentos de investigación	42
3.8.1. Técnica	42
3.8.2. Instrumento.....	42
3.9. Ámbito de investigación.....	42
3.10. Procesamiento y análisis de información	43
CAPITULO IV.....	44
4. RESULTADOS.....	44
4.1. Confiabilidad de instrumentos	44
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	44
4.2. Resultados	45
4.2.1. Variable: Trabajo en equipo	45
4.2.2. Por dimensiones	46
4.2.3. Variable: Desempeño laboral	50
4.2.4. Por dimensiones	51
4.3. Comprobación de hipótesis	55
4.3.1. Prueba de normalidad.....	55

4.3.2. Escala de valoración prueba no paramétrica Rho de Spearman.....	56
4.3.3. Comprobación de hipótesis general	56
4.3.4. Comprobación de primera hipótesis específica.....	58
4.3.5. Comprobación de segunda hipótesis específica	59
4.3.6. Comprobación de tercera hipótesis específica	60
4.3.7. Comprobación de cuarta hipótesis específica	62
4.4. Propuesta de optimización	63
4.4.1. Objetivo.....	63
4.4.2. Introducción	63
4.4.3. Plan de acción.....	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
APÉNDICE	77
Apéndice 1: Matriz de operacionalización de las variables	77
Apéndice 2: Matriz de consistencia	78
Apéndice 3. Instrumento	79
Apéndice 4. Ficha de validación de instrumento	83
Apéndice 5. Carta de autorización	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	40
Tabla 2 Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes.....	44
Tabla 3 Alfa de Cronbach variable: Trabajo en equipo	44
Tabla 4. Alfa de Cronbach variable: Desempeño laboral	45
Tabla 5 Prueba de normalidad.....	55
Tabla 6 Grado de relación según coeficiente de correlación	56
Tabla 7 Correlación de hipótesis general	57
Tabla 8 Correlación de primera hipótesis específica	58
Tabla 9 Correlación de segunda hipótesis específica.....	60
Tabla 10. Correlación de tercera hipótesis específica	61
Tabla 11. Correlación de cuarta hipótesis específica	62
Tabla 12 Presupuesto de inversión.....	64
Tabla 13 Etapas de la propuesta de optimización	67
Tabla 14 Cronograma de actividades	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1. Trabajo en equipo	49
Figura 2. Dimensión Roles.....	51
Figura 3. Dimensión Cohesión.....	57
Figura 4. Dimensión Comunicación	61
Figura 5. Dimensión Liderazgo.....	80
Figura 6. Variable desempeño laboral	81
Figura 7. Dimensión actitudes.....	82
Figura 8. Dimensión conocimiento de trabajo	83
Figura 9. Dimensión satisfacción.....	84
Figura 10. Dimensión eficiencia	85

RESUMEN

El propósito de este estudio es investigar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en las labores de mantenimiento de Southern Peru Copper Company en el año 2020. Para el análisis de los datos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, considerando muestras de más de 50 unidades.

Los resultados mostraron que los datos no presentaban una distribución normal, por lo que se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95% y una significancia de 0.000. Los resultados del estudio mostraron una correlación muy fuerte (0,953). La relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral en mantenimiento.

Las dimensiones clave de la evaluación del trabajo en equipo incluyen roles, cohesión, comunicación y liderazgo, todos los cuales pueden tener un impacto significativo en el desempeño. Los resultados muestran que la coordinación y cohesión adecuadas del equipo pueden mejorar la eficiencia y la productividad del mantenimiento, ayudando a mejorar el rendimiento general de la empresa.

Este estudio proporciona información valiosa para la implementación de estrategias de optimización de recursos humanos, especialmente en la industria minera, donde el trabajo en equipo es fundamental para aumentar la eficiencia operativa y mejorar el desempeño laboral.

Palabras clave: Trabajo en equipo, productividad, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the relationship between teamwork and job performance in the maintenance tasks at Southern Peru Copper Company in 2020. For data analysis, the Kolmogorov-Smirnov normality test was used, considering samples of more than 50 units.

The results showed that the data did not present a normal distribution, so the non-parametric Spearman's Rho test was applied with a 95% confidence level and a significance of 0.000. The study results showed a very strong correlation (0.953) between teamwork and job performance in maintenance.

The key dimensions of teamwork evaluation include roles, cohesion, communication, and leadership, all of which can have a significant impact on performance. The results indicate that proper coordination and team cohesion can enhance maintenance efficiency and productivity, thus contributing to improving the overall performance of the company.

This study provides valuable insights for the implementation of human resource optimization strategies, particularly in the mining industry, where teamwork is crucial for increasing operational efficiency and improving job performance.

Keywords: Teamwork, productivity, job performance.

INTRODUCCIÓN

El trabajo en equipo es esencial para el éxito de una organización porque permite una mejor coordinación de las actividades, optimiza la toma de decisiones y crea un ambiente colaborativo que incide positivamente en el desempeño laboral (Chiavenato, 2009).

En un entorno cada vez más global, las empresas buscan maximizar su capital humano mediante la creación de equipos altamente cohesionados capaces de responder a los desafíos dinámicos y cambiantes del mercado (Robbins y Judge, 2013).

En la industria minera, donde la eficiencia y la seguridad son primordiales, la gestión adecuada de los grupos de trabajo se vuelve aún más importante.

Southern Peru Copper, una de las empresas mineras más grandes del país, continúa enfrentando desafíos relacionados con la coordinación de las áreas de operaciones y mantenimiento, que dependen de la colaboración efectiva de los empleados para garantizar el adecuado funcionamiento de sus operaciones (SPCC, 2020).

Las investigaciones muestran que una cohesión suficiente, roles claros y una comunicación efectiva en un equipo pueden afectar directamente el desempeño y la productividad de los empleados (González, 2011; Daft, 2006).

En el contexto específico de la industria minera, una mejor integración y gestión del trabajo en equipo puede reducir el tiempo de inactividad, aumentar la confiabilidad operativa y optimizar el desempeño general de la empresa (Chiavenato, 2007; Robbins y Coulter, 2005).

Por lo anterior, este estudio se enfoca en analizar la relación entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral en la rama de mantenimiento de Southern Peru Copper Company en el año 2020 para obtener información valiosa para la implementación de estrategias de mejora de la fuerza laboral.

CAPITULO I

I.1 EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones actuales enfrentan diversos desafíos que dificultan el logro de sus objetivos. Uno de los temas más comunes es la gestión de personal, que incluye optimizar el potencial de los empleados, comprender sus necesidades y crear grupos de trabajo en diferentes áreas funcionales de la empresa. Estos equipos deben complementarse y trabajar juntos para lograr los objetivos organizacionales (Ramírez et al., 2019).

Según un informe de El País (2018), los problemas de trabajo en equipo a nivel internacional no se dan principalmente en el nivel medio u operativo, sino en puestos directivos que no fomentan una cultura colaborativa en la empresa. Por otro lado, Cañizares et al. (2019) afirmaron que si los puestos de trabajo, las habilidades y los roles de talento en una organización no se gestionan adecuadamente, el rendimiento y la productividad pueden reducirse significativamente.

En Latinoamérica, el ámbito empresarial de este contexto también está presente, las empresas se enfocan primordialmente en el logro de sus objetivos, dejando de lado las condiciones, clima laboral y ámbito de trabajo en el cual se desarrollan sus recursos humanos, por ello las empresas que logran sostener y consolidar un equipo de trabajo obtienen mejores índices de desempeño laboral en base a una comunicación objetiva, motivación, liderazgo y empatía (Chiavenato, 2009).

En el Perú, las organizaciones se están centrando cada vez más en contratar talento humano con habilidades para trabajar en equipo, lo que permite a los empleados enfocarse en los objetivos colectivos de la empresa, dejando en segundo plano sus metas personales. No obstante, aunque las empresas han intentado consolidar equipos de trabajo, no siempre lo han logrado. Esto se debe a que, para formar y consolidar un equipo exitoso, es fundamental prestar atención a los colaboradores que ejecutarán las tareas, ya que cada miembro aporta características,

capacidades, competencias, valores y creencias diferentes. En concordancia con lo referido, El Comercio (2019) expresa que los equipos de trabajo son una tendencia creciente en el ámbito laboral, puesto permite a las empresas contar con talento humano capaz de idear, planificar y gestionar de manera colectiva con otras personas.

Souther Perú Copper Corporation, empresa del sector minero dedicada a la extracción y refinamiento de cobre, molibdeno, zinc, plata, plomo y otro, presente en yacimiento mineros y fundiciones en el sureste del Perú, por su parte el área de mantenimiento esta encargada inspección y seguimiento de los equipos, de igual manera deben reportar el estado actual de las maquinarias e identificar fallas técnicas que puedan obstruir la operación en mina, en dicha área se ha identificado problemas en la gestión del talento humano, principalmente en lo relacionado a la comunicación, coordinaciones y demora en la entrega de reportes, lo cual involucra un retraso en el mantenimiento de equipos, retrasos y problemas con el área operativa.

De continuar este panorama en el área de mantenimiento de Souther Perú Copper Corporation, se perjudicará consecuentemente los índices de productividad en mina, debido a que un mal reporte de mantenimiento puede derivar en fallas técnicas en la operación minera, lo cual retrasa la operación y pone en riesgo la integridad del operador minero.

Por lo tanto, es esencial realizar un diagnóstico del trabajo en equipo en el área de mantenimiento de Southern Perú Copper Corporation para determinar su relación con los niveles de desempeño laboral. Los hallazgos de esta investigación proporcionarán un diagnóstico claro de los problemas existentes, lo que será crucial para desarrollar estrategias o un plan de acción que aborde la situación de manera efectiva.

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación está centrada de manera específica en la gestión del talento humano dentro del área de mantenimiento de Southern Perú Copper Corporation.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera los roles se relacionan con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?
- ¿De qué manera la cohesión se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?
- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?
- ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

- Determinar la relación entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.
- Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.
- Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación

La presente investigación se justifica desde perspectivas teóricas, metodológicas, prácticas y sociales

- **Justificación teórica.** La investigación se fundamentará en una base científica y teórica sólida, citando a autores reconocidos en el ámbito de la gestión del talento humano, como Chiavenato (2009). Además, se analizarán y consultarán fuentes secundarias, incluyendo artículos científicos, trabajos académicos y revistas indexadas, que aportarán rigor y credibilidad al estudio. De este modo, el marco teórico se presentará como una contribución al conocimiento, ampliando las teorías sobre la formación de equipos de trabajo y su relación con el desempeño laboral.
- **Justificación metodológica.** Desde el punto de vista metodológico, la investigación utilizará información proveniente de fuentes primarias, recopilada a través de la aplicación de instrumentos, así como fuentes secundarias obtenidas de libros e investigaciones reconocidas. Se emplearán técnicas como encuestas y cuestionarios para recolectar datos de una muestra seleccionada mediante muestreo aleatorio aplicado al universo del estudio. Los instrumentos utilizados se anexarán a la investigación y servirán como referencia para futuros estudios.

- **Justificación práctica.** Desde una perspectiva práctica, la investigación realizará un diagnóstico del trabajo en equipo, enfocado en cuatro dimensiones: roles, cohesión, comunicación y liderazgo. Además, se evaluará la relación entre estas dimensiones y el desempeño laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de Southern Perú Copper Corporation. Los resultados proporcionarán información valiosa para la dirección de la empresa, facilitando el análisis y la toma de decisiones estratégicas dirigidas a mejorar la gestión del talento humano. La tesis será presentada al cuerpo directivo para su consideración en la formulación de estrategias y mejoras en esta área.
- **Justificación social.** Desde una perspectiva social, esta investigación es relevante debido al significativo impacto que las empresas del sector minero tienen tanto en la sociedad como en sus trabajadores, quienes son el motor de la organización. Es fundamental que compañías como Southern Perú analicen y comprendan los factores que afectan el desempeño laboral de sus empleados, especialmente desde el enfoque del trabajo en equipo. El objetivo es implementar mejoras que contribuyan al crecimiento y desarrollo profesional de los trabajadores, así como optimizar las condiciones laborales e incentivos que actualmente limitan su productividad en el entorno laboral.

1.6. Alcances y limitación en la investigación

1.6.1. Alcances

- **Social.** Este estudio se centra en el estado de la retención de talentos en Southern Peru Copper Corporation (SPCC) y tiene como objetivo identificar desafíos en la gestión del talento y la formación de equipos. En base a esto, trabajamos duro para mejorar las condiciones laborales de nuestros socios.
- **Profesional.** Los resultados de este estudio se derivan de un análisis integral y harán una contribución significativa al campo de recursos

humanos de SPCC. Los resultados se tendrán en cuenta a la hora de tomar decisiones y desarrollar estrategias para mejorar la gestión de las áreas de conservación.

1.6.2. Limitaciones

- Las Memorias anuales o estudios de SPCC no están actualizadas en su página web, lo que limita el acceso a información.
- El acceso a información interna de la empresa está restringido.
- La pandemia en curso genera un escenario incierto en varios aspectos.
- Las restricciones de movilidad y la imposibilidad de realizar reuniones físicas debido a las medidas preventivas del Gobierno Peruano, a raíz de la pandemia del COVID-19, limitan el acceso a la información, que se obtiene principalmente a través de medios digitales.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Paz (2016) realizó un estudio titulado “El trabajo en equipo afecta el desempeño de los empleados en la Agencia de Promoción Económica Konkito”, cuyo objetivo principal fue mostrar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño de los empleados en la agencia. Para lograr este objetivo se realizó un estudio descriptivo mediante métodos correlacionales no experimentales utilizando métodos estadísticos deductivos. Utilizando cuestionarios como herramienta de recolección de datos, los resultados obtenidos muestran que el trabajo en equipo tiene un efecto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores. Por otro lado,

Zan (2017) realizó un estudio “El Clima Organizacional de la Facultad Multidisciplinaria de la Universidad del Sur de Managua, Managua en el año 2016 y su impacto en el desempeño del personal administrativo y docente”, cuyo objetivo principal fue determinar el lugar de trabajo, nivel de desempeño y analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de ese docente. Los métodos utilizados fueron mixtos, descriptivos y causales, con 88 colegas y 59 servidores públicos, y se utilizó una encuesta como herramienta de recolección de datos. Los resultados muestran que el clima organizacional que experimentan los empleados es positivo con un alto grado de optimismo y entusiasmo. Sin embargo, dado que está directamente relacionado con el desempeño laboral y la productividad, se deben implementar otras estrategias de motivación de los empleados para mejorar aún más el clima organizacional.

También se revisó la investigación de Herrera et al. (2017), titulado “Diagnostico del trabajo en equipo en estudiantes de Ingeniería en Chile”, El estudio tuvo como objetivo evaluar cómo se prepara a los futuros ingenieros en

Chile para el desarrollo del trabajo en equipo. Metodológicamente, se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario, considerando una muestra de 58 estudiantes. Los resultados indicaron que las habilidades más desarrolladas por los estudiantes en situaciones de trabajo en equipo fueron la capacidad de comunicar adecuadamente sus ideas y escuchar activamente a otros miembros del equipo (83.34% de los estudiantes), así como cumplir con los plazos y la calidad del trabajo acordados (79.63% de los estudiantes).

2.1.2. Nacionales

Montano (2018) realizó un estudio “Trabajo en equipo y desempeño de compañeros en el Área de Programación Centralizada de Cía”. Casa Palca Mining Lima 2017”, cuyo objetivo principal es determinar el número de empleados de la empresa. Área de despacho centralizado. El estudio fue descriptivo y correlacional mediante un diseño transversal mediante encuesta por cuestionario a 50 empleados. Los resultados muestran que existe una correlación positiva significativa entre las dos variables con un coeficiente de correlación de 0,675.

Por otro lado, en un estudio titulado “Trabajo en equipo y resultados laborales en el condado de San Marcos-Ancas” de Márquez (2020), el objetivo general fue determinar la relación entre el trabajo en equipo y los resultados laborales en la relación del condado de San Marcos. 2015. Las estadísticas realizadas mediante encuestas por cuestionario muestran que existe una relación positiva moderada entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral con un valor p de 0,405.

Según Espinoza (2018), realicé un estudio titulado “La relación entre el trabajo en equipo de los empleados y el compromiso de metas en la gestión del desarrollo económico de la provincia de San Martín en el año 2017”. llevado a cabo en el diseño. Los resultados muestran una relación positiva muy fuerte (r de Pearson = 0,878) entre el trabajo en equipo y el engagement, la medida de liderazgo antes mencionada, con un nivel de significancia de dos colas de 0,000, que se sitúa por debajo del margen de error. Además, se concluyó que el nivel de efectividad del

trabajo en equipo es moderado, es decir, no es completamente efectivo ni completamente ineficaz.

2.1.3. Locales

Rivera (2017) realizó un estudio titulado “El trabajo en equipo y su impacto en el desempeño laboral en la región Alto de la Alianza 2015”. Este estudio fue un estudio básico no experimental en el que participaron 88 personas. Los resultados mostraron que a pesar de algunos problemas del día a día, la unidad tenía un nivel adecuado de trabajo en equipo. El "nivel de participación" es el indicador más destacado, mientras que las áreas de mejora son el "nivel de comunicación" y el "nivel de innovación".

Llanqui (2020) realizó un estudio sobre “Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la agencia coronel Mendoza Caja Arequipa Tacna en el año 2019”. Este estudio también fue un estudio básico, no experimental, transversal y concluyó que la relación entre satisfacción laboral y desempeño es muy baja. El coeficiente de correlación es 0,178 y el nivel de significancia es 0,000, lo que significa que el valor p es mayor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, Guillermo (2019) utilizó un diseño no experimental, descriptivo y relacional en un estudio titulado “Desempeño Laboral y Liderazgo Organizacional en la Asociación de Bienestar Público de Tacna 2015”. Los resultados con un nivel de confianza del 95% muestran que existe una correlación significativa entre el esfuerzo laboral de Tacna Social Forening y el liderazgo organizacional. Según la prueba estadística Rho de Spearman, el coeficiente de correlación es 0,910.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Trabajo en equipo

Según Daft (2006), un equipo se define como un grupo de dos o más personas que interactúan y coordinan sus actividades para lograr metas y objetivos específicos. Por otro lado, Gonzales (2011) sostuvo que los humanos tenemos una tendencia natural a agrupar a las personas en grupos para satisfacer sus necesidades.

Las empresas, al igual que las organizaciones sociales, están formadas por personas que cooperan, se comunican e interactúan entre sí para lograr objetivos. Involucra a un pequeño número de personas con conocimientos y habilidades. Complementarse unos a otros, trabajar juntos para lograr objetivos específicos y tomar medidas para lograr esos objetivos. De manera similar, para Egg (2001), el trabajo en equipo individual y colectivo se lleva a cabo en un ambiente satisfactorio de respeto y confianza mutuos y en un contexto de influencia y beneficios sociales donde los equipos se caracterizan por su desempeño. En la obra reina el espíritu de complementariedad, y todos creen que son responsables unos de otros.

Todos los miembros de una organización son importantes, por ello por mutuo consenso con parte de un equipo de trabajo, el cual se le designa de acuerdo con sus funciones y jerarquía en la organización, es importante precisar la diferencia entre las siguientes definiciones:

- **Equipo de trabajo.** Se define como un grupo de individuos seleccionados por mutuo acuerdo o por asignados de acuerdo con su experiencia, habilidades y capacidad para el cumplimiento de un objetivo específico.
- **Trabajo en equipo.** Hace referencia a un conjunto de estrategias o métodos de trabajo que se emplean dentro del campo de los recursos humanos para cumplir un objetivo o meta específica en un corto o mediano plazo. De acuerdo con Chiavenato (2008), un equipo de trabajo se conceptualiza como un grupo de individuos organizados para conseguir un meta en común, de acuerdo con esta definición se establece tres factores trascendentales para la correcta ejecución de un trabajo en equipo:
 - **Grupo de personas.** Es representado por individuos organizados en conjuntos, en conjuntos las habilidades y destrezas de los integrantes de complementan para lograr una meta determinada, por ello la principal característica es el conocimiento y confianza en las habilidades de cada integrante.
 - **Organizar.** Es de gran importancia que los grupos de trabajo presenten un alto nivel de organización, a su vez es imprescindible que un miembro toma el liderazgo y representación del grupo, otro aspecto

importante es la subcategorización del grupo, de acuerdo con las metas y funciones que se deseen cumplir en conjuntos, por ello cada subgrupo tiene una función que aporta y se complementa con las demás áreas funcionales.

- **Objetivo en común.** El compromiso e involucramiento total de cada miembro es importante dentro de un grupo de trabajo, por el contrario, el grupo tiene un alto riesgo de quedar disuelto, por ellos se debe considerar la sinergia entre las metas personales de cada miembro con la meta colectiva del grupo, es decir en enfoque debe ser dimensiones, buscando siempre resultados favorables personales y colectivos.

Según Robbins (2013) realiza un análisis minucioso acerca de las discrepancias que se generan cuando se forma un grupo por fines o bajo criterios sociales, si bien estos equipos de trabajo presentan un alto nivel de confianza, facilidad de adaptabilidad y retroalimentación, el desempeño de los miembros puede ser mermado por el poco interés o exceso de confianza de un miembro.

Por otro lado, existen diferencias asociadas a las capacidades, por ello los grupos de trabajo puede ser individuales o grupo colectivos, en este contexto las funciones tienen un enfoque individual para los grupos y un enfoque colectivo para los grupos de trabajos, de igual manera se puede identificar una diferencial importante en los grupos, los cuales solo se proyectan al cumplimiento de una meta trazada, por su parte los equipos de trabajo logran un ámbito de trabajo altamente retroalimentación y dinámico que permite una sinergia positiva.

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) hacen mención a cuatro tipos de equipos de trabajo:

- a. **Equipos enfocados en la resolución de problema.** Son equipos organización que se proyectan al cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo, sin embargo, su principal diferencia es que designan un tiempo para analizar la situación problemática de la empresa, buscan generar acciones de mejora, sin embargo, a pesar de este atributo positivo, no ponen en práctica lo planteado (Robbins, 2005).

- b. **Equipos de trabajo autodirigidos.** Son representado por un conjuntos de colaboradores altamente organizados, principalmente se diferencian por tener un alto nivel de planeamiento estratégico, es decir establecen proceso de selección para seleccionar nuevos miembros, por otro lado brindar importancia al análisis del desempeño laboral y productividad, a pesar de presentar un alto nivel de éxito y productividad estos equipos de trabajo tienen una alta tasa de rotación de personal, lo cual influye en sus índices de productividad y limita el cumplimiento de objetivos organizacionales.
- c. **Equipos transfuncionales.** Son grupos de trabajos integrado por colaboradores con un mismo nivel jerárquico, sin embargo, son representantes de diferentes áreas funcionales de una empresa o incluso diferentes empresas, generalmente se juntan para coordinar o plantear un intercambio de información o con el fin de solucionar un problema de interés colectivo, debido a la alta experiencia de los integrantes de este equipo su gestión es fácil y pueden lograr un alto nivel de productividad y éxito.
- d. **Equipos virtuales.** Los diversos tipos de equipos mencionados anteriormente comparten una característica en común, los procesos de planificación y gestión se realiza de manera presencial, por otro lado, los equipos virtuales hacen uso de la tecnología para poder llevar a cabo el proceso de organizacional, si bien este tipo de equipo presenta un alto número de beneficios, que se asocian al a conectividad e inmediates, a poca convivencia limita el dinamismo y nivel de interacción de lo miembros.

De acuerdo con Davis y Newstrom (1991) los grupos de trabajo tiene que ser sometidos a un conjunto de fases para lograr convertirse en un equipo, según Susan Ledlow, precisa que el primer paso para la conversión de un grupo a equipo de trabajo es definir el concepto de grupo y equipo, para poder tener en claro las diferencias que existen, de esta manera Ledlow conceptualiza un grupo como un conjunto de personas que comparten ideas e ideales en común, por otro lado conceptualiza a un equipo como un conjunto de personas que comparten objetivos, ideales y expectativas colectivas, por ello es indispensable identificar las etapas necesarias para el proceso de cambio.

- a. **Normas y roles asignados.** Si no se establece un manual de normas que regule el comportamiento de un grupo, este puede presentar un desequilibrio e inestabilidad, por ello las normas tienen la finalidad de parametrar las funciones y actitudes de los miembros, su finalidad es orientar las acciones de la empresa hacia un desempeño eficiente, por ello se infiere que el establecimiento de normas es importante y trascendental para el desarrollo y crecimiento del grupo, estas normas debe tener la aprobación de todos los miembros del equipo.
- b. **Unión en grupo.** Cuando un integrante del grupo tiene la percepción de haber atribuido un aporte al grupo, presenta un alto nivel de motivación, esta acción puede influir directamente en el nivel de integración y compromiso del integrante con el grupo, un factor importante para la unión de un grupo es el factor social, es decir se busca la interacción y dinamismo del grupo.
- c. **Comunicar.** Para que las funciones se realicen de manera correcta es importante que generar un ambiente de alta comunicación, por ello para formar un ambiente de comunicación efectiva y fluida se deben realizar estrategias orientadas a la motivación de los integrantes más introvertidos, que les cueste interactuar y comunicar sus ideas, buscando conocer sus aportes y pensamiento en beneficio de la empresa.
- d. **Aprendizaje colaborativo.** Los equipos inician un proceso de aprendizaje desde que son formados, si bien primero se logra un aprendizaje individual, con el paso del tiempo este aprendizaje es transmitido y compartido con los demás miembros, por ello los miembros con mayor representativa deben ocupar una función de liderazgo, esto permitirá que se facilite el cumplimiento de objetivos organizacionales.
- e. **Objetivos definidos.** Es de vital relevancia que todos los miembros de un equipo de trabajo tengan en claro las metas colectivas planteadas, es decir conocer a detalle la filosofía organizacional de la empresa, misión,

visión y valores, en el caso de equipos de trabajo recién formados, es importante delimitar su filosofía organizacional antes de empezar a operar.

Las dimensiones del trabajo en equipo se pueden dividir en:

- a. Roles de equipo.** Según Gonzales (2011) en cada equipo, todos pueden desempeñar un papel diferente. Una influencia importante en el rendimiento general y la eficacia del equipo. Podemos definir un rol como una determinada conducta asignada a una determinada persona en un grupo, que es más o menos predecible. Es importante determinar el rol de cada persona del equipo y su influencia en el resultado final del trabajo para asegurar un trabajo en equipo eficiente.
- b. Cohesión de equipo.** Asimismo, Daft (2006) la definición de cohesión del equipo es el grado en que los miembros se sienten atraídos y permanecen en él. El equipo altamente cohesionado está comprometido con el evento, asiste a la reunión y felicita cuando tiene éxito, miembros del equipo menos cohesivos no les interesa tanto el bien común, la alta cohesión a menudo se considera una característica muy atractiva del equipo.
- c. Comunicación.** Hayes (2002) sugiere que la comunicación es quizás el factor más importante para crear cohesión entre los miembros del equipo. Es importante asegurarse de que cada miembro del equipo comprenda cómo todos los colegas contribuyen a la misión del equipo.
- d. Liderazgo.** Según Robbins y Judge (2013), el liderazgo es la capacidad de influir y liderar un equipo para lograr una meta o un conjunto de metas. La fuente de esta influencia puede ser formal, p.e. proporcionada por la jerarquía gerencial de la organización. Sin embargo, no todos los que son considerados líderes están en una posición de liderazgo, y no todos los líderes son líderes. En otras palabras, los líderes pueden surgir a través de grupos o reuniones formales.

- e. **Gestión por competencias en el trabajo en equipo.** De acuerdo con Alles (2008) la palabra competencia hace mención a un grupo de cualidades y singularidades de la personalidad en un individuo, que influyen en el nivel de desempeño laboral de un cargo específico. Por ello cada cargo dentro de una organización puede tener diversas particularidades en entidades o mercados. De esta manera la RAE (2020) define la palabra "talento" como un grupo de cualidades singulares o sobresalientes que son brindados por una deidad que aportan valor y enriquece al ser humano, de acuerdo con esta definición se establece que la palabra talento es sinónimo de competencia.
- De igual manera Alles (2008) define la gestión por competencias como una metodología de gerenciamiento que optimiza la evaluación de competencias definidas, es así que se presenta como una herramienta flexible para una organización, puesto logra una desvinculación temporal entre las labores ejecutadas por los colaboradores y la organización, de esta manera sitúa a los colaboradores como un eje central para inducir una gestión de cambio y consecuentemente permite la creación de ventajas competitivas y comparativas en una empresa.
- Es así como la gestión por competencia se muestra como una herramienta consistente, estratégica e importante para afrontar los diversos contextos generados en un entorno laboral, a su vez generan un impacto en el grado de efectividad de las competencias personales de cada miembro en las diversas áreas y dependencias de la organización, lo cual garantiza el crecimiento, desarrollo y mejores resultados del talento humano de una empresa.
- Desde otra perspectiva Luna (2008) expresa que la gestión por competencia este compuesto por motivos, cualidades de personalidad, comportamientos, cualidades intelectuales y demás aspectos personales que aportan valor a un individuo y lo diferencien de sus semejantes.
- De acuerdo con las definiciones establecidas se puede inferir que las competencias son comportamientos y actitudes que distinguen a una

persona del resto, y permite denominar a una persona competente, adicionalmente a ello es importante precisar que una empresa debe de identificar y conocer las competencias de cada colaborador con el objetivo de situarlo en un grupo idóneo que le permita desarrollar efectivamente sus competencias y provocar una serie de resultados positivos para la empresa.

a. Fases de creación de equipos

- **Reclutamiento y selección de personal.** Según Alles (2008) conceptualiza el reclutamiento y selección de personal de la siguiente manera: La especificación de un cargo y específicamente las competencias que requiere, se presentan como los principales aspectos que se consideran en un proceso de reclutamiento y selección de talento humano en una organización.

Es por ello por lo que se visualiza una concordancia con los diversos subsistemas de gestión del talento humano por competencias: *"si existen los perfiles de puesto por competencia, se recurre a ellos; en caso contrario, se construye en el momento y se integran al catálogo de puestos de la organización"*.

A su vez las competencias facilitan a los postulantes clasificar y evaluar sus propias capacidades y compararlas con las requeridas, lo cual concluye en una autoevaluación frente a un cargo específico. De esta manera una organización reduce de alguna manera la cantidad de postulantes que no cumplan con el perfil requerido, pero no lo elimina totalmente.

De esta manera el proceso de reclutamiento y selección permite a una organización incorporar talento humano idóneo para un cargo requerido, el cual se adapta e involucra con los objetivos de la organización.

- **Incorporación del personal.** De acuerdo con Alles (2008) la incorporación de personal se define de la siguiente manera:

Posterior al proceso de selección de personal inicia la inducción al puesto de trabajo, que básicamente se conceptualiza como el proceso de introducción de una persona a una empresa, a su clima laboral, cultura, objetivos, valores, responsabilidades y funciones.

El objetivo de este proceso es hacer más simple y amena la inducción y adaptación del nuevo talento humano y que perciba el apoyo para que pueda desarrollar correctamente sus talentos en beneficio personal y de la organización.

Es importante precisar y resaltar la importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal para obtener talentos que se alinean a un cargo específico, sin embargo, si se deja a la deriva a este nuevo elemento la falta de confianza, adaptación y conocimientos impactaran en su desempeño en una etapa inicial.

Los programas de incorporación en una organización pueden ser de las más informales, desde en una conversación amena e informal con el personal de las áreas de dirección a las más formales, que constan de un programa de inducción en la cual la empresa brinda toda la información que el nuevo integrante necesita para desarrollarse y desenvolverse en su nuevo cargo.

- **Capacitación de personal.** Según Alles (2008) la capacitación de personal se conceptualiza de la siguiente manera: Los programas de formación en las dependencias de gestión del talento humano, que presentan un cambio más significativo al pasar de una metodología tradicional a una por competencias, se definen como el "centro del sistema de gestión del aprendizaje de la organización".

En un entorno extenso y con una gran necesidad de inducción efectiva y adaptación constante, la formación en una empresa se centra en los programas de aprendizaje. De esta manera la gestión de cualidades, habilidades y destrezas de los colaboradores se centran y hacen más consistente las diversas metodologías que se emplean para que los

colaborares y la organización aprendan, ello incorpora diferentes conglomerados de aprendizaje formal e informal, haciendo uso eficiente de nuevas tecnologías y herramientas de aprendizaje, considerando un equilibrio entre expertos internos y externos encargados del proceso de formación.

De esta manera los programas de capacitación y formación de personal tiene el objetivo de que el colaborador sea apoyado por un experto para que pueda descubrir nuevas competencias y desarrollar las ya identificadas.

- **Retención de personal.** Según Alles (2008) la retención de personal se conceptualizada de la siguiente manera: En la actualidad las organizaciones orientan acciones para retener a su talento humano, puesto que esto les permite conservar sus niveles de competitividad.

La retención de persona se conceptualiza como los procedimientos que buscan mantener las competencias laborales del talento humano de una organización, conservándolo emocionalmente involucrado y que se sienta reconocido por la organización como una pieza fundamental para el logro de objetivos.

Por ello todas las organizaciones deben de enfocar esfuerzos serios en la retención de personal, puesto que cada vez es mayor la cantidad de personal con talento se va de las empresas, por diversos motivos como mejores ofertas laborales o emprendimientos personales.

- b. Objetivos de un sistema de competencia en un equipo de trabajo.** La importancia y principal objetivo de la gestión del talento y la gestión del talento es crear nuevos modelos de liderazgo en la empresa y gestionar eficazmente el talento. Por ello, Bedoja (2013) afirmó que el objetivo de la gestión por competencias es alcanzar las siguientes metas.

- Desarrollo y optimización de la gestión integrada de personal.
- Un proceso de transformación y mejora continua de los estándares de calidad, eficiencia y selección de talento.

- La gestión de recursos humanos está alineada con el pipeline estratégico de la empresa.
- Invertir en el desarrollo personal y profesional del talento impulsado por un entorno interactivo y transformador.
- Las evaluaciones con estándares y objetividad permiten tomar decisiones más efectivas.

c. Sistema de gestión por competencias. Posterior a la definición de términos primordiales de la gestión por competencias, se sintetizará en definiciones claves los procedimientos de instauración y desarrollo de términos específicos en la instauración del sistema.

De esta manera Priego (2000) expresa que se debe recabar información acerca de las normativas, prácticas y procedimiento del talento humano con la finalidad de evitar modificaciones ineficientes que imposibiliten o estorben la instauración del nuevo modelo.

Es así como se analizan los siguientes procedimientos respecto al talento humano:

- **Selección.** De acuerdo con Alles (2008) lo define como un proceso planificado y delimitado que permite la atracción, evaluación e identificación de prospectos de postulantes que cumplan determinados requisitos solicitados para un cargo específico, por ello la evaluación permite realizar un filtro que distinguen a las postulantes con características positivas, resaltantes y con proyección de los que no se alinean al perfil buscado.
- **Formación.** Según Robbins & Coulter (2005) es un factor de relevancia en la gestión de recursos humanos puesto que el nivel de eficiencia se asocia a la formación, que es conceptualizada como las etapas en las que se forma y prepara a un nuevo integrante para que pueda desempeñar una función específica de manera eficiente y eficaz.

- **Plan de Carrera.** Desde el punto de vista de Robbins y Coulter (2005) el plan de carrera sustenta la trayectoria profesional y laboral de una persona, en la cual especifica su formación académica y experiencia en su campo laboral, que afirman su valor en el mercado y le permite acceder a mejores posiciones laborales en un mercado competitivo.
- **Promoción.** Se conceptualiza como el cambio o ascenso de un individuo o un área de trabajo de mayor relevancia, toma de decisiones y mejores beneficios y compensaciones salariales, producto de un alto nivel de desempeño y reconocimiento de la empresa por el compromiso, confianza y aporte al logro de objetivos.
- **Retribución.** Luna (2008) define la retribución como la compensación monetaria otorgada por la realización de una función dentro de una empresa, esta compensación debe estar sujeta al salario mínimo establecido por el estado y se debe considerar el respeto de todos los beneficios sociales. Otra definición hace referencia a los bonos y beneficios otorgados por una organización por un desempeño sobresaliente, generalmente brindados para motivar e incentivar una mayor productividad para lograr los objetivos organizacionales. Por ello el termino retribución hace referencia a una equidad entre los beneficios económicos financieros de la organización con los beneficios económicos de su personal.
- **Desempeño.** Ochoa (2017) sostiene que el desempeño es conceptualizado como el comportamiento y desenvolvimiento de una persona en la ejecución de funciones otorgadas en un cargo específico, el cual puede ser evaluado por la dirección y calificado como excelente, regular o deficiente. A su vez una evaluación del desempeño laboral permite al cuerpo directivo de una empresa realizar una evaluación y retroalimentación de su personal con la finalidad de realizar mejoras y tomar decisiones de promoción, cambio o despido de personal.
- **Potencial.** Hellriegel (2009) , define el potencial como la totalidad de competencias del hacer, saber hacer y ser que tiene una persona que

destaca notablemente de sus semejantes, estas competencias le permiten tener mejores resultados y desempeño y lo posicionan como un activo valioso y diferentes dentro de la misma.

d. Modelos de competencias. A nivel global se han desarrollado diversos planteamientos para el desarrollo de las competencias laborales, por ello Davis, Willian, Keith, & Werter (2000) plantea el agrupamiento de los siguientes modelos:

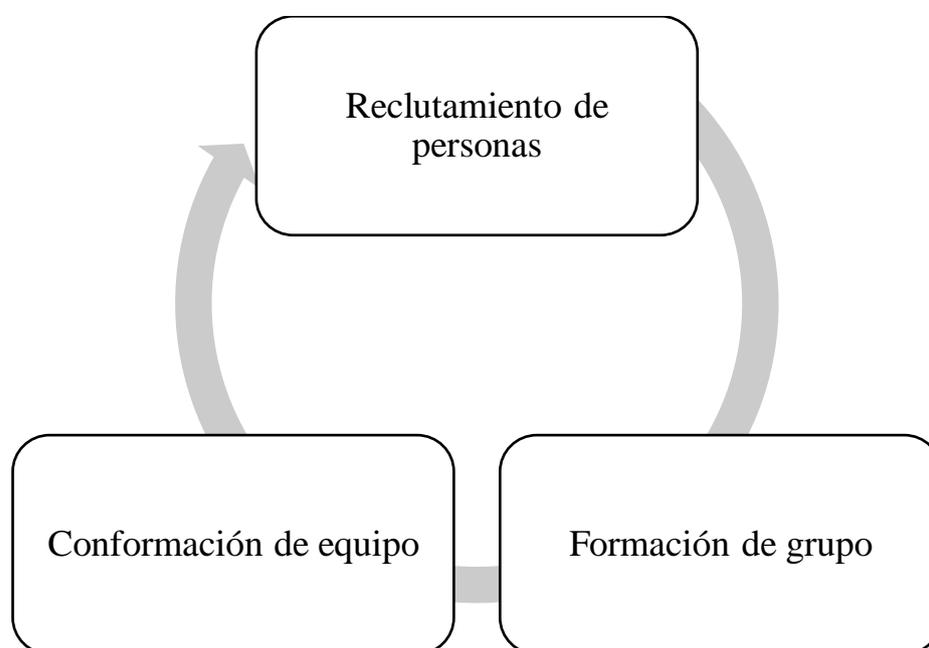
- **Modelo funcional.** Este modelo se enfoque primordialmente en la definición e identificación de competencias específicas que tengan un grado de relación, específicamente en un entorno empresarial y laboral. El modelo funcional define las competencias de acuerdo con un análisis de actividades trascendentes, correlacionadas a los resultados de las funciones otorgadas. De manera enfática este modelo plantea la evaluación y calificación de las competencias personales, de manera relevante asociadas a un oficio y establece puntos de referencia para el otorgamiento de reconocimiento.
- **Modelo conductual.** Este modelo se desarrolla primordialmente en el análisis del comportamiento y su asociación con el desempeño laboral. Este modelo cuenta con su metodología propia y se aplica en grupos de personas con un cargo de dirección, por ello se afirma que el grado de efectividad de este modelo es mayor en grupos de alta de dirección, sin embargo, también puede presentar resultados óptimos en niveles jerárquicos medios e inferiores, donde se valora mucho el comportamiento e involucramiento del personal.
- **Modelo constructivista o integrativo.** Este modelo evalúa y pondera las competencias de acuerdo con la capacidad de respuesta y resultados de cada individuo, en un entorno específico y respetando lineamientos establecidos. Este modelo reconoce el esfuerzo y capacidad de desarrollo de las personas, recabando aspectos funcionales y enfatiza en

las conductas, el autor afirma que es el modelo más complicada y complejo de desarrollar.

- e. Proceso de formación de equipos. De acuerdo con Chiavenato (2008), para que un equipo de trabajo logre un alto nivel de eficiencia debe cursar diversas fases que le permitirán desarrollarse personal y profesionalmente, lo cual conlleva una transformación notoria dentro de la empresa. En este sentido cuando se forma un grupo se establecen objetivos y funciones determinadas, sin embargo, este grupo siempre va a presentar atributos y características distintas en sus miembros, por ello es importante que los integrantes de un equipo pases por lo menos por tres etapas.

Figura 1

Proceso de formación de equipos



Nota. Chiavenato (2008).

- **Reclutar personas.** Al realizar la convocatoria de personas con distintos perfiles y características solo se logra acumular un grupo de

personas, lo cual permite analizar el perfil de cada persona e identificar de forma general el puesto al que mejor se puede acoplar. Por ello la etapa de reclutamiento es una etapa donde la comunicación es un factor primordial, puesto es en esta etapa donde se descubren los posibles líderes de equipo. Dentro de esta etapa las personas aún conservan metas personales, sin embargo, durante el proceso de formación e integración adoptan nuevos objetivos del grupo, lo cual les permite desarrollarse y desenvolverse mejor dentro del grupo.

- **Formación de grupo.** Los miembros de un grupo dentro de la primera etapa inician un proceso de socialización, donde interactúan entre sí y descubren nuevas características que les permiten formar una identidad, identidad que reluce dentro de la formación y desarrollo del grupo, es importante recalcar que esta identidad dista mucho de la identidad personal de cada miembro, consecuentemente se identifica la función de cada miembro dentro del grupo, la cual se regula y supervisa bajo normas internas, finalmente dentro de esta etapa se divide con mayor objetividad a los posibles líderes, que generalmente son los representantes de cada grupo.
- **Equipos.** Es la última etapa dentro del proceso de formación para la conformación de equipos, por ello dentro de esta etapa se define con objetividad los objetivos del grupo, las funciones y se delimitan las características y perfil que debe tener cada miembro para ser parte del equipo, finalmente depende del perfil de cada miembro su nivel de integración con el líder y los demás miembros, pues está obligado a trabajar con diversas áreas o responsables de grupo.

Figura 2

Comparación entre grupo y equipo de trabajo



Nota. Chiavenato (2008).

2.1.1. Desempeño laboral

- a. Definición.** Chiavenato (2008) considera que las organizaciones actualmente no tienen tiempo para corregir errores que se encuentran por debajo de los niveles promedio de desempeño, por lo que enfatiza que el nivel de desempeño de la empresa debe mantenerse siempre alto para poder mantener los niveles de desempeño. También define el desempeño laboral como todas las actividades y comportamientos realizados por los miembros de la organización en su área funcional que contribuyen al logro de las metas, confirmando que el desempeño laboral es el eje central de cualquier variable de negocio, ya que su variabilidad puede afectar directamente el logro de las metas. Agregó que cada empleado es evaluado en sus condiciones laborales y beneficios para determinar el valor de su trabajo y esfuerzo.
- Faria (1995) considera que el desempeño laboral se refiere a las actividades y series de actividades que una determinada persona realiza

en un área específica de trabajo y sugiere que el desarrollo depende del grado de relación con los compañeros de la empresa.

Desde la perspectiva de Robbins (2005) el desempeño laboral se correlaciona con las cualidades y habilidades de gestión y desarrollo que al agruparse con la conducta definen un nivel de desempeño.

Robbins y Judge (2013) argumentaron que los empleados felices probablemente tengan niveles más altos de productividad. Sin embargo, algunos investigadores mantienen una relación nula entre la satisfacción laboral y el desempeño, porque al analizar los datos, es seguro decir que las empresas con socios más satisfechos demostrarán una mayor eficiencia operativa. Desde el punto de vista de Vázquez (2010), el desempeño laboral se materializa en una serie de actividades realizadas junto con los compañeros. Estas actividades afectan el logro de los objetivos organizacionales y pueden evaluarse en función del nivel de competencia y contribución de la empresa. El equipo de investigación observó que la definición de desempeño laboral debe coincidir con las expectativas de los empleados y las instrucciones que reciben para mejorar el desempeño laboral.

En este sentido, Arias (2010) sugiere que los colaboradores deben esforzarse por alcanzar objetivos fijados conjuntamente, ya que de ello depende la colaboración entre pares. Por lo tanto, factores internos a la organización y su composición afectan el desempeño de los empleados, tales como aspectos de los sistemas de vida personal, valores, costumbres, etc., que permiten a los empleados alcanzar sus metas económicas, sociales y laborales.

b. Dimensiones. Estas se dividen en:

- **Actitudes.** Según Newstrom (2011) la actitud está determinada en gran medida cómo los empleados ven el medio ambiente y se comprometen con los objetivos establecido y eventualmente impulsado.

- **Conocimiento de trabajo.** De manera similar, Chiavenato (2000) afirmó que el desempeño de las personas se evalúa utilizando factores predefinidos y evaluados, que incluyen:
 - Factores actitudinales.** Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidades de seguridad, juicio personal, interés, creatividad y desempeño.
 - Factores de Desempeño.** Conocimiento del Trabajo, Calidad, Cantidad, Precisión, Trabajo en Equipo, Liderazgo.
- **Satisfacción.** De acuerdo con Hellriegel, Slocum, & Woodman (2004) muchos factores afectan la satisfacción de una persona con el trabajo, incluido el trabajo desafiante, colegas interesantes, salario, estudio y condiciones laborales adecuadas.

Las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Eficacia laboral.** CEPAL (2016), nos habla de la eficiencia laboral como el grado de responsabilidad y cumplimiento de metas establecidas, es decir cómo y en qué tiempo se realiza una acción cumpliendo sus metas principales. Por su parte Chiavenato (2007) refiere la eficiencia laboral como la capacidad de respuesta y objetividad con la que una empresa puede satisfacer una necesidad del consumidor, con productos o servicios altamente diferenciales que aporten e incidan en el logro de objetivos.
- **Eficiencia laboral.** Chiavenato (2007) expresa que desde un inicio se direccionaron estudios para conocer el tiempo y acciones realizadas por los empleados para mejorar e impactar en su nivel de eficiencia, resultado de esta investigación se planteó que la eficiencia era resultado de una ecuación:

$$E = P/R \dots\dots\dots (1)$$

Dicha educación hace referencia a los productos o servicios resultantes (P), los recursos utilizados (R) y producto de ello la Eficiencia (E), por ello la organización equitativa de labores tiene el objetivo de establecer las metodologías adecuadas para determinar un nivel de desempeño más exacto.

De acuerdo con ello se puede inferir que la eficiencia está orientada a la mejor ejecución de labores con el uso eficiente de recursos, por ello la eficiencia es la relación de lo que se logra conseguir y lo que se puede conseguir aportando al crecimiento de la productividad, por ello se afirma que a mayor eficiencia mayor productividad

- **Relaciones interpersonales.** Por parte de Robbins y Coulter (2005) define como la motivación por destacar y ponderarse como el mejor, necesidad de poder, el cual implica la necesidad de influir tajantemente en la conducta de un grupo de individuos y la necesidad de pertenencia que se define como la necesidad de tener relaciones interpersonales más sociables basadas en confianza y sentimientos.
- **Motivación laboral.** De igual manera Robbins (2005) señala que la motivación laboral hace referencia a los estímulos internos que impulsan a un individuo para realizar funciones encomendadas en una organización. Existen muchas teorías para medir el desempeño laboral. Por un lado, Robbins y Judge (2013) midieron el desempeño laboral en términos de productividad, satisfacción y eficiencia funcional, este estudio considerará las dimensiones propuestas por Chiavenato (2008): satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo y comunicación.
- **Satisfacción laboral.** Según Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral se conceptualiza como la actitud de un individuo hacia el lugar de trabajo, los individuos altamente satisfechos exhiben actitudes y comportamientos positivos, y los individuos altamente satisfechos exhiben actitudes y comportamientos positivos.

Por tanto, Robin y Judge (2013), sugerir factores relacionados con la satisfacción laboral.

Figura 3

Factores Relacionados con la satisfacción laboral

Factores	
1	Autonomía e independencia
2	Prestaciones
3	Oportunidades de avances profesionales
4	Oportunidades de desarrollo profesional
5	Remuneración
6	Comunicación entre colaborador-gerencia.
7	Contribución del trabajo a las metas de negocios de la organización.
8	Capacitación específica para el puesto.
9	Reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto.
10	Significatividad del trabajo.
11	Relación con los colegas.
12	Relación con el supervisor inmediato.
13	El trabajo en sí mismo
14	Las variedades de las actividades.

Nota. Robbins & Judge (2013)

Así, la satisfacción laboral se refiere a la actitud o conjunto de actitudes que exhibe una persona en el trabajo, las cuales pueden identificarse en su desempeño laboral o en las diversas situaciones laborales en las que participa. La motivación es un factor a priori en el proceso de satisfacción laboral, ya que todas las actividades deben incluir motivación, por lo que los altos directivos deben dirigir las actividades motivacionales para mantener altos niveles de satisfacción y motivación de los empleados y evitar la rotación de empleados o un aumento del ausentismo.

- **Compensaciones y beneficios.** Según Sotomayor (2013), un sistema de remuneración adecuado debe ser percibido por los colegas como razonable para las funciones desempeñadas y, por tanto, se asocia con una alta satisfacción laboral. Por lo tanto, la percepción de salario justo se refiere a la comparación y remuneración de otros empleados que

desempeñan funciones similares, así como a los requisitos laborales necesarios y las capacidades, destrezas y nivel salarial de cada empleado.

Rosanas (2012) considera que el sistema de remuneración es un gran desafío para las organizaciones porque la remuneración forma parte de la propuesta de valor de las personas porque está directamente relacionada con el grado de atracción, selección y retención del talento. El nivel de compromiso y contribución a los objetivos de la función delegada, pero hay muchas empresas donde el aspecto retributivo es muy costoso y tiene poco impacto en condiciones económicas adversas.

- **Trabajo en equipo.** Según Koontz y Weihrich (2012), el concepto de grupo está representado por dos o más individuos que están interconectados y actúan de manera coordinada y organizada para lograr un objetivo común. Por lo tanto, un equipo es más que un simple grupo de personas, ya que debe respetar las interacciones, visiones y culturas similares para lograr los mismos objetivos.
- **Características de un grupo de trabajo.** Las personas que conforman el equipo tienen objetivos específicos y formas de planificar y desarrollarse. La interacción y comunicación entre los participantes es muy importante, porque sin comunicación es imposible coordinar y lograr objetivos. Los miembros del equipo tienen roles y funciones claras, definiendo y dividiendo efectivamente las responsabilidades para lograr un cierto nivel de efectividad. Un grupo está definido y moldeado por reglas y regulaciones que gobiernan el comportamiento de sus miembros, y si no se siguen las reglas establecidas, otros miembros del grupo ejercerán presión para cumplir.
- **La comunicación.** Koontz y Weihrich (2012) creen que el propósito de la comunicación interna en una organización es crear un ambiente de trabajo estable y confiable que pueda adaptarse efectivamente a cualquier entorno cambiante. Por tanto, la comunicación en las

organizaciones es un factor importante, ya que forma la función de gestión y es importante:

- Definir y promover los objetivos organizacionales. planificación estratégica.
- Gestión eficaz de los recursos humanos.
- Atracción, selección, retención y fidelización del talento.
- Formar líderes proactivos en un entorno caracterizado por la confianza, el intercambio de ideas y la retroalimentación. Seguimiento y evaluación del desempeño

De esta forma, la comunicación afecta no sólo a la función directiva, sino también a las relaciones de la empresa con el exterior. El equipo directivo se comunica para informar y tomar decisiones sobre la demanda de los consumidores, la disponibilidad de proveedores y las decisiones de los grupos de partes interesadas.

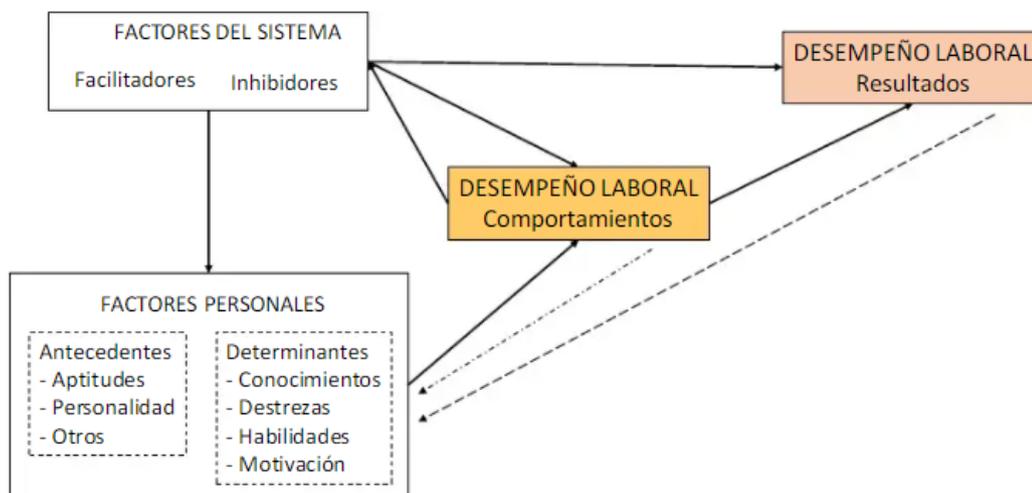
c. **Teorías.** Estas se pueden dividir en:

- **Teoría general del desempeño laboral (Campbell, 1999).** La teoría de Campbell surge de la necesidad de una evaluación integral del desempeño, y este modelo fue propuesto como uno de los referentes teóricos más importantes para la evaluación del desempeño, ya que representa una estructura multidimensional que tiene como objetivo identificar los factores más importantes del desempeño. y logros. Definir estrategias encaminadas al logro de metas utilizando factores que describan con precisión la estructura de desempeño actual de todo tipo de trabajo (Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020). El modelo Campbell es el resultado de un estudio realizado por el ejército estadounidense en el siglo XX cuando necesitaban medir el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, el análisis se realizó sin considerar todos los componentes de la descripción de la evaluación, por lo que Campbell incluyó cuatro componentes relacionados con

tareas específicas en cada área y comportamientos que apoyan a los empleados.

Figura 4

Modelo Campbell



Nota. Cuello et al. (2020)

- **Teoría del desempeño contextual (Borman et al., 2002)**, argumentaron que el desempeño situacional incluye todas las actividades que apoyan el entorno de desarrollo tecnológico básico, y los ejemplos más representativos de comportamientos de desempeño situacional son ayudar a los colegas, ofrecer roles voluntarios y defender la institución. El comportamiento juega un papel importante en el logro de los resultados proporcionados por la organización. Esto significa que el desempeño situacional se refiere a todos los comportamientos que contribuyen a la mejora del ambiente psicológico y/u organizacional en el área en la que se llevan a cabo y contribuyen al logro de las metas organizacionales, por lo que Borman y Motowidlo (1993) creen que el desempeño situacional actuación. se refiere a la actuación. Realizar funciones específicas que apoyan toda conducta en el entorno social y psicológico.

- d. **Medición el desempeño.** De acuerdo con Guerrero (2014) el análisis y evaluación del desempeño laboral abordan y requieren de una contabilidad precisa y sistematizada para supervisar y medir indicadores de resultados y logro de objetivos en una organización, específicamente se mide el nivel de efectividad y eficacia de una gestión de carácter administrativo. De esta manera Guerrero (2014) expresa que para lograr calificar el desempeño se requieren indicadores de medición.

Mencionados indicadores deben facilitar el análisis e identificación de colaboradores con bajos y altos niveles de desempeño, indexando esta información con los objetivos de la organización y ponderar su aporte. Por ello es indispensable un programa de medición por indicadores que vigile minuciosamente todos los procedimientos de una organización en todos los niveles jerárquicos.

Por ello se afirma que un plan estratégico de gestión del talento humano no es suficiente para obtener resultados óptimos, sino que estos deben ser evaluados y reconocidos o amonestados, pero principalmente se debe realizar una retroalimentación que se enfoque en una línea de mejora continua.

- e. **Teoría de las expectativas de Víctor Vroom,** sostiene que la fuerza de una tendencia al realizar una acción de una forma específica es influenciada por la fuerza de la expectativa, en otras palabras, la teoría infiere que las expectativas de un colaborador son impulsadas por un factor motivacional, que influye directamente en su nivel de desempeño y productividad, este factor motivacional puedes ser monetario y no monetarios (Arias, 2010).
- **Monetario.** Hace referencia a incentivos económicos, como bonificaciones por desempeño, tiempos extras, incrementos de salarios u otro incentivo asociado a dinero.

- **No monetario.** Hace referencias a incentivos enfocados al reconocimiento de una acción, tal como felicitaciones, días libres o empleado del mes.
- **Relación esfuerzo – desempeño.** Se refiere al porcentaje de probabilidad que una persona piensa que es necesario para hacer notar su desempeño, es decir la cantidad de acción o tiempo empleado para cumplir con las metas trazadas dentro de su área.
- **Relación desempeño-recompensa.** Hace referencia al porcentaje de probabilidad que un trabajador considera que es suficiente para recibir una recompensa u reconocimiento por su desempeño.
- **Relación recompensa - metas personales.** Hace referencia al nivel de aceptación o satisfacción que obtiene un trabajador al recibir un reconocimiento por parte de la empresa, es decir evaluar si el trabajador se encuentra satisfecho con las retribuciones recibidos por su desempeño laboral, si bien la teoría planteada por Vroom se enfoca primordialmente a la motivación, presenta tres factores importantes en la motivación:
 - Los objetivos personales son el motor motivacional que impulsa el desempeño de los trabajadores.
 - Las recompensas se presentan como la relación entre el desempeño laboral y logro de objetivos personal, de acuerdo con la percepción del trabajador.
 - La experiencia y las habilidades del trabajador influyen en su desempeño, siempre y cuando el considere puede cumplir y este en la capacidad de hacerlo.

Vroom sostiene un modelo de expectativa de la motivación, principalmente fundamentado en el logro de objetivos colectivos, relacionados al logro de objetivos personal, de acuerdo a ello, presenta la motivación con un ente regulador del comportamiento funcional de los trabajadores, por ello cuando un trabajador orienta sus funciones al

logro de un objetivo personal, este influye directamente en el logro de objetivos colectivos. Este aspecto tiene un mejor nivel de asociación cuando se mide el desempeño laboral, por ello el trabajador orienta sus funciones al logro de objetivos organizacionales, sin relegar su metas personales y profesionales.

f. Evaluación del desempeño. De acuerdo con Chiavenato (2009) un plan de evaluación del desempeño laboral es beneficiosos para una empresa, puesto genera mejoras en un corto o largo plazo, los principales interesados en la aplicación de un plan de evaluación de desempeño laboral son:

- Beneficios para el gerente, es indispensable que se analice el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores, de acuerdo con dimensiones de influencia como el clima laboral, remuneración y nivel de comunicación dentro de la empresa, a fin de identificar las falencias que limitan el desempeño de los trabajadores.
- Se generan acciones orientadas a mejorar del desempeño de los trabajadores, se buscan principalmente formar una comunicación horizontal dentro de la empresa, con el propósito de conocer las inquietudes y aportes del personal de todo nivel jerárquico.
- Es beneficio para los trabajadores, puesto podrá conocer de manera directa los factores de evaluación que considera la gerencia para medir su desempeño, lo cual le permitirá realizar un autoanálisis en busca de mejorar su desempeño laboral, por otro lado, buscará estar dentro del estándar de calidad impuesto por la empresa, finalmente acatará al pie de las letras las normas, correcciones y observaciones remitidas por sus jefes inmediatos y gerencia.
- Es beneficio para la empresa, puesto la empresa tendrá una visión general del desempeño laboral de todo su personal, es decir podrá valorar cuantitativamente el aporte de cada miembro de la empresa, por otro lado, identificar las fortalezas y debilidades del personal, pudiendo

generar medidas de mejora que impulsen el desempeño de sus trabajadores.

Por otro lado, puede realizar una evaluación sistemática e individual del desempeño de cada trabajador, lo cual le permite impulsar personalmente la motivación del trabajador, asociando las retribuciones a los intereses personales del trabajador, por otro lado, podrá medir la eficiencia y eficacia de las áreas de trabajo, la efectividad de los equipos de trabajo y valorar su contribución a la empresa.

g. Medición

- **Evaluación 180 grados.** Según Chiavenato (2009), el método de evaluación de 180 grados se conceptualiza como "una forma en que una persona es evaluada por su jefe, compañeros y clientes finales". La diferencia más evidente con relación a la evaluación 360° es que, no considera a los trabajadores que laboran en el ámbito operativo y/o subordinados.
- **Evaluación 360 grados.** Como menciona Alles (2005) este método de evaluación se encuentra estructurado con el propósito de evaluar el colaborador, y este debe ser calificado por el personal que lo rodea, ya sean por sus superiores, subordinados o pares.

- h. Factores que influyen en el desempeño laboral.** Quintero et al. (2008) sostienen que las organizaciones deberían considerar todos los factores que afectan significativamente el desempeño de los empleados, y las estrategias deberían centrarse en factores como la satisfacción, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación.
- satisfacción laboral
- **Satisfacción laboral.** Quintero et al. (2008) definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos positivos o negativos relacionados con el trabajo, así como comportamientos y actitudes hacia el trabajo mismo, que también se reflejan en la satisfacción laboral. Esto puede estar relacionado con su entorno laboral, por ejemplo:

- Clima laboral
- Equipo de trabajo
- Nivel de supervisión
- Tipo de liderazgo
- Condiciones laborales

Por ellos los autores infieren que la satisfacción dentro del trabajo se conceptualiza como un sentimiento de placer o dolor obtenidos en base a la percepción del trabajador, este comportamiento permite al cuerpo gerencial de la empresa a imponer funciones de acuerdo con el perfil y conducta de cada trabajador.

- **Autoestima.** Se define como un facto motivacional, puesto es un grupo se necesidades individuales que presenta una persona al momento de querer lograr un objetivo, por otro lado, se representado como un dese de reconocimiento dentro de un ámbito laboral, es decir buscan ser considerado como importante, este factor impulsa al trabajador a realizar sus funciones con mayor diligencia y eficiencia, aportando favorablemente en su desempeño laboral.
- **Trabajo en equipo.** Dentro de una empresa se desarrollan diversos eventos, debido a la posición homogénea de sus integrantes, por otro lado, se evidencia la presencia de un líder, códigos comunicativos y grupo de normas que regulan el comportamiento de los miembros, sin embargo, dentro del trabajo en equipo se descarta el comportamiento de los miembros como un factor que conduce la efectividad del grupo, debido a que todos los miembros son piezas claves dentro del logro de objetivos personales y colectivos.
- **Capacitación del trabajador.** Quintero (2008) define la formación como una serie de procesos diseñados para integrar el nuevo talento en áreas específicas de la empresa, con el objetivo de estimular y mejorar la adaptabilidad de los nuevos integrantes, reportando al grupo de trabajo y trabajando para asegurar su desempeño. Fue genial desde el principio. Un punto muy importante en el proceso de onboarding es el

clima laboral de la empresa, ya que incide directamente en el nivel de comunicación y desarrollo profesional de los empleados.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Eficacia

Su enfoque es netamente al objetivo, desea cumplir con los propuesto ignorando en algunas ocasiones los recursos.

2.3.2. Eficiencia

Alcanzar un objetivo, teniendo en consideración la administración de los recursos utilizados para así alcanzar un uso correcto de los mismos.

2.3.3. Evaluación

Se denomina así al análisis de los atributos, rendimiento o conocimiento en general, pues se desea entender el nivel de su capacidad.

2.3.4. Productividad

Se toma en consideración la producción y como se ha logrado maximizado la capacidad de utilización de los recursos.

2.3.5. Rol

Se denomina así a las funciones que desempeña una determinada persona o bien.

2.3.6. Subordinados

Que se encuentra dependiente o sometido por las indicaciones de un compañero.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.
- Existe una relación significativa entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.
- Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.
- Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

3.3. Operacionalización de variables

La operación de variable se resume en la siguiente tabla.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Escala de medición
Variable 1. Equipo de trabajo	Según Daft (2006), un equipo es una unidad de dos o más personas que interactúan y coordinan su trabajo para lograr un objetivo.	Rol	Tareas Coordinación	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		Cohesión	Pertenencia Compromiso Sinergia	
		Comunicación	Relaciones interpersonales Contribución	
		Liderazgo	Participación Influencia	
		Actitudes	Ambiente de trabajo Habilidad	
Variable 2. Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden.	Conocimiento del trabajo	Herramientas Capacitación	
		Satisfacción	Motivación Recompensas Clima Laboral	
		Eficiencia	Recursos	
			Productividad	

3.4. Tipo de Investigación

La presente investigación se definió de tipo básica, puesto se sostiene en un marco teórico y permanece en el durante el desarrollo de la investigación, de igual manera tiene la finalidad de incrementar el conocimiento con la generación de nuevas teorías (Sampieri et al.,2010).

3.5. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional, porque tiene la finalidad de determinar la relación existente entre las variables de estudio (Sampieri et al., 2010).

3.6. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque el investigador principal se enfoca específicamente en la observación del comportamiento natural de las variables sin realizar intervención o alteración sobre ellas. De corte transversal, porque el investigador delimita los parámetros de tiempo y espacio para realizar la recolección de información (Cegarra Sánchez, 2011).

3.7. Población y Muestra del estudio.

3.7.1. Población

Souther Perú Copper Corporation cuenta con 4602 trabajadores peruanos, de los cuales el 8% pertenece al área de mantenimiento. Por ello el universo de la investigación está compuesto por 368 colaboradores del área de mantenimiento de Souther Perú Copper Corporation.

3.7.2. Muestra

Para determinar la muestra se hizo uso de la siguiente operación:

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

Donde:

N	=	368	
Z	=	1.96	
P	=	0.5	
q	=	0.5	
E	=	5%	= 0.05

Por lo tanto:

$$n = \frac{368 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{((368-1) \times 0.05^2) + ((1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5)} \dots\dots\dots (3)$$

$$n = 189$$

Teniendo una muestra de 189 colaboradores del área de mantenimiento de Souther Perú Copper Corporation.

3.8. Técnicas e Instrumentos de investigación

3.8.1. Técnica

La técnica seleccionada para el desarrollo de la investigación fue la encuesta y fue aplicada a la muestra de estudio determinada.

- Variable 1. Equipo de trabajo

Técnica: Encuesta

- Variable 2. Desempeño laboral

Técnica: Encuesta

3.8.2. Instrumento

El instrumento aplicado en la investigación fue el cuestionario, el cual fue estructurado de acuerdo con las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio.

- Variable 1. Equipo de trabajo

Instrumento: Cuestionario

- Variable 2. Desempeño laboral

Instrumento: Cuestionario

3.9. Ámbito de investigación

La investigación se desarrolló en el Perú, en la empresa Souther Perú Copper Corporation, específicamente en el área de mantenimiento.

3.10. Procesamiento y análisis de información

La información obtenida a través de tecnología e instrumentos de recolección de información se recopiló utilizando el programa estadístico Excel y para procesar la información se utilizó el software estadístico SPSS 24.0. Las estadísticas descriptivas proporcionan información en forma de tablas y gráficos de frecuencia para una mejor comprensión.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los cuestionarios ha sido determinada por medio de la aplicación de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, realizada con el programa estadístico IBM SPSS.

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Para determinar la confiabilidad del instrumento utilizado se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach con una escala de 0 a 1.

Tabla 2

Rangos de Confiabilidad

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

Nota. Oviedo y Campo (2005)

– Variable 1. Trabajo en equipo

Tabla 3

Alfa de Cronbach variable: Trabajo en equipo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	18

Interpretación. El valor alfa de Cronbach de la variable trabajo en equipo es 0,921; el cual pertenece al intervalo de confianza alto. Por tanto, la herramienta es muy fiable y no es necesario cambiar los datos.

– **Variable 2. Desempeño laboral**

Tabla 4.

Alfa de Cronbach variable: Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	18

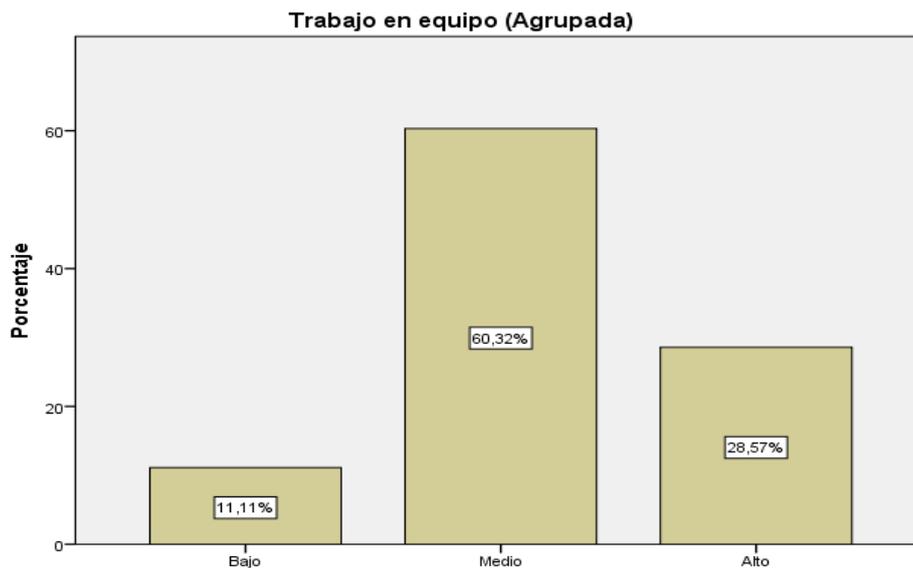
Interpretación: Existe evidencia de que la variable desempeño laboral tiene un valor de alfa de Cronbach de 0,973; se ha encontrado un rango de confiabilidad alto, por lo que no es necesario realizar cambios en los datos ya que el instrumento tiene alta confiabilidad.

4.2. Resultados

4.2.1. Variable: Trabajo en equipo

Figura 5

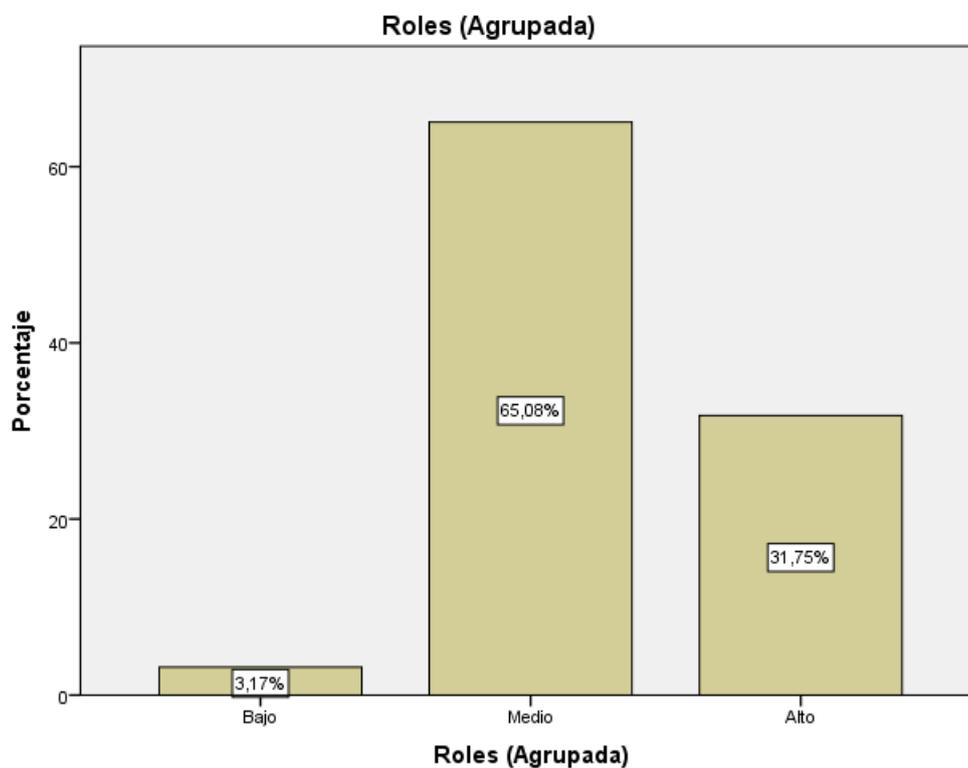
Variable Trabajo en Equipo



Interpretación: De acuerdo con la figura 01, un 60,32% considera que el nivel de trabajo en equipo es regular, un 28,57% considera que el trabajo en es alto y un 11,11% lo considera como bajo.

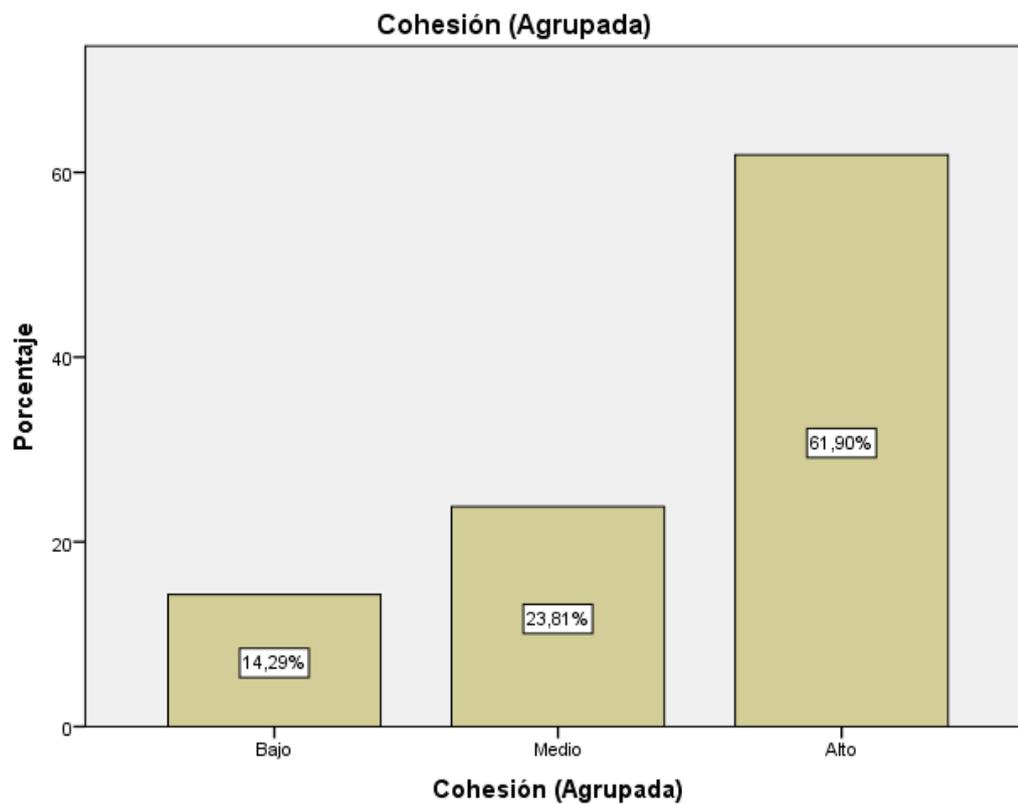
4.2.2. Por dimensiones

Figura 6
Dimensión Roles



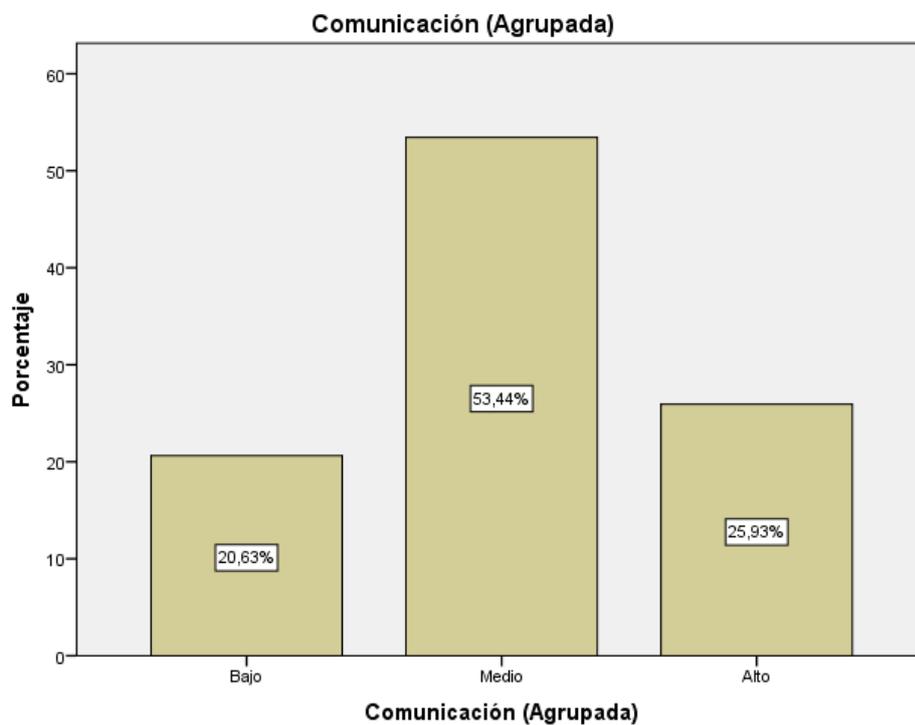
Interpretación: De acuerdo con la figura 04, la dimensión roles es percibida a nivel medio por un 65,08%, asimismo un 31,75% percibe la dimensión roles a nivel alto y en última estancia un 3,17% lo percibe como bajo.

Figura 7
Dimensión Cohesión

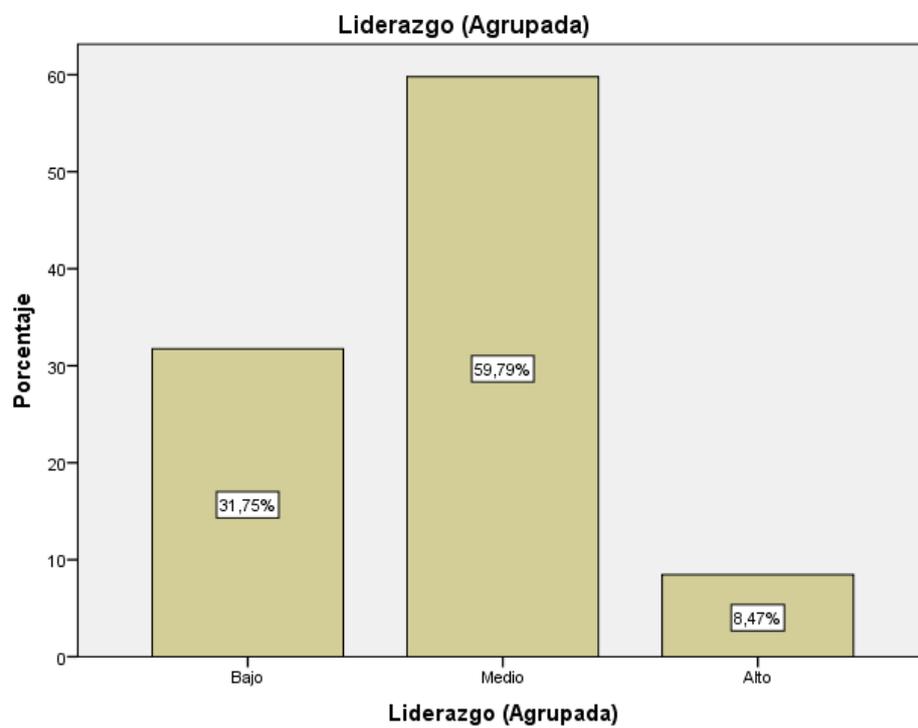


Interpretación: La figura 05 evidencia que un 61,90% percibe la cohesión de manera alta, un 23,81% lo percibe de manera regular y un 14,29% lo percibe a nivel bajo.

Figura 8
Dimensión Comunicación



Interpretación: La figura 06, indica que la dimensión comunicación es percibida a nivel medio por un 53,44%, mientras que un 25,93% lo percibe como alto y un 20,63% lo percibe a nivel bajo.

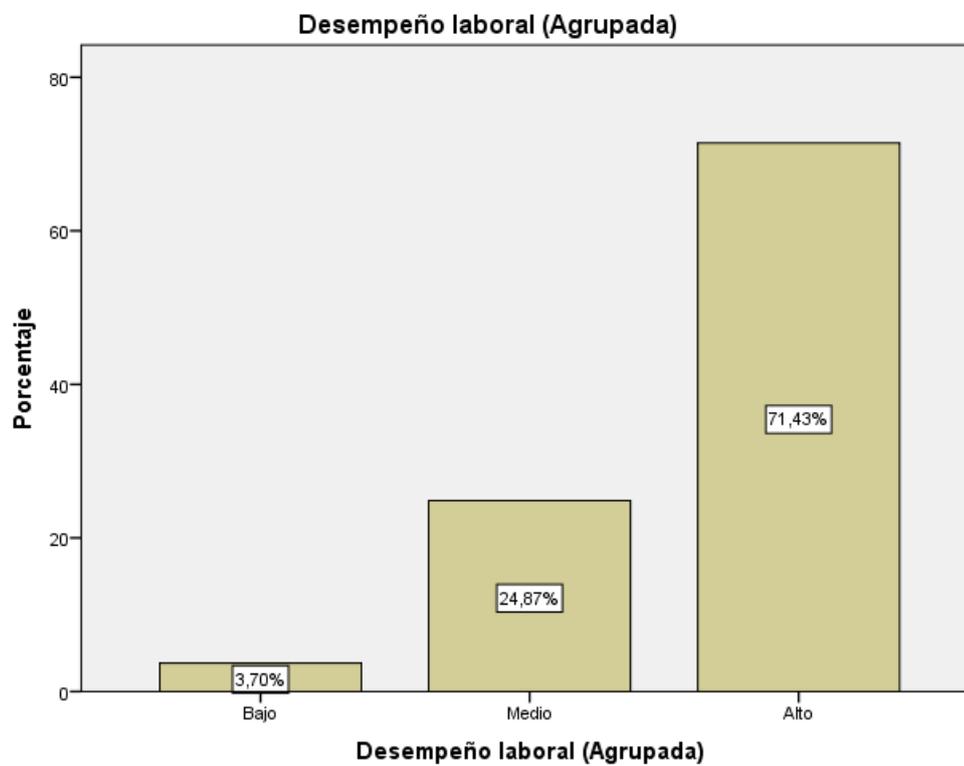
Figura 9*Dimensión Liderazgo*

Interpretación: La figura 07, indica que la dimensión liderazgo es percibida como medio por un 59,79%, un 31,75% indica que lo percibe como bajo y un 8,47% lo percibe como muy alto.

4.2.3. Variable: Desempeño laboral

Figura 10

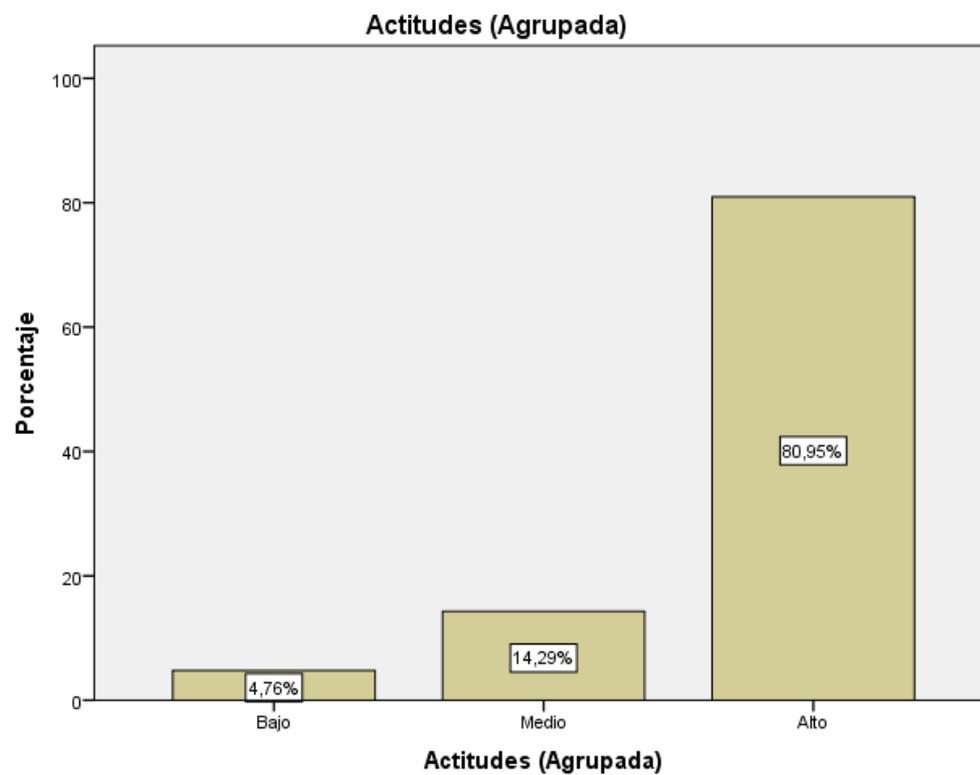
Variable desempeño laboral



Interpretación: La figura 08 indica que, un 71,43% de encuestado percibe el desempeño laboral a nivel alto, un 24,87% lo percibe a nivel medio y un 3,70% considera que es bajo.

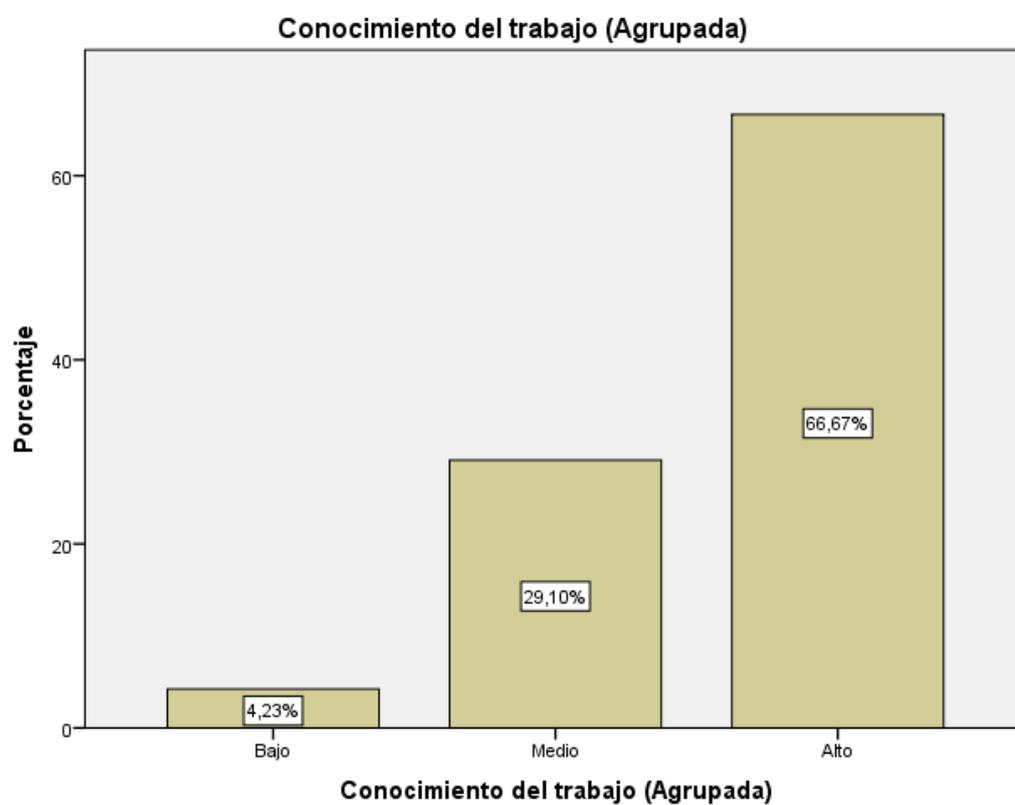
4.2.4. Por dimensiones

Figura 11
Dimensión actitudes



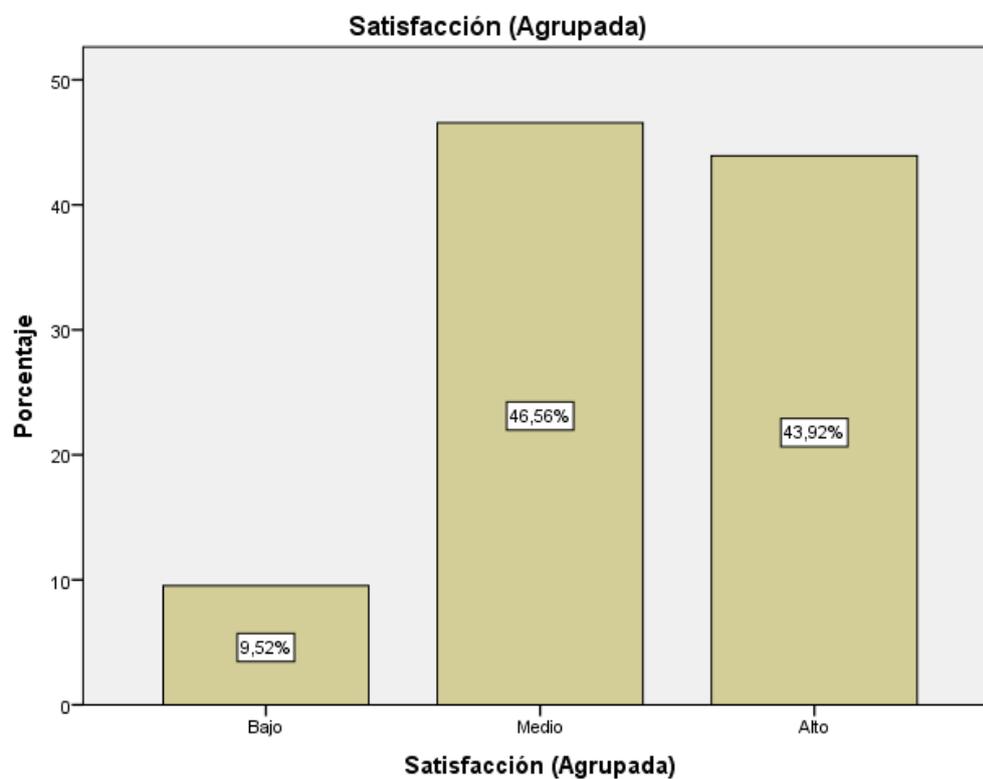
Interpretación: La figura 09 indica que, la dimensión actitudes es percibida como alta por un 80,95%, un 14,29% lo percibe a nivel medio, y a nivel bajo un 4,76%.

Figura 12
Dimensión conocimiento de trabajo



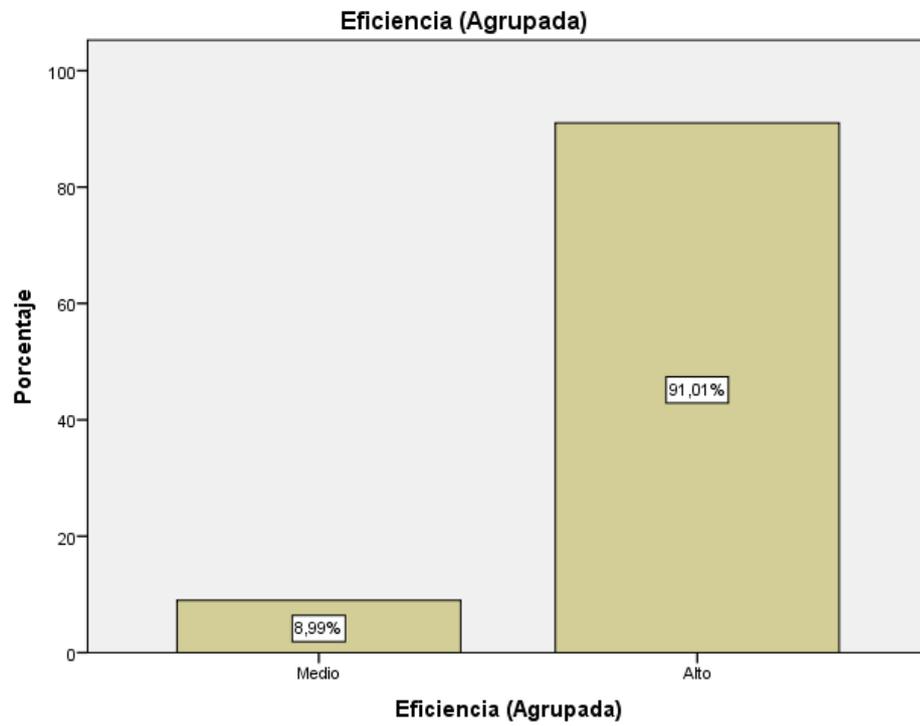
Interpretación: La figura 10 indica que, un 66,67% percibe la dimensión conocimiento del trabajo como alto, mientras que un 29,10% lo percibe como medio y un 4,23% como bajo.

Figura 13
Dimensión satisfacción



Interpretación: La figura 11 indica que, la dimensión satisfacción es percibida como medio por un 46,56%, asimismo, un 43,92% lo percibe como alto y un 9,52% como bajo.

Figura 14
Dimensión eficiencia



Interpretación: La figura 12 indica que, la dimensión eficiencia es percibida como alto por un 91,01%, mientras que un 8,99% lo percibe a nivel medio.

4.3. Comprobación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Para esta base de datos, cuando la muestra es mayor a 30 y cumple con los requisitos, se utiliza la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov.

- Hipótesis de normalidad

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

- Nivel de significancia

0,05 = 5%

- Prueba estadística

Kolmogorov-smirnov

- Toma de decisión

Sí $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula

Sí $> 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	,150	189	,000
Desempeño laboral	,228	189	,000

De acuerdo con la información de la Tabla 5, la significancia de la variable 1 (trabajo en equipo) y la variable 2 (desempeño laboral) es igual a 0,000 y el valor es menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alternativa. Y asegúrese de que los datos sigan una distribución normal. Por lo tanto, se utilizará la prueba estadística Rho de Spearman para datos no paramétricos bajo supuestos generales y específicos.

4.3.2. Escala de valoración prueba no paramétrica Rho de Spearman

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Sampieri et al., 2010).

Tabla 6

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Sampieri et al. (2010)

4.3.3. Comprobación de hipótesis general

- **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe una relación significativa entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

- **Nivel de simplificación:** (alfa) $\alpha = 5\%$
- **Estadística de prueba.** Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

Tabla 7

Correlación de hipótesis general

			v1	v2
Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman	v1	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	189	189
	v2	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	189	189

- **Lectura de valor**

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

H1 : ($p < 0.05$) → Rechazo la Ho

$P = 1,1094E-98$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

- **Decisión.** Mediante la tabla N.º 7 se puede observar que, la significancia encontrada entre la variable trabajo en equipo y desempeño laboral es

menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe una relación significativa entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,953) siendo este indicador de una correlación positiva perfecta.

4.3.4. Comprobación de primera hipótesis específica

– Formulación de hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

– Nivel de simplificación. (alfa) $\alpha = 5\%$

– Estadística de prueba. Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

Tabla 8

Correlación de primera hipótesis específica

		v2	d1
Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman	v2	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	189
	d1	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	189

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

- **Lectura de valor**

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

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

$P = 2,7335E-21$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

- **Decisión.** Mediante la Tabla 8 se puede observar que, la significancia encontrada entre la dimensión rol y desempeño laboral es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe una relación significativa entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,618) siendo este indicador de una correlación positiva considerable.

4.3.5. Comprobación de segunda hipótesis específica

- **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe una relación significativa entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

- **Nivel de simplificación.** (alfa) $\alpha = 5\%$

- **Estadística de prueba.** Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

Tabla 9*Correlación de segunda hipótesis específica*

			D2	V2
Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman	D2	Coefficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	189	189
	V2	Coefficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	189	189

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

- **Lectura de valor**

$H_0: (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se rechaza la H_0

$H_1: (p < 0.05) \rightarrow$ Rechazo la H_0

$P = 5,6035E-141; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión.** Mediante la Tabla 9 se puede observar que, la significancia encontrada entre la dimensión cohesión y desempeño laboral es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe una relación significativa entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,984) siendo este indicador de una correlación positiva perfecta.

4.3.6. Comprobación de tercera hipótesis específica

- **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

- **Nivel de simplificación.** (alfa) $\alpha = 5\%$
- **Estadística de prueba.** Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

Tabla 10.

Correlación de tercera hipótesis específica

			D3	V2
Prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman	D3	Coeficiente de correlación	1,000	,920**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	189	189
	V2	Coeficiente de correlación	,920**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	189	189

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

- **Lectura de valor**

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

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

$P = 4,0177E-78$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

- **Decisión.** Mediante la Tabla 10 se puede observar que, la significancia encontrada entre la dimensión comunicación y desempeño laboral es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe una relación significativa

entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,920) siendo este indicador de una correlación positiva perfecta.

4.3.7. Comprobación de cuarta hipótesis específica

- **Formulación de hipótesis**

Ho: No existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

H1: Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.

- **Nivel de simplificación, (alfa) $\alpha = 5\%$**

- **Estadística de prueba.** Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Correlación Rho de Spearman”.

Tabla 11.

Correlación de cuarta hipótesis específica

		D4	V2
Prueba estadística	D4	Coeficiente de correlación	1,000
no paramétrica Rho		Sig. (bilateral)	,715**
de Spearman		N	,000
			189

V2	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	189	189

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

– **Lectura de valor**

$H_0: (p \geq 0.05) \rightarrow$ No se rechaza la H_0

$H_1: (p < 0.05) \rightarrow$ Rechazo la H_0

$P = 6,3871E-31; \alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

- **Decisión.** Mediante la Tabla 11 se puede observar que, la significancia encontrada entre la dimensión liderazgo y desempeño laboral es menor al p valor (0,05) lo que indica que, existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. Asimismo, se evidencia que, el coeficiente de correlación es de (0,715) siendo este indicador de una correlación positiva considerable.

4.4. Propuesta de optimización

4.4.1. Objetivo

Elaborar una propuesta de optimización para mejorar el desempeño laboral en el área de mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation.

4.4.2. Introducción

A través de los resultados expuestos en la comprobación de hipótesis se evidencia que el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño

de los trabajadores, en este sentido tomando en consideración los resultados obtenidos se plantea una propuesta de optimización, específicamente se detalla una propuesta de inversión para mejorar el desempeño del talento humano del área de mantenimiento de Souther Perú.

Tabla 12

Presupuesto de inversión

Detalle de inversión	Meses		Inversión
	4 talleres de 4 sesiones cada		
Coaching empresarial	uno (30 días por taller)	S/	10,000.00
Test psicológicos y pruebas psicotécnicas	60 días (incluido las entrevistas individuales)	S/	6,000.00
Propuesta de reingeniería del manual de funciones	90 días	S/	7,500.00
Encargado de talento humano	90 días	S/	6,000.00
Taller de terapia antiestrés y control de ira	Terapia por cada empleado	S/	5,000.00
Capacitaciones adicionales		S/	4,000.00
Fondo para el plan de incentivos		S/	7,000.00
Total, inversión		S/	45,500.00

4.4.3. Plan de acción

Para la elaboración del presupuesto se realizó una cotización a tres consultoras de talento humano con el objetivo de obtener una proforma acorde al diagnóstico identificado en la empresa.

Es importante destacar que la aplicación de esta propuesta debe ser realizada en fases, pues se conoce que no estaba contemplado dentro del presupuesto anual, sin embargo, se reconoce su importancia para mejorar el desempeño y productividad de los trabajadores.

- **Etapa 1.** Dentro de la primera etapa de la propuesta se plantea la contratación de un coach altamente especializado que ayude a los colaboradores a lograr sus objetivos haciendo uso de sus propios recursos y habilidades. Asimismo, dentro de esta etapa se realizará una prueba psicológica, con el objetivo de contrastar los resultados al finalizar la propuesta e identificar los cambios. Las pruebas psicológicas estarán siempre bajo supervisión de un encargado del área de recursos humanos, el cual estará constantemente coordinado con el psicólogo para planificar y ejecutar las entrevistas de forma individual. Se proyecta un tiempo de ejecución de 45 días, considerando que las entrevistas psicológicas se realizaran de forma individual y se deben emitir un diagnóstico informativo individual y colectivo.
- **Etapa 2.** Dentro de la etapa 2 se realizan los manuales de funciones con el objetivo de analizar y evaluar las funciones de cada área, a fin de

determinar la aplicación de ajustes o reingeniería en las competencias de cada puesto. Se contempla un tiempo de ejecución de 90 días, para esta etapa se demanda la participación de un consultor y el apoyo del encargado del área de recursos humanos.

- **Etapa 3.** Dentro de esta etapa se analizarán los diagnósticos informativos y se establecerá las dimensiones a analizar, enfocadas en los problemas internos del personal dentro de la empresa. El estrés dentro de una empresa esta influido por diversos factores presentes dentro del entorno laboral, asociado principalmente a la frustración, tensión y malas energías, lo cual evidencia que dentro de un ámbito laboral los factores de estrés son muchos y es importante identificar cada uno para poder establecer mejoras.
- **Etapa final.** Se conoce que el presupuesto de inversión no está considerando dentro del plan anual de inversión de la empresa, por ello se plantea a la empresa redirigir un porcentaje de las utilidades o volumen de ventas a un programa de capacitaciones o plan de incentivos, pues es importante para la empresa y repercute directamente en la productividad de los trabajadores. Se proyecta un aproximado de 90 días para identificar las necesidades en base a los resultados de las pruebas psicológicas. En este sentido las etapas de la propuesta de optimización son las siguientes:

Tabla 13*Etapas de la propuesta de optimización*

La propuesta de optimización demanda de un total de inversión que es importante y necesaria para mejorar la productividad y desempeño de los trabajadores.

Tabla 14*Cronograma de actividades*

Detalle de inversión	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 4				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
ETAPA 1																					
Coaching empresarial	■	■	■	■																	
Test psicológico y pruebas psicotécnicas	■	■	■	■	■	■	■	■													
ETAPA 2																					
Propuesta de reingeniería del manual de funciones	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
Asistente de talento humano	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
ETAPA 3																					
Taller de terapia antiestrés y control de ira										■	■	■	■	■	■	■					
ETAPA FINAL																					
Capacitaciones adicionales																		■	■	■	■
Fondo para el plan de incentivos																		■	■	■	■

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, obteniendo una significancia asintótica de 0.000. Este resultado confirma que existe una relación estadísticamente significativa entre el diagnóstico de colaboración dentro del equipo y los indicadores de desempeño laboral en el área de mantenimiento de Southern Peru Copper Company durante el año 2020. Este hallazgo sugiere que los niveles de colaboración entre los miembros del equipo impactan de manera directa en la eficiencia y productividad laboral, lo cual resalta la importancia de fortalecer la cohesión y el trabajo en equipo en entornos laborales complejos como el área de mantenimiento de una gran empresa minera.

Segunda conclusión

El análisis estadístico reveló una significancia asintótica de 0.000, lo que demuestra que el rol del área de mantenimiento en Southern Peru Copper Company durante el año 2020 tiene una relación significativa con el desempeño laboral de sus empleados. Esto implica que el correcto funcionamiento del área de mantenimiento es un factor clave para optimizar el rendimiento laboral. La capacidad del área de mantenimiento para gestionar los recursos y asegurar la operatividad de los equipos tiene una influencia directa en la calidad del trabajo realizado, subrayando la necesidad de enfoques estratégicos para mejorar la efectividad de este departamento.

Tercera conclusión

La prueba Rho de Spearman, con una significancia asintótica de 0.000, indica que existe una relación significativa entre los antecedentes del área de servicio de Southern Peru Copper Company y el desempeño laboral de sus empleados en el año 2020. Esto sugiere que las condiciones históricas y previas a nivel organizacional y técnico en el área de servicio tienen un impacto en cómo los

empleados desempeñan sus funciones. Este resultado resalta la importancia de analizar y optimizar los procesos y prácticas que se han llevado a cabo en el pasado, ya que estas tienen una incidencia considerable en los resultados actuales y futuros.

Cuarta conclusión

La significancia asintótica obtenida, 0.000, muestra que existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño en la comunicación y el área de mantenimiento de Southern Peru Copper Company en el año 2020. La efectividad de la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos y operativos dentro del área de mantenimiento influye de manera directa en el desempeño laboral. Una comunicación fluida y eficiente es esencial para la coordinación de tareas, la resolución de problemas y la implementación de soluciones técnicas, destacando la necesidad de mejorar los canales y procesos de comunicación para potenciar los resultados en el área de mantenimiento.

Quinta conclusión

El análisis estadístico, con una significancia asintótica de 0.000, demuestra que existe una relación significativa entre la gestión de mantenimiento y la fuerza laboral de Southern Peru Copper Company en el año 2020. Este resultado pone de manifiesto que la gestión efectiva de las actividades de mantenimiento, incluyendo la planificación, organización y supervisión, tiene un impacto directo sobre el rendimiento de los empleados. Una buena gestión de mantenimiento no solo asegura la continuidad operativa, sino que también motiva a los trabajadores al proporcionarles las herramientas y recursos adecuados para realizar sus labores, lo que en última instancia contribuye a un mejor desempeño general.

RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere al departamento de recursos humanos establecer instrumentos de evaluación constante en el personal operativo y superior del área de mantenimiento; tal como una evaluación 360° para obtener desde la perspectiva del trabajador una puntuación de su jefatura y de igual forma, el superior dar un juicio crítico de sus subordinados, de este modo, obtener una visión general de la situación laboral que existe en Souther Copper Corporation. Asimismo, realizar una evaluación de la satisfacción laboral de los colaboradores, con el objetivo de identificar los factores internos y externo que influyen en su desempeño laboral, a fin de poder generar acciones estratégicas para mejorar el entorno y clima laboral.

Segunda

Se sugiere al departamento de recursos humanos establecer funciones rotativas entre colaboradores del área de manteamiento, para generar dinamismo entre los puestos de trabajo, así como una capacitación constante en el campo de especialización que el colaborador indique, de este modo, la organización ofrezca nuevos campos de desarrollo y aprendizaje al colaborador, evitando un trabajo mecánico y carente de motivación. Asimismo, se recomienda realizar una política de incorporación y adecuación al puesto, que estructure de manera específica un protocolo de bienvenida, adecuación e interacción con el entorno físico y el talento humano de la empresa, lo cual permita generar una sinergia más rápida entre el nuevo personal y el equipo de trabajo de la empresa.

Tercera

Se sugiere al área de reclutamiento y selección de personal brindar capacitaciones de trabajo en equipo a los colaboradores del área de mantenimiento, con la finalidad de considerar los aportes del equipo y hacerlos más útiles durante el desarrollo de actividades diario, asimismo, realizar una evaluación de eficiencia como equipo y no solo de manera individual. Paralelamente se recomienda que en la etapa de reclutamiento y selección de personal se realice una evaluación de conocimiento, habilidades y destrezas del postulante de acuerdo al puesto de trabajo que se pretende ocupar.

Cuarta

Se sugiere al departamento de recursos humanos impulsar la socialización del equipo en horas no laborales, con la finalidad de crear lazos potentes entre integrantes e incrementar el rendimiento del trabajo en equipo, pues el trabajo entre compañeros es útil pero el trabajo entre amigos de alta confianza puede ser aún mejor, por ello, conservar un ambiente saludable de labores puede hacer más eficiente los resultados del equipo. Asimismo, se recomienda generar bonos e incentivos por desempeño, monetario y no monetarios, con el objetivo de que el colaborador perciba una sensación de pertenencia, reconocimiento y motivación laboral.

Quinta

Se sugiere al departamento de administración reunirse personalmente con los líderes designados y no designados del área de mantenimiento (colaboradores dentro de la organización que forman parte de un equipo, que no tienen ningún cargo de importancia, pero sus opiniones influyen en el equipo de gran manera) para brindarles capacitación diferenciada y/o ofrecer bonificaciones que los incentiven a contagiarse de buen carácter al equipo de manera orgánica para alcanzar los objetivos de la organización. Asimismo, se recomienda realizar programas de capacitación de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa, es decir

talleres adecuados para el nivel jerárquico (estratégico, táctico y operacional) y funciones de cada cargo, con la finalidad de generar competencias y habilidades en el talento humano de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Arias. (2010). *Administración de recursos humanos para el alto Desempeño 6ta Edición*. Mexico: Editorial Trillas.
- Cañizares, S. S., Fuentes Garcia, F., & Artacho Ruiz, C. (2019). *Rankings internacionales de satisfacción laboral*. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf
- Cegarra Sánchez, J. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional (2ªed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGrawHill Tercera Edición.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones*. Mexico: International Thomson Editores.
- Daft, R. L. (2006). *Beneficios y Costos de los Equipos*. Obtenido de Introducción a la administración: <https://bit.ly/2uGYs4e>
- Davis, K. &. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Egg, E. &. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Progreso.
- El Comercio. (2019). *Trabajo en equipo: cualidad cada vez más apreciada por las empresas*. Obtenido de <https://bit.ly/2PpOlt4>

- El País. (2018). *Solo el trabajo en equipo hará crecer tu empresa*. Obtenido de <https://bit.ly/2Laq9b1>
- Espinoza, V. R. (2018). *Relacion entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Economico de la Municipalidad Provincial de San Martin, 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26057/Rojas_EV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, A. J. (2011). *Los Equipos de Trabajo*. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?p=GVRL&sw=w&u=univcv&v=2.1&it=r&id=GALE|CX7099800017&asid=8ef54c4fa2eb1bc1d0744182c346a5bc>
- Guillermo, R. C. (2019). *Desempeño laboral y la gestion organizacional en la sociedad de beneficencia publica de Tacna, año 2015*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3742/217_2019_carpio_guillermo_rc_espg_maestria_en_gestion_empresaial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hayes, N. (. (2002). *Dirección de Equipos de Trabajo: Una estrategia para el éxito*. Obtenido de <https://galeapps.gale.com/apps/auth?userGroupName=univcv&origURL=https%3A%2F%2Fgo.gale.com%2Fps%2Fi.do%3Fp%3DGVRL%26sw%3Dw%26u%3Dunivcv%26v%3D2.1%26it%3DaboutBook%26id%3DGALE%7C3ANS&prodId=GVRL>
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (2004). *Comportamiento organizacional*. Lima.
- Herrera, R., C. Muñoz, F., & A. Salazar, L. (2017). *Diagnostico del trabajo en equipo en estudiantes de Ingenieria en Chile*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062017000500006
- Llanqui, D. d. (2020). *La satisfaccion laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la Agencia Coronel Mendoza, Tacna*,

2019. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1637/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Márquez, V. (2020). *Trabajo en equipo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Marcos - Ancash*. Obtenido de Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo": http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4352/T033_45111396_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montano, S. (2018). *Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa CÍA, Minera Casapalca S.A. Lima 2017*. Obtenido de Universidad Autónoma del Perú: [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/554/1/SERGI O%20MONTANO%20MELENDEZ.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/554/1/SERGI%20MONTANO%20MELENDEZ.pdf)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Paz, J. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7556/1/T-UCE-0007-244i.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & E., F. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral*. Negotium.
- Ramirez, R., Cesar , E., Ruiz, G., & Hugueth, A. (2019). *Gestión del talento humano: Analisis desde el enfoque estrategico*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167
- Rivera, R. J. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad distrital Alto de la Alianza, en el año 2015*. Obtenido de

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins & Judge. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Prentice Hall.

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

Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación 5ta edición*. Mexico: MC Graw Hill.

Vazques. (2010). *Apuntes de medición y mejoramiento de la productividad: Chiapas*. Mexico.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua : <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

APÉNDICE

Apéndice 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Escala de medición			
Variable 1. Equipo de trabajo	Según (Daft, 2006) el equipo es la unidad dos o más personas interactúan y coordinan el trabajo para lograr las metas. objetivos específicos.	Rol	Tareas	(6) Totalmente en desacuerdo			
			Coordinación				
		Cohesión	Pertenencia		(7) En desacuerdo		
			Compromiso				
			Sinergia				
		Comunicación	Relaciones interpersonales			(8) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
			Contribución				
		Liderazgo	Participación				(9) De acuerdo
Influencia							
Variable 2. Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden.	Actitudes	Ambiente de trabajo				
			Habilidad				
		Conocimiento del trabajo	Herramientas				
			Capacitación				
		Satisfacción	Motivación				
			Recompensas				
			Clima Laboral				
		Eficiencia	Recursos				
Productividad							

Apéndice 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Var
General	General	General	
¿Cuál es la relación entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020?	Determinar la relación entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.	Existe una relación significativa entre el diagnóstico del trabajo en equipo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020.	
Específico	Específico	Específicos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera los roles se relacionan con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020? 2. ¿De qué manera la cohesión se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020? 3. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020? 4. ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la relación entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 2. Determinar la relación entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 3. Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 4. Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación significativa entre el rol y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 2. Existe una relación significativa entre la cohesión y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 3. Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 4. Existe una relación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral del Área de Mantenimiento de la empresa Souther Perú Copper Corporation, 2020. 	

Apéndice 3. Instrumento

ENCUESTA: VARIABLE 01

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema TRABAJO EN EQUIPO, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Mas o menos de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS		ESCALA DE VALORACION				
		T. D (1)	E. D (2)	M.D. (3)	D. A (4)	T. A (5)
Dimensión: Roles						
1	¿Identifica problemas significativos en la asignación de tareas en el área?					
2	¿Considera que existen factores que perjudican el desarrollo de las tareas en el área?					
3	¿Considera que existe coordinación entre los compañeros y el jefe de área para desarrollar las labores?					
4	¿Considera que la falta de una coordinación afecta el desarrollo de un trabajo en equipo?					
Dimensión: Cohesión						
5	¿Se siente identificado plenamente con el equipo de trabajo del cual es miembro?					
6	¿Considera que al pertenecer al equipo de trabajo, se siente respaldado y valorado?					
7	¿Considera que se siente totalmente comprometido con las labores y metas del equipo?					
8	¿percibe un alto grado de compromiso de los compañeros del equipo en el desarrollo de las actividades.?					
9	¿Percibe que el equipo de trabajo se desenvuelve en unión y cooperación?					
10	¿Considera que existe sinergia entre los compañeros ante las dificultades que se presentan en el área?					
Dimensión: Comunicación						
11	¿Considera que existe buenas relaciones interpersonales que facilitan la comunicación dentro del equipo de trabajo?					
12	¿Considera que es informado de todo lo que ocurre dentro del equipo de trabajo?					
13	¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta dentro del equipo de trabajo?					

14	¿Son atendidas de manera oportuna sus requerimientos de información?					
Dimensión: Liderazgo						
15	¿Percibe que existe un buen liderazgo dentro del equipo?					
16	¿Participa y contribuye en la toma de decisiones para ejecución de las tareas del equipo?					
17	¿Considera que el líder del equipo influye positivamente en todos los compañeros?					
18	¿Considera que el líder del equipo se interesa por el bienestar de todos los miembros?					

**ENCUESTA:
VARIABLE 02**

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema DESEMPEÑO, sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Mas o menos de acuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo.

PREGUNTAS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		T. D (1)	E.D (2)	M.D. (3)	D.A (4)	T.A (5)
Dimensión: Actitudes						
1	¿Identifica problemas significativos en su ambiente de trabajo que afectan su desempeño laboral?					
2	¿Considera que las condiciones de trabajo actuales favorecen su desempeño laboral ?					
3	¿Considera que cuenta con las habilidades necesarias para el desempeño de sus tareas?					
4	¿Siente que es necesario reforzar las habilidades para mejorar su desempeño?					
Dimensión: Conocimiento del trabajo						
5	¿Considera que cuenta con las herramientas necesarias para el desempeño de las labores?					
6	¿Considera que cuando realiza un requerimiento de materiales, son entregados en forma oportuna?					
7	¿Considera que existe una política de capacitación para mejorar el desempeño?					
8	¿Percibe que las capacitaciones que se realizan cumplen con los objetivos deseados?					
Dimensión: Satisfacción						
9	¿Considera que se siente satisfecho con la labor que realiza?					
10	¿Considera que existe un alto grado de motivación en la labor que desempeña?					
11	¿Recibe reconocimiento por el buen desempeño de sus labores?					
12	¿Está satisfecho con las recompensas que se le otorgan?					
13	¿Considera que existe un buen clima laboral que ayuda a su desempeño ?					
14	¿Se siente a gusto con las relaciones interpersonales que desarrolla en su entorno de trabajo?					

Dimensión: Eficiencia						
15	¿Considera que se cumplen las tareas asignadas en el tiempo establecido?					
16	¿Considera que se hacen uso adecuado de los recursos asignados para el desarrollo de sus actividades?					
17	¿Considera que realiza una labor productiva eficiente?					
18	¿Considera que cuenta con la capacidad para mejorar e incrementar su productividad?					

Apéndice 4. Ficha de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la Investigación: "DIAGNÓSTICO DEL TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA SOUTHER PERÚ COPPER CORPORATION, 2020."
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

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

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....
Firma y Posfirma del experto
DNI:

Apéndice 5. Carta de autorización

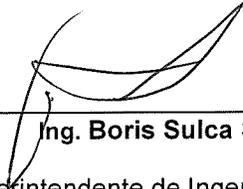
CARTA DE AUTORIZACION

Yo, Boris Sulca Solari, en mi calidad de Superintendente de Ingeniería de Mantenimiento de la empresa la Empresa Minera Southern Cooper Corporation, con R.U.C N° 20100147514, ubicada en la ciudad de Tacna

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al Sr. Rodrigo René Román Arce, identificado con DNI 45756669 y egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Privada de Tacna, se le otorga la autorización para realizar encuestas en el área de Taller de Mantenimiento. El objetivo de estas encuestas es recopilar información relevante sobre el **trabajo en equipo** para el desarrollo de su investigación titulada **"Diagnóstico del Trabajo en Equipo y su Relación con el Desempeño Laboral en el Área de Mantenimiento de la Empresa Southern Perú Copper Corporation, 2020"** con el propósito de obtener el grado de Maestro.

Cabe destacar que la información recopilada no representa ningún riesgo para la empresa.



72119

Ing. Boris Sulca Solari

Superintendente de Ingeniería de Mantenimiento
Empresa Minera Southern Cooper Corporation