



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Investigación previo a la Obtención del Título
de Psicólogo Industrial**

TEMA:

**EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
BAÑOS DE AGUA SANTA.**

AUTORA: Michelle Idrovo Medina

TUTORA: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

Ambato – Ecuador

2017

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, DRA.Mg Irma Ortiz, portador de la Cédula de Ciudadanía N° 170218607-6 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.”**

Desarrollado por la egresada Michelle Idrovo Medina, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



DRA.Mg. Irma Edith Ortiz

C.I: 170218607-6

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la presente investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Michelle Idrovo

Michelle Idrovo Medina

C.C. 1805132873

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo mis derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.”**

Autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

Michelle Idrovo

Michelle Idrovo Medina

C.C. 1805132873

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.” Presentada por la Srta. Michelle Idrovo Medina, con C.I 180513287-3, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; una vez revisada y certificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Ing. Mg. Omar Cavero
CI: 1802432268

.....
Lcda. Mg. Gabriela Romero
CI: 1803691136

DEDICATORIA

Este Proyecto de Investigación se lo dedico a Dios quien me dio fuerza para seguir adelante y no desvanecer ante las adversidades de este proceso.

A mi familia el pilar fundamental en mi vida gracias a ellos estoy culminando una de mis metas planteadas. Para mis padres por su apoyo en todo momento, consejos y sobre todo los valores, principios que supieron inculcar en mi. A mis hermanos y de manera muy especial a mi sobrino Isaac que son la alegría y el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mi tutora la Dr. Irma Ortiz quien fue más que una profesora una amiga incondicional que supo dedicar paciencia inculcarme motivación y aliento haciendo fácil lo difícil en este trayecto de investigación, para mí fue un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Al Ing. Omar Cavero y a la Lic. Gabrielo Romero quienes pusieron de manera prolija mi trabajo y a todos mis maestros que pasaron por mi vida universitaria nutriendome de conocimientos para formarme como profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	4
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE GRÁFICOS	12
ÍNDICE DE CUADROS.....	13
RESUMEN EJECUTIVO	14
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I.....	17
EL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Tema.....	17
1.2. Planteamiento del Problema	17
1.2.1. Contextualización	17
1.2.2. Árbol de problemas.....	20

1.2.3. Análisis Crítico	21
1.2.4. Prognosis	22
1.2.5. Formulación del problema.....	22
1.2.6. Preguntas directrices	22
1.2.7. Delimitación del problema.....	22
1.3. Justificación.....	23
1.4. Objetivos	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes Investigativos	25
2.2. Fundamentación filosófica	27
2.3. Fundamentación legal.....	27
2.4. Categorías Fundamentales.....	34
2.4.1. Fundamentación teórica de la variable independiente.....	37
2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente.....	46
2.5. Hipótesis.....	53
2.6. Señalamiento de variables	53
2.6.1. Variable Independiente: El trabajo en equipo.....	53
2.6.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral	53
CAPÍTULO III.....	54
METODOLOGÍA	54
3.1. Enfoque de la investigación	54
3.2.1. De campo	55

3.2.2. Bibliográfica	55
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	55
3.3.1. Descriptiva	55
3.4. Población y muestra	56
3.5. Operacionalización de Variables.....	57
3.6.- Recolección de información.....	59
3.7. Técnicas e Instrumento de Evaluación	59
3.8. Plan de Procesamiento y Análisis.	59
CAPÍTULO IV	61
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	61
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	61
4.2. Verificación de la hipótesis	72
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	72
4.2.2. Selección del nivel de significación.....	72
4.2.3. Descripción de la población.....	72
4.2.4. Especificación del estadístico	72
4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.....	73
4.2.6. Distribución del chi cuadrado	74
4.2.7. Recolección de datos y cálculos estadísticos	75
4.2.8. Representación Gráfica.....	77
4.3. Decisión estadística	78
CAPÍTULO V	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79
5.2. RECOMENDACIONES	80

Bibliografía	¡Error! Marcador no definido.
Linkografía.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	81
Anexo N.-1: Paper académico	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N.- 4: Oficio para la aplicación de encuestas.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N.- 5: Lista de estudiantes.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N.- 6: Croquis de la Unidad Educativa ..	¡Error! Marcador no definido.
Anexo N.- 7: Resultado urkund.....	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y muestra.....	56
Tabla 2: Actividades individuales o en equipo	62
Tabla 3: Apoyo del personal	63
Tabla 4: Trabajo en equipo	64
Tabla 5: Ambiente más agradable.....	65
Tabla 6: Perfil profesional.....	66
Tabla 7: Análisis de documentación	67
Tabla 8: Atención al usuario	68
Tabla 9: Usuario Satisfecho	69
Tabla 10: Evaluación actividades laborales	70
Tabla 11: Importancia del trabajo en equipo	71
Tabla 22: Frecuencias observadas.....	75
Tabla 23: Matriz de Frecuencias esperadas	76
Tabla 24: Cálculo del Chi cuadrado.....	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas.....	20
Gráfico 2: Categorización de Variables	34
Gráfico 3: Actividades individuales o en equipo	62
Gráfico 4: Apoyo del personal	63
Gráfico 5: Trabajo en equipo	64
Gráfico 6: Ambiente más agradable	65
Gráfico 7: Perfil profesional	66

Gráfico 8: Análisis de documentación	67
Gráfico 9: Atención al usuario	68
Gráfico 10: Usuario Satisfecho	69
Gráfico 11: Evaluación actividades laborales	70
Gráfico 12: Importancia del trabajo en equipo	71
Gráfico 23: Campana de Gauss.....	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No 1: Variable independiente: Trabajo en equipo	57
Cuadro No. 2: Variable dependiente: Desempeño Laboral	58
Cuadro No 3: Recolección de información	59

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: “EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.”

Autora: Michelle Idrovo Medina

Director: DRA. Mg. Irma Edith Ortiz

Fecha:

RESUMEN EJECUTIVO

El Trabajo en Equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. La consulta documental e investigación sobre el tema de Trabajo en Equipo permitirá identificar desde diferentes puntos de vista los

factores que intervienen en un adecuado trabajo en equipo y como se involucra el liderazgo, la motivación y la colaboración en el desempeño para el logro de objetivos

Descriptores: Palabras Claves: Trabajo en Equipo, Liderazgo, Comunicación, Motivación y Proceso de Cambio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSCOLOGÍA INDUSTRIAL

Theme: “THE TEAM WORK IN THE WORK PERFORMANCE OF THE STAFF OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED GOVERNMENT BAÑOS DE AGUA SANTA”

Autora: Michelle Idrovo Medina

Director: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

Date:

ABSTRACT

The concept of teamwork is considered as transformation and union in the organization, is synonym of productivity, competitiveness and achievement of objects that have been established as continuous improvement to succeed the mission, vision plus guide the behavior of people in order to achieve maximum quality and productivity.

This research about teamwork helps us to identify different points of view and understand how different factors and in what manner those are getting involved to

achieve high quality in leadership, motivation and collaboration in every team to succeed the objects of the organization.

Key words: teamwork leadership, communication, motivation and process of change.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está conformada de cinco capítulos, y el artículo académico cuyo extracto se detalla a continuación:

En el CAPÍTULO I, denominado “El problema”, se expone el planteamiento y la contextualización del mismo; un análisis crítico del tema escogido para la investigación, los objetivos, la justificación para realizar el presente Trabajo.

El CAPÍTULO II, "Marco Teórico", que abarca los antecedentes investigativos, se fundamenta en una visión: Filosófica, el cual se refiere al tipo de investigación realizada, la fundamentación legal que indica el ámbito legal, las categorías fundamentales que trata sobre las dos variables.

En el CAPÍTULO III, nombrado "Metodología", se plantea en la investigación el enfoque crítico propositivo, de carácter cuantitativo y cualitativo. La modalidad de la investigación que permitió estructurar predicciones, la población y muestra, la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información, el plan de procesamiento de la información.

En el CAPÍTULO IV, llamado "Análisis e interpretación de resultados", se procede a transcribir, analizar e interpretar los contenidos de las encuestas, incluye la organización de Resultados en forma estadística con sus porcentajes.

En el CAPÍTULO V, se hace referencia a las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones y recomendaciones pertinentes, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación.

Al final de la presente investigación se constan la bibliografía que se fue de gran ayuda para realizar la presente investigación; además se encuentran los anexos tales como: paper académico, oficio de autorización, encuestas, y reporte urkund.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

Antiguamente, nos encontrábamos insertos en un mundo con una economía de mercado cerrado, es decir, en donde el mayor común denominador de las organizaciones se basaba mucho en el principio de administración como es la división del trabajo, que teniendo en cuenta la especialización de los trabajadores, esto ofrece una importante ventaja. Sin embargo, por otro lado, tal principio se basaba además en realizar funciones sin saber de lo que se efectúa en el resto de la empresa y por lo mismo, donde nadie le colabora a nadie.

Actualmente, la gente que está en organizaciones ve cómo cada vez más se le pide que trabaje en equipo. Esto sucede porque el trabajo en las organizaciones se ha vuelto increíblemente complejo y los cambios se suceden constantemente. Cada vez más las empresas públicas y privadas de todo el mundo están usando equipos para manejar este dinámico mundo laboral. Desafortunadamente, muy pocas instituciones entienden realmente cómo crear un equipo que ponga en acción el conocimiento, la experiencia, las verdaderas capacidades y la motivación de su gente. Trabajo en equipo es nuestras estrategias para crear mejores equipos con muchos beneficios.

El Desempeño Laboral es un elemento imprescindible en la satisfacción al cliente y constituye el centro de interés fundamental y la clave del éxito o fracaso de la administración de los Gobiernos Autónomos, aquejados permanentemente por críticas debido a la lenta atención que se brinda al cliente y la falta de información en los servicios. Mientras mejor entiendan los servidores públicos qué es lo que se espera de ellos mejor se desempeñarán en sus labores, deben tener muy en claro cuáles son sus funciones específicas, procedimientos que deben seguir, políticas que deben respetar, objetivos que deben cumplir para mejorar la calidad de atención y satisfacer las necesidades tanto de la institución pública como del usuario.

Los Gobiernos Autónomos del Ecuador al ser los encargados de administrar, planificar y regular el desarrollo de las ciudades, así como recaudar impuestos, tasas y contribuciones ayudando a obtener recursos para la ejecución de obras y servicios de calidad necesarios a la comunidad, promoviendo el desarrollo del territorio regional, garantizando la realización del buen vivir; en los últimos años con la modernización, ha permitido implantar instrumentos y herramientas tecnológicas en cada una de las dependencias de la institución, desarrollándose un nuevo esquema operativo-administrativo y fortaleciendo su capacidad de gestión, optimizando su estructura interna para atender mediante estrategias planificadas de cambio, las demandas que devienen de la comunidad. En las últimas décadas las empresas tanto públicas como privadas ha sobresalido a nivel mundial gracias al trabajo en equipo, que sin duda ha mejorado el Desempeño Laboral y la satisfacción

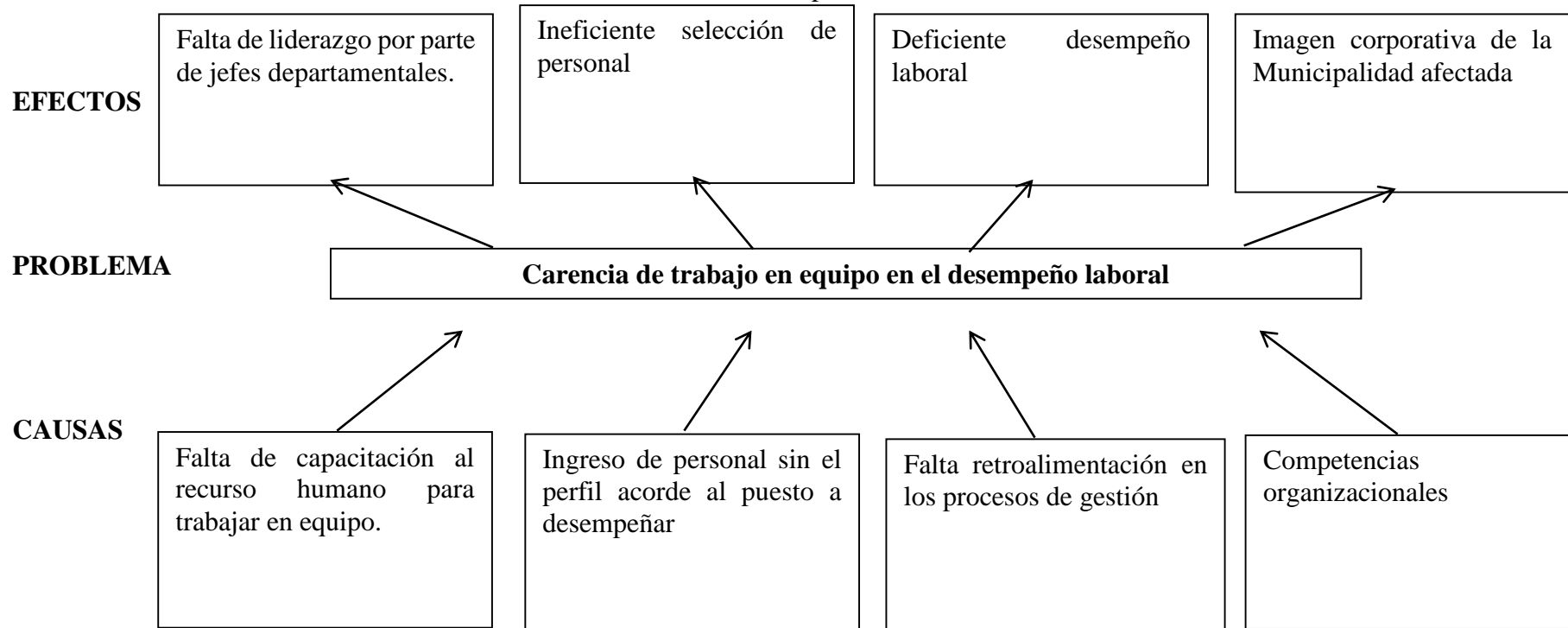
de la ciudadanía, permitiendo conseguir las metas establecidas, dando paso a que sus colaboradores mantengan un nivel alto de pertenencia con la Municipalidad.

Fuente: (SARASTI, 2008, pg. 140)

En la Provincia de Tungurahua, el trabajo en equipo en las diferentes instituciones de servicio público, juega un rol protagónico para su desarrollo actual y futuro, porque es donde se da lugar a un refrán que dice: "Dos cabezas piensan más que una"; por lo que, es uno de los condicionantes para que en la actualidad, estas instituciones prefieran trabajar en equipo, aunque en la realidad quede solo en palabras o simples papeles escritos, porque al momento de llevar a la práctica dicho trabajo mancomunado no se lo logra objetivamente y peor aun eficientemente. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad del Cantón Baños, el Director del Departamento de Recursos Humanos, quien a su cargo tiene todas las dependencias que componen la institución. Es así que se ha venido experimentando una serie de cambios tanto del personal como de sus instalaciones para brindar a sus empleados y trabajadores un mejor ambiente laboral; sin embargo, esta noble institución adolece de un efectivo y eficiente trabajo en equipo aprovechando las verdaderas capacidades y aptitudes, habilidades y destrezas del personal con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad del Cantón Baños de Agua Santa.

1.2.2. Árbol de problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Idrovo, (2016)

1.2.3. Análisis Crítico

La carencia de trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa es ocasionado por varios factores; siendo uno de estos la poca capacitación al recurso humano para trabajar en equipo provocando que exista el conflicto laboral y pérdida de la imagen institucional puesto que en la actualidad es importante contar con un personal calificado y productivo sobre todo que sepan trabajar en equipo siendo esto de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los servidores públicos a la vez que brinde beneficios para la institución.

Otra de las causas es la ineficiente selección del personal que continúa siendo un problema permanente en la actual administración municipal debido a que ingresan personas sin el perfil al puesto acorde a desempeñar.

La ausencia de retroalimentación en los procesos de gestión se evidencia en el deficiente desempeño laboral, porque existe un inadecuado manejo de las herramientas informáticas, desconocimiento de ordenanzas municipales, normativa, reglamentos, conocimientos acordes a los trámites que se ejecutan diariamente tomando en cuenta los valores institucionales.

Otra de las principales causas es la carencia de conocimientos y habilidades que debe desarrollarse en cada empleado, ya que el personal debe mantenerse capacitado en las diferentes áreas, demostrando sus competencias en las funciones asignadas, si no se toma las medidas correctivas se verá afectada la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

1.2.4. Prognosis

Al no dar solución al problema planteado sobre el trabajo en equipo para mejorar el Desempeño Laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa se verá afectado, como consecuencia los usuarios no saldrán satisfechos con el servicio recibido, a más de ello la calidad del servicio de la organización influirá de forma negativa, Se elevará el desinterés de la colectividad para cumplir con las obligaciones tributarias, aumentarán las evasiones y los pagos puntuales de los impuestos y por ende el desprestigio de la institución.

1.2.5. Formulación del problema

¿Cómo incide el trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa?

1.2.6. Preguntas directrices

- ¿Cómo se fomenta el trabajo en equipo en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa?
- ¿El actual desempeño laboral necesita de un proceso evaluador para mejorar su perfil competitivo?
- ¿Existe algún documento científico que evidencia la importancia de promover el trabajo en equipo en el desempeño laboral?

1.2.7. Delimitación del problema

CONTENIDO

Campo: Gestión pública

Área: Psicología

Aspecto: Trabajo en equipo.

Delimitación espacial: personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa

Delimitación temporal: Junio – Diciembre 2016

Provincia: Tungurahua

Cantón: Baños

Parroquia: Baños

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa

1.3. Justificación

Es **importante** la investigación por que se pretende generar en la institución un ambiente de trabajo en equipo y el cual sea lo suficientemente apto para desarrollar las habilidades y destrezas del personal a las necesidades de los usuarios y así poder generar competitividad, el cual se refleje en el posible rendimiento y en la calidad.

En este contexto es vital generar un **trascendente** ambiente de trabajo se basará en establecer un proceso de motivación facilitando esto el acoplamiento de personal altamente calificado, el cual desarrolle de manera eficiente el saber ser, el saber hacer y el saber convivir, las mismas que se reflejaran en el logro de los objetivos institucionales.

La presente investigación se justifica por el **impacto** que ésta representa, debido a los beneficios que se va obtener un ambiente de trabajo adecuado y alcanzar un Desempeño Laboral eficiente y así proyectar una imagen de competitividad en los servidores municipales.

Es **factible** porque existe la colaboración del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa para la realización de esta investigación que contribuirá al mejoramiento del desempeño laboral dentro de la municipalidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Investigar la incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar de qué manera se fomenta el trabajo en equipo en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
- Analizar si el actual desempeño laboral necesita de un proceso evaluador para mejorar su perfil competitivo.
- Elabora un paper académico donde refleje los resultados obtenidos en la investigación desarrollada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

En el desarrollo de la presente investigación se tomará en consideración las variables de estudio y el siguiente trabajo:

De la Universidad Técnica de Ambato, De La Facultad de Ciencias Administrativas, de ZOILA ANABEL FLORES MAZÓN, con el Tema El Clima Organizacional y su incidencia en la Productividad la empresa Jeans Loren del Cantón Pelileo, quien llego a las siguientes conclusiones:

Objetivos

Determinar las clases de conflicto en el personal mediante una consulta mutua para conocer los requerimientos de cambio de actitudes en la empresa.

Conclusiones:

- ✓ La mayor parte del personal manifiesta que para mejorar su rendimiento necesita que se implemente un departamento médico que satisfaga sus necesidades.
- ✓ El control que se ejerce en la empresa se da al ingreso y salida del empleado.
- ✓ Los empleados consideran que el sistema de control aplicado en la empresa se desarrolla entre el nivel excelente y bueno.
- ✓ Existe un incremento de la rotación del personal debido a que no se establece un manejo de personal integral

El presente documento se enfocará en una serie de alternativas a tener en cuenta en las organizaciones, donde los líderes sean motivadores, recursivos, comprometidos y con objetivos claros que orienten a sus equipos al desarrollo de sus capacidades, habilidades y conocimientos en beneficio de la institución. Por lo anteriormente

expuesto se plantea la investigación de: La importancia del trabajo en equipo en el desempeño laboral.

Pérez (2009) en su investigación realizada con el tema, El trabajo en equipo en el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000, realizado con personal que conforma el comité de calidad y demás personal administrativo y operativo, utilizó el diseño descriptivo, el instrumento de medición fue un cuestionario que consiste en preguntas de opción múltiple para poder establecer si el trabajo en equipo es importante para lograr mantener el sistema de gestión de calidad, evaluó a los empleados para comprobar la existencia de características como la responsabilidad, actitud y comunicación, las cuales son importantes para lograr el trabajo en equipo dentro del sistema de gestión de la calidad, concluye que el trabajo en equipo involucra perseguir el mismo objetivo y meta, por lo que recomienda mantener el enfoque hacia el trabajo en equipo y estandarizar con claridad los objetivos y metas para asegurar el cumplimiento del sistema de calidad ISO 9001:2000.

Michelena (2012) en su tesis titulada, Propuesta de un programa de capacitación de sociabilidad laboral integrada por sus áreas: habilidades sociales, integración social laboral y trabajo en equipo, realizado con 25 personas de la empresa, cuyo objetivo es establecer que elementos debe tener un programa de capacitación de sociabilidad laboral para mejorar habilidades sociales utilizó un cuestionario que contiene 15 escalas para medir variables de personalidad y una de control de las respuestas (sinceridad) o deseabilidad social; además, con un instrumento que cuenta con 160 preguntas que está construido para ser contestado en una escala tipo Likert que propone la obtención de 4 dimensiones: estabilidad emocional, apertura mental, sociabilidad y responsabilidad en donde cada una de estas dimensiones está compuesta por rasgos de la personalidad. Concluye que la aplicación del programa de sociabilidad laboral, mejoró las habilidades sociales del personal, y que es importante mantener un contacto adecuado con otras personas para poder aplicar el trabajo en equipo y desarrollar la integración social laboral por lo que recomienda dar continuidad al programa de sociabilidad laboral y desarrollar las fortalezas para

poder lograr los índices de satisfacción requeridos dentro del área de trabajo del personal.

Con base a las anteriores consideraciones se busca conocer e identificar la relación entre trabajo en equipo y el desempeño laboral al momento de realizar distintas tareas, funciones y responsabilidades dentro de la organización, así también es de interés poder conocer cuáles son los aspectos que deben de tener mejoras para elevar el nivel de trabajo en equipo en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, y se determina la relación entre las tareas que se realizan como equipo y la satisfacción que cada colaborador posee, aunque es preciso tomar en cuenta que para llegar a un nivel superior es necesario tener una comunicación amplia y asertiva.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación tiene un enfoque crítico-propositivo; crítico pues estudia y analiza la situación actual del desempeño laboral; y, es propositiva pues no solo se limita a la identificación del problema, sino busca un mecanismo de solución a través del trabajo en equipo.

Considerando que una las principales características que dignifican al ser humano son los valores, durante el desarrollo de esta investigación se propiciaran los siguientes : Respeto, debido a que se valorará y tomará en cuenta los diferentes criterios de cada trabajador; puntualidad, dado el tiempo que la gerencia determine para realizar la investigación de campo será respetado; confidencialidad, puesto que la información que se obtenga se manejará de forma discreta y cuidadosa; finalmente; compromiso con la entidad al establecer una solución que aporte al desarrollo de la misma.

2.3. Fundamentación legal

En el desarrollo de la presente investigación se tomará en consideración, la LOSEP, la Constitución que manifiestan en sus artículos principales.

CONSTITUCION POLITICA

Sección primera

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Sección segunda

Administración pública.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con

relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

LOSEP

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO PUBLICADA EN EL SEGUNDO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 294

DEL EJERCICIO DE UN CARGO PÚBLICO

Art. 16.- Nombramiento y posesión.- Para desempeñar un puesto público se requiere de nombramiento o contrato legalmente expedido por la respectiva autoridad nominadora.

DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las unidades de Administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- e) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;
- f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- g) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;

- h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;
- i) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;
- j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;
- k) Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la institución;

DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Art. 76.- Subsistema de evaluación del desempeño.- Es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

Art. 77.- De la planificación de la evaluación.- El Ministerio de Relaciones Laborales y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores

públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales correspondientes.

Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley.

Art. 78.- Escala de calificaciones.- El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones:

En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito.

Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentada mente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente.

El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial.

Art. 79.- De los objetivos de la evaluación del desempeño.- La evaluación del desempeño de las y los servidores públicos debe propender a respetar y consagrar lo señalado en los artículos 1 y 2 de esta Ley.

La evaluación del desempeño servirá de base para:

a) Ascenso y cesación; y,

b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción.

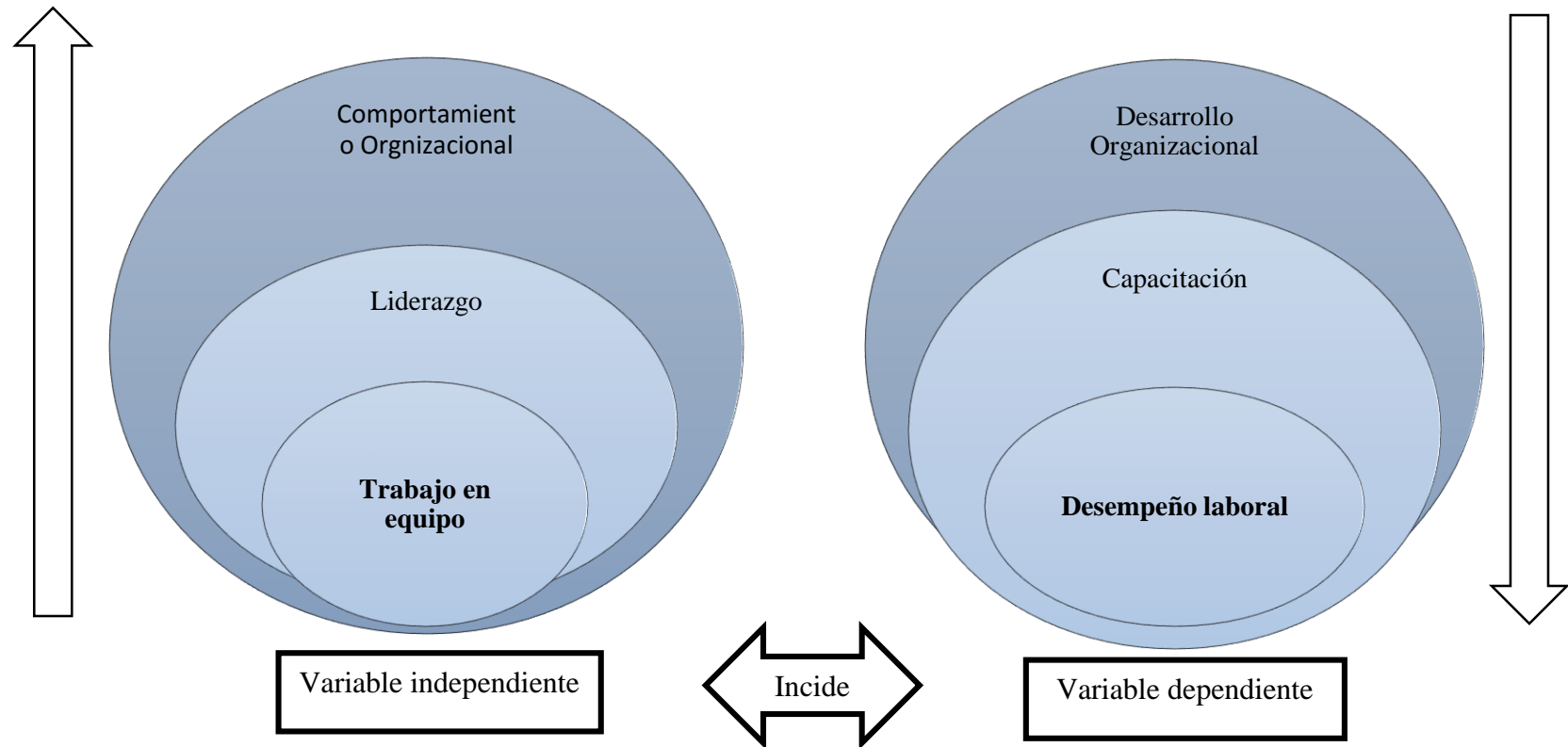
Art. 80.- Efectos de la evaluación.- La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata. La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento. La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora. La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño.

Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo de los recursos humanos.

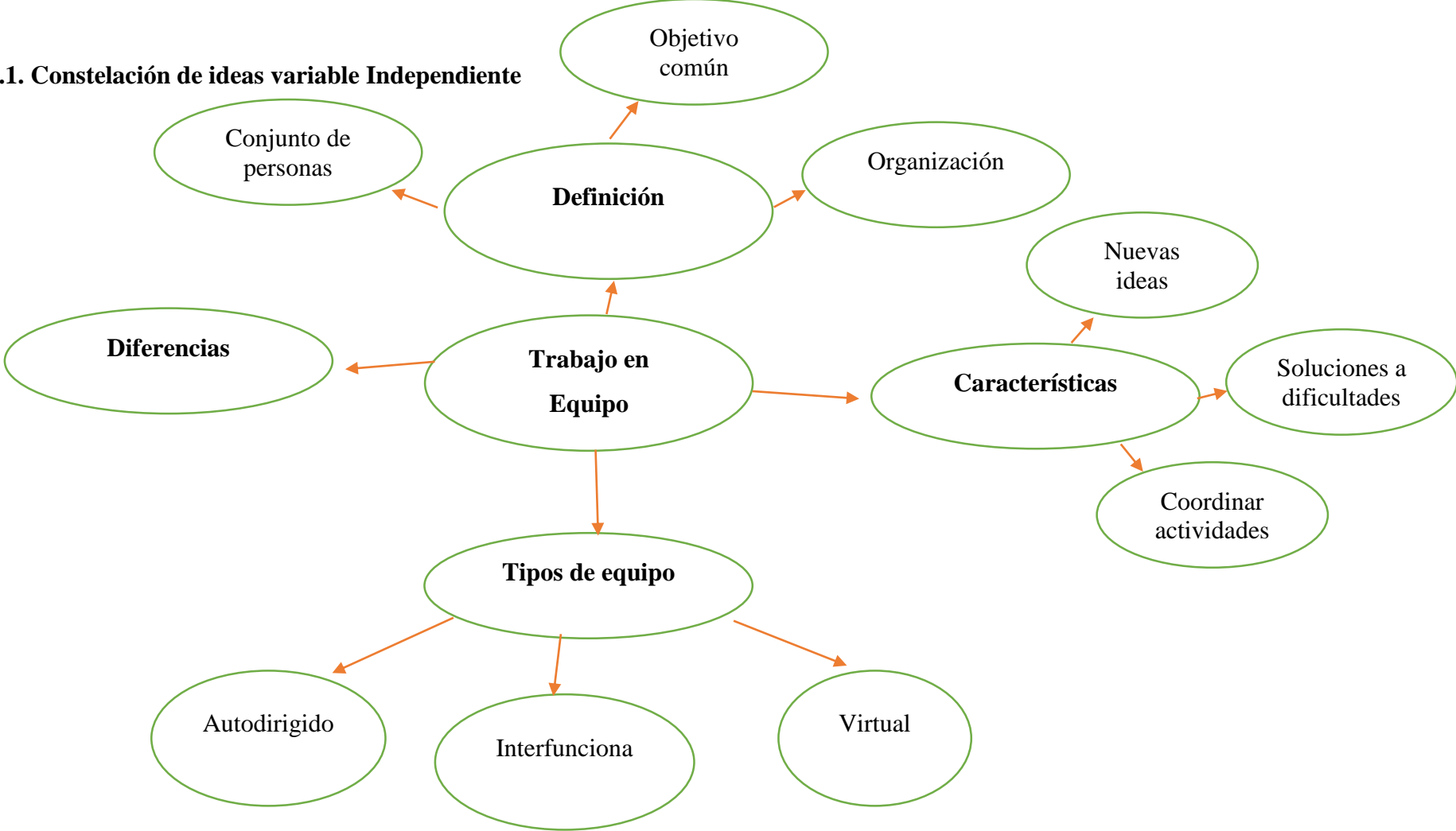
2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico 2: Categorización de Variables

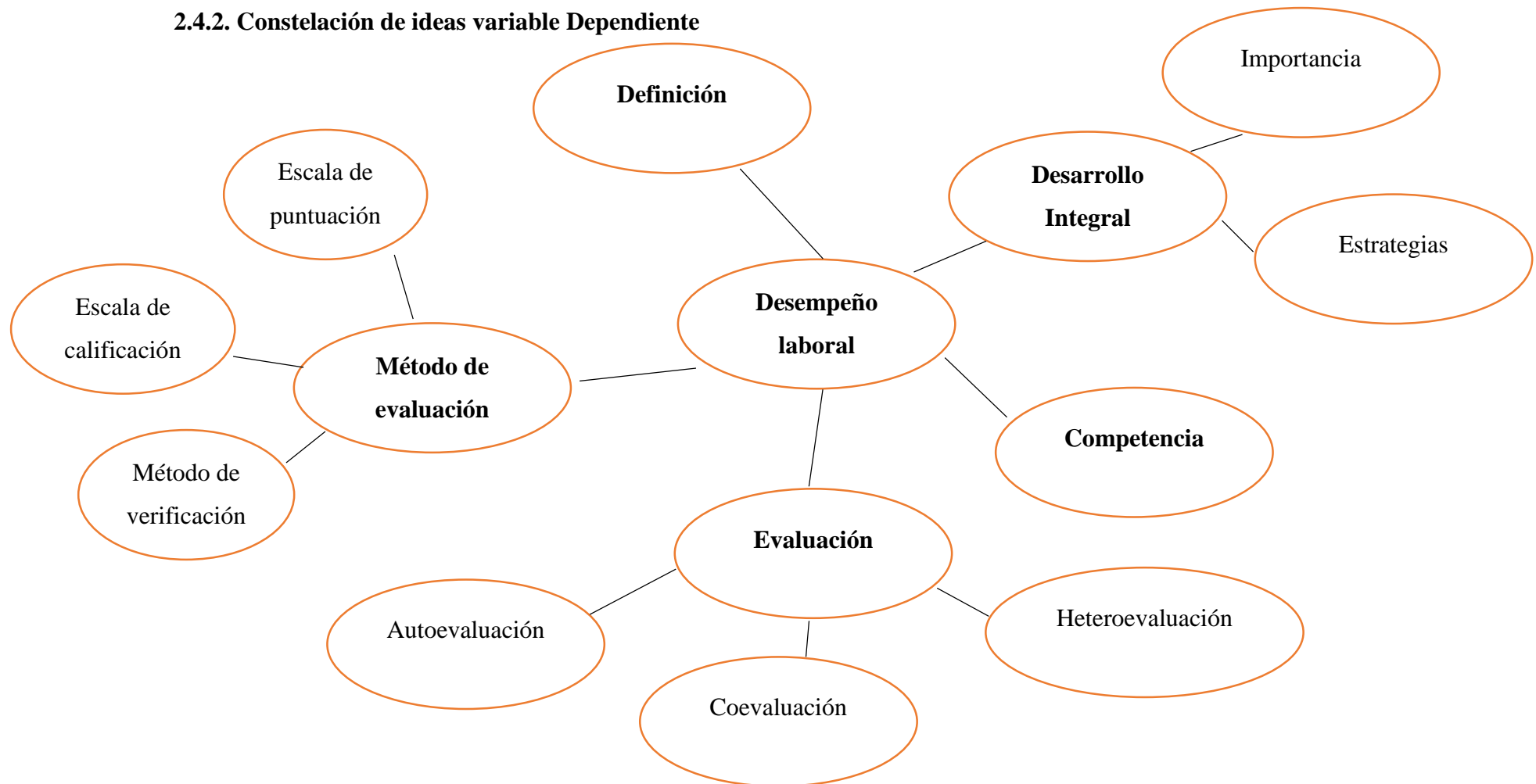


Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

2.4.1. Constelación de ideas variable Independiente



2.4.2. Constelación de ideas variable Dependiente



2.4.1. Fundamentación teórica de la variable independiente

Comportamiento Organizacional

Robbins Stephen. (2004:8) dice “Es un campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización”.

De acuerdo a lo que señala el autor se puede mencionar que el comportamiento organización se ocupa del estudio de lo que la gente hace en las empresas, y de la manera en que dicho comportamiento afecta el desempeño de una empresa. Y como el comportamiento organizacional se interesa específicamente en los ambientes relacionados con el empleo, no debe sorprendernos descubrir que se centra en el comportamiento en cuanto éste se relaciona con los puestos, el trabajo, el ausentismo, la rotación del personal, la productividad, el rendimiento humano y la administración.

Davis K. y Newstrom J. (2002:11) “Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones”.

Andrew Dubrin (2004:2) “Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización”

En relación con las definiciones expuestas, la autora indica que se puede observar semejanzas entre las definiciones al declarar que el Comportamiento Organizacional es la interacción, relación entre personas, grupos individuos y la organización, asimismo todos los autores de una u otra forma indican que es un campo de estudio, aplicación de conocimiento, disciplina, entre otros, utilizada para aumentar la efectividad de la organización o mejorarla. Concluyendo en base a dichas definiciones y a criterio se define al Comportamiento Organizacional como:

el estudio de lo que las personas hacen en una organización, que distingue a las organizaciones unas de otras y que el objeto de dicho estudio es aplicar dicho conocimiento a mejorar la organización. Por lo que se debe tener en cuenta que cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas y de estas depende el comportamiento humano.

Metas y objetivos del comportamiento organizacional

Como objetivos y metas del Comportamiento Organizacional Eduardo Amorós (2007:6) en su libro Comportamiento Organizacional en busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que son:

- a. Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.
- b. Comprender: Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c. Predecir: El comportamiento futuro de los empleados
- d. Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el primer objetivo describir al lograrlo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las razones del porqué de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que al describir y comprender los gerentes, directivos, administradores, conocerán al personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, tendrían la capacidad de predecir cuáles empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, retardos u otra conducta perturbadora en determinado momento (de modo que sea posible emprender acciones preventivas).

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados de rendimiento, les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el

desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito

Niveles de Complejidad y Sistema Estructural del Comportamiento Organizacional

El Comportamiento Organizacional según Robbins[1](2004) "...investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización."(p. 4).

Asimismo, plantea que el sistema estructural de la organización está constituido por una Diferenciación horizontal que gradúa las divergencias entre las unidades constitutivas desde la disposición de sus elementos y las competencias alcanzadas por su talento humano.

La Diferenciación vertical identifica los niveles jerárquicos, y la Dispersión espacial determina el grado de propagación entre las aptitudes y los individuos. El reconocimiento de los niveles de complejidad del sistema estructural de la organización garantiza la funcionalidad del diseño y el desempeño eficaz de su fuerza laboral.

Liderazgo

Desde tiempos inmemorables el liderazgo se ha evidenciado en las sociedades humanas a través de los grandes emperadores, reyes, guerreros, etc, los cuales gracias a sus logros, estamparon sus nombres en la historia de la humanidad, siendo en muchos casos los sujetos de estudio para diferentes temas; en este caso en especial, el liderazgo.

Esta característica se ha presentado desde que el ser humano dejó de ser nómada y se empezó a organizar en civilizaciones, en las cuales fue creando una estructura jerárquica para poder gobernarse a sí mismo y a su pueblo. Una primera evidencia de esto, se puede evidenciar en la civilización Sumeria (siglo 50 y 49 a.c), en la cual los sacerdotes debían administrar los bienes del pueblo, o en las gigantescas obras arquitectónicas de las pirámides de Egipto, que gracias al conocimiento de la geometría y liderazgo por parte de los capataces fueron posibles de construir en el siglo 25 a.c (Estrada, 2007).

A medida que los reinos se expandían y fortalecían, el liderazgo también lo hacía, y con esto los líderes evolucionaban y mejoraban sus formas de administrar a la sociedad. A raíz de esto, el liderazgo se fue convirtiendo en un tema de estudio de muchos filósofos y sabios de todas las épocas, los cuales empezaron a escribir manuales y libros sobre el tema, analizando desde el ámbito administrativo y organizacional hasta el ámbito militar.

A continuación, algunos de los primeros aportes de sabios y filósofos al liderazgo descritos por Estrada (2007):

- “Confucio en el siglo VI a.C. escribió un manual sobre su gobierno y administración y al cual se le dio características de Constitución, que estableció reglas sobre organización, funciones, procedimiento, labores de rutina, controles, castigos y registros.”
- “Sun Tzu escribió el Arte de la Guerra, el tratado militar más antiguo del mundo, que conserva vigencia. Este libro es una valiosa guía para los jefes o líderes militares y administradores ya que posee consideraciones importantes en relación con la planeación, la organización y la dirección.”
- “En Grecia se discutieron y analizaron los conceptos de origen y actualización del Estado, lo cual permitió el desarrollo de un gobierno democrático, similar al actual. Adicionalmente, en esta civilización se encuentra el origen del método científico que influyó en la administración,

como se reflejan los estudios de Frederic W. Taylor, Frank B. Gilbreth, Henri Fayol y otros.”

Según estos antecedentes, en un principio el estudio del liderazgo se basó en definir estructuras sobre cómo se podría dirigir a la sociedad y en el análisis de los grandes líderes de la historia del mundo, identificando cuales eran esas características que los diferenciaban de los demás, llegando a la gran conclusión que los líderes nacían, no se hacían. Es entonces, cuando en el siglo 20 d.c que esta hipótesis comienza a ser refutada por los nuevos especialistas en el tema, ya que todos los tipos de liderazgo que se presentan hoy en día, pueden ser aprendidos. Se trata de habilidades de dirección, de influir sobre las personas para conducirlos al logro de metas y objetivos compartidos (Daft, 2006).

Como consecuencia de estas nuevas hipótesis sobre el liderazgo, empezaron a surgir nuevos analistas, estudios y proyectos para analizar este fenómeno, los cuales se pueden dividir en varias teorías, que a su vez pueden o no, contener más de un modelo de liderazgo.

Características Generales del Liderazgo

Antes de pasar a analizar y diferenciar cada una de las teorías expuestas anteriormente, es necesario hacer una breve introducción sobre lo que puede significar el liderazgo (exponiendo algunos ejemplos de esta definición para otros autores), que significa ser un líder, cuál puede ser la definición para el término seguidores y cuál es la diferencia entre dirección y gestión.

Primero que todo, en temas relacionados con la administración (bien sea de una empresa, una ciudad, un ejército, etc.), siempre se habla de dos temas en los cuales mucha gente tiende a confundirse y/o pensar que significan lo mismo, estos dos temas son la gestión y la dirección.

La gestión la podemos definir como, la acción de administrar un conjunto de elementos que hacen que las organizaciones sean eficientes, eficaces y productivas,

o por el contrario, puedan llegar a la quiebra. Algunos de estos elementos pueden ser, el clima organizacional, la organización, el control y la planeación, ahora bien, si a todo este conjunto de elementos le sumamos la dirección obtendríamos como resultado la administración; sin embargo, el único tema que se discutirá es la dirección, ya que los demás elementos no son el objeto de estudio de este trabajo.

Según Rodríguez (2011), se han tomado los diferentes estilos de liderazgo empresarial en el ámbito educativo, el cual tiene un impacto real y efectivo en todo el contexto, los profesores, alumnos y alumnas, en el que el liderazgo se describe como liderazgo pedagógico, ya que recoge las bases del liderazgo empresarial para aplicarlo en la educación. Dice también, que estas teorías (en el ámbito escolar) se enfocan en los rasgos, conductas y acciones del líder; este factor es uno de los más importantes en el aprendizaje de los estudiantes.

Macias, Enríquez y Zepeda (2012), exponen que el tipo de liderazgo que una persona ejerce, depende del nivel educativo que este haya tenido, el cual es directamente proporcional a la mezcla de estilos de liderazgo, es decir, a mayor nivel educativo mayor mezcla de estilos de liderazgo y viceversa. Debido a esto, se debe promover la educación, sobre todo en los líderes, ya que esto garantizaría una mayor productividad y competitividad.

Trabajo en Equipo

Las estrategias se dirigen alcanzar ciertos resultados finales, como productos y servicios de calidad o una conducta de responsabilidad social. En otras palabras, las estrategias solidas están hechas para convertirse en crecimiento, utilidades y supervivencias. (IVANCEVICH, 2005, pág. 66)

El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados. La complejidad de las organizaciones implica trabajar a

través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características (Kozlowski et Ilgen, 2006).

El trabajo en equipo es considerado un punto clave y una ventaja competitiva (Badger, Sadler-Smith et Michie, 1997; Rousseau, Aubé, et Savoie, 2006; Tjosvold, 1991). En la actualidad, debido a su gran importancia ha generado un cambio en la manera de trabajar, dando lugar a un incremento de los equipos de trabajo. Esta competencia participativa permite aumentar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo (Ayestarán (Coord.) 2005; Rousseau et. al. 2006).

Para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Park et. al., 2005).

Los equipos empiezan a ser la principal forma de trabajo, considerada como una unidad, que puede generar más beneficios a las organizaciones que un simple trabajador (Alcover, Gil, et Barrasa, 2004; Ellis et. al. 2005; Gruenfeld et. al., 1996; Hollenbeck et. al. 2004; Rousseau et. al. 2006). No se da tan sólo en organizaciones privadas, sino que también en estamentos y organismos públicos, y estos se reflejan de diferentes formas, no existe un único tipo de equipo (proyectos, equipos paralelos, equipos de administración, trabajo en equipo) (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Sundstrom; McIntyre; Halfhill; et Richards, 2000).

Los equipos se han considerado como entidades complejas, dinámicas y adaptables, integradas en un sistema de multinivel. Este sistema tiene en cuenta al individuo, al equipo y a la organización. Hackman (1987), en su modelo nos define este sistema como el proceso de trabajo en equipo (INPUT-PROCES-OUTPUT). El modelo define los elementos necesarios para llevar a cabo un buen trabajo conjuntamente

por un grupo de personas en equipo y el proceso que se lleva a cabo dando lugar a aspectos cognitivos, afectivos y de comportamiento que se dan en un equipo teniendo en cuenta el factor tiempo (Cohen et al., 1997; González Romá, 2008; Ilgen, Hollenbeck, Johnson, et Jundt, 2005; Kozlowski et Ilgen, 2006; Rousseau et. al. 2008, Gil, Rico te Sánchez-Manzanares, 2008). Los equipos no surgen de manera natural, sino que es una manera de trabajar, un sistema. Existen en contextos determinados, se desarrollan a partir de la actuación recíproca de cada uno de sus miembros dentro de un entorno y un tiempo, y se adaptan a las demandas circunstanciales más relevantes (Kozlowski et Ilgen, 2006).

Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido. La no disposición de aquellos elementos por algunos individuos puede obstaculizar en un equipo la consecución de sus objetivos, definidos para alcanzar los resultados previstos, y consecuentemente, dificultar su integración en las dinámicas organizacionales donde se haya adoptado.

El funcionamiento del sistema, requiere la competencia de todos y cada uno de sus componentes para el desarrollo de los procesos e interacción dirigidos a la producción conjunta de un resultado. Es posible, entonces, afirmar que cuando tratamos el trabajo en equipo se activa una competencia, al requerir la acción pertinente en un contexto particular, eligiendo y movilizando un doble equipamiento de recursos: personales externos (Le Boterf, 2002:46).

Grupo Vs Equipo de Trabajo

Grupos.

Un equipo no debe confundirse con un grupo, no son lo mismo. Un grupo es una serie de personas que tienen una relación de interdependencia pero no necesariamente comporten una meta u objetivo. Esta definición incluye tanto a los grupos formales como a los informales. En los grupos:

- Los roles de sus integrantes no están definidos.
- El liderazgo es individualizado.
- El trabajo es desorganizado con objetivos individuales.
- Los conflictos se resuelven por imposición.

Equipos.

Cuando se forma un equipo, “intervienen fuerzas psicológicas que van desde la confraternización hasta la lucha abierta entre motivaciones, intereses, actitudes, conductas e ideas de las distintas personalidades que lo componen”. Dichas confrontaciones deben promover el cambio y soluciones adecuadas, justamente porque cada uno aporta y ejerce la función que más se adecua a su personalidad, habilidades y conocimientos. En la medida que avanza el trabajo en equipo se identifican las funciones de cada uno, estas dependen de sus características personales, su capacidad de trabajo, sus conocimientos previos, así como de la forma en que interactúan sus miembros.

Son características de los equipos:

- Integrantes interdependientes.
- Los miembros funcionan por sí mismos.
- Está enclavado en un sistema social.
- Tiene una tarea para desarrollar.
- Sus miembros comparten una meta común

Diferencias entre equipo y grupo.

- Un grupo de trabajo se compone de un determinado número de personas, que por lo general se reportan a un superior común y tienen una interacción cara a cara, que tienen cierto grado de interdependencia en el desempeño de las tareas a fin de alcanzar las metas de la organización.

- Un equipo se compone de un número variable de personas con habilidades complementarias, que tienen un compromiso con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque, de todo lo cual son mutuamente responsables. Tienen una identidad definida, y los miembros trabajan juntos de manera coordinada y con apoyo mutuo, son responsables ante los demás y usan habilidades complementarias para cumplir con un propósito común.

Meredith Belbin: Psicólogo inglés (1926), en su teoría de los roles plantea que, actuamos de acuerdo a experiencias y motivaciones. Como resultado de sus investigaciones, se definen nueve roles de equipo y la presencia de los cuales dentro del mismo no exige que esté compuesto necesariamente por nueve personas, ya que cada persona puede representar más de un rol. Compartir roles de equipo provoca un mayor entendimiento entre las personas, y que las expectativas sean más reales. Los equipos y los individuos se benefician del conocimiento de todos, lo cual permite una mayor adaptación al medio, ya que el ser humano tiene una particular tendencia a “comportarnos, contribuir y relacionarnos socialmente”.

Se plantea que los roles de equipo se desarrollan, maduran e incluso pueden modificarse con la experiencia y formación.

Como resultado de sus observaciones distinguió tres tipos de equipos de trabajo: orientados por la acción, por las personas y por el cerebro. Los roles se agrupan en tres categorías fundamentales:

Roles de acción: Impulsor (IS) Implementador (ID), Finalizador (FI)

Roles sociales: Coordinador (CO), Investigador de Recursos (IR), Cohesionador (CH)

Roles mentales: Cerebro (CE), Monitor Evaluador (ME), Especialista (ES)

2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente

Organización de Recursos Humanos

Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Fuente: EUGENIO SIXTO VELASCO

La jefatura de Recursos Humanos.- La jefatura de la unidad administrativa de recursos humanos, recae en el gerente, director o jefe de recursos humanos, es el colaborador que tiene la responsabilidad de mantener y mejorar las relaciones humanas y laborales entre la Dirección y el Personal. Todo gerente de recursos humanos, para tener el éxito esperado, es imprescindible que goce de credibilidad, confianza y respeto por parte de sus colaboradores, lo cual le ayudará a alcanzar efectividad en las funciones y conseguir resultados óptimos, es decir lograr las metas trazadas y en consecuencia la misión de la empresa, esto depende en grado superior del liderazgo que ejerza el gerente ante ellos.

Sistema de evaluación del desempeño aboral

El sistema de evaluación del rendimiento de las personas identifica cuales son los elementos relevantes del trabajo o actividad de la persona, para poder emitir sobre ellos un juicio y utilizar la información obtenida en beneficio de la persona y de la organización. (DOLAN, 2003, pág. 91)

La evaluación del desempeño es una valoración , sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña , las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo la aportación que hace al negocio de la organización. (CHIAVENATO, 2008, pág. 286)

La evaluación del desempeño siempre debe hacerse en función de cómo se ha definido el puesto. Si la compañía trabaja con el esquema de competencias, evaluara en función de las mismas.

La evaluación del desempeño tomara en cuenta las competencias relacionadas con la posición evaluada y solo esas, y en el grado en que son requeridas por el puesto. (ALLES, 2005, pág. 152)

CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Capacitación

Según DESSLER, Gary. (2004). Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.

Según CHIAVENATO, Idalberto. (2007). Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Según SILICEO, Alfonso (2005). La capacitación en la actualidad representa para las secciones productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz.

Según CHIAVENATO, Idalberto. (2007). Es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.

Según CHIAVENATO, Idalberto. (2004). Es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño.

El desempeño del empleado es el grado en que cumplen los requisitos de su trabajo. Según VARELA JUÁREZ, Ricardo Alfredo. (2011). Evaluación del desempeño

significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Evaluar el desempeño por lo general trae a la mente herramientas específicas de evaluación.

La evaluación del desempeño es un proceso mediante el cual se califica el desempeño del empleado de una forma integral, sistemática y continua. WILLIAM B. Werther Jr. y Keith Davis,(2002). En su libro Administración de Personal y Recursos Humanos: “La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos. Podemos indicar, entonces, que la evaluación del desempeño puede definirse, como el procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

La evaluación es el proceso por el cual objetivamente se valora cuantitativamente y cualitativamente al trabajador en el puesto que desempeña y se obtiene con la suma de factores determinantes; positivo o negativo de su rendimiento laboral. En resumen la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los servidores públicos, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración de servidores públicos a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de servidores públicos que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas más identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde a las necesidades de la organización.

La evaluación de desempeño posibilita:

Detectar necesidades de capacitación.

- Describir personas clave.

- Descubrir inquietudes del evaluado.
- Encontrar una persona para un puesto.
- Motivar a las personas al comunicarles su desempeño e involucrándolas en los objetivos de la organización (retroalimentación).
- Es una ocasión para que jefes y servidores públicos analicen cómo se están haciendo las cosas.
- Para tomar decisiones sobre salarios y promociones.

Los problemas más comunes en la evaluación de desempeño son:

- Carencia de normas.
- Criterios subjetivos o poco realistas. Falta de acuerdo entre el evaluado y el evaluador.
- Errores del evaluador.
- Mala retroalimentación.
- Comunicaciones negativas.

Desempeño Laboral

El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los Recursos Humanos. (ALLES, 2005, pág. 134)

Es el proceso por el que los ejecutivos, gerentes y supervisores alinean el desempeño de los trabajadores con las metas de la empresa. Un buen proceso de administración del desempeño tiene una definición precisa del desempeño excelente, aplica medidas de desempeño y ofrece retroalimentación a los empleados sobre su desempeño. (IVANCEVICH, 2005, pág. 122)

Cuando las normas de desempeño se establece de forma apropiada, permite traducir las metas y objetivos de la organización en requisitos de puesto, lo que a su vez

trasmite a los empleados niveles aceptables o inaceptables de desempeño. (BOHLANDER, 2003, pág. 277)

Según PEREYRA. (2008). Cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien su trabajo, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, por lo que necesita que su superior se lo haga notar, con un comentario, con una nota con una atención.

Según GARCÍA, María. (2004). Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los servidores públicos que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los servidores públicos, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

ROBBINS, (2004). “En concordancia con la teoría del reforzamiento, recompensar un comportamiento con reconocimiento inmediatamente después de dicho comportamiento, probablemente provoque que este se repita. El reconocimiento puede optar muchas formas. Usted puede felicitar en privado a un empleado por un buen trabajo. Puede enviar una nota escrita a mano o por correo electrónico reconociendo algo positivo que el empleado ha hecho y/o reconocer públicamente sus logros”.

El desempeño laboral es la capacidad que tiene un empleado para realizar eficientemente su trabajo y contribuir a los objetivos de la organización.

Según GORDÓN (2004). Define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los servidores públicos que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera

directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (2004), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los clientes a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

2.5. Hipótesis

H°: “El trabajo en equipo incidirá en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.”

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente: **El trabajo en equipo**

2.6.2. Variable Dependiente: **Desempeño Laboral**

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Para esta investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo; cualitativo pues permitió comprobar el problema de estudio a través del análisis de archivos, argumentos y soportes con los que cuenta la empresa, además se procedió a la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores, con el fin de obtener información sobre la problemática presentada; y, cuantitativo porque permitió descubrir la hipótesis planteada mediante el análisis e interpretación de datos de la información recolectada y así se estableció las cifras numéricas y comprobaciones estadísticas.

3.2. Modalidad básica de la investigación

La presente investigación plantea la modalidad bibliográfica, que tiene como propósito conocer, comparar, profundizar y deducir los enfoques, teorías y conceptualizaciones de diversos autores para sustentar los diversos enfoques y teorías de las variables de estudio las cuales son el trabajo en equipo en el

desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa, es decir la manera de recolección de información será de forma directa.

3.2.1. De campo

Se caracteriza porque permite realizar la investigación en el lugar de los hechos, tiene como finalidad recolectar y registrar en forma secuencial y verdaderos datos concernientes al problema propuesto, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que resulte de la operacionalización de las variables las cuales son: El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

3.2.2. Bibliográfica

Permite el enfoque científico pues se recurre a libros, textos, revistas, periódicos, documentos que hagan relación directa o indirectamente a las categorías fundamental; es decir “El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.”

3.3. Nivel o tipo de investigación.

3.3.1. Descriptiva 2

Se realizará la recopilación de la información a través de técnicas estructuradas como la encuesta, para determinar la incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

3.3.2. Exploratoria 1

Se emplea un estudio exploratorio, para examinar el problema sobre la aplicación del trabajo en equipo en el desempeño laboral, recopilando información mediante la aplicación de técnicas primarias como la observación, el diálogo con personas involucradas, entre otras.

3.3.3 Correlacional

Este tipo de investigación pretende medir el grado de relación de las variables de estudio, en este caso El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, para de esta manera tener una idea clara y precisa para su fundamentación teórica- científica.

3.4. Población y muestra

El universo de estudio en la investigación estuvo integrado por 52 trabajadores, 19 mujeres y 33 hombres, del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa y por ser un universo pequeño no fue necesario tomar una muestra.

Tabla 1: Población

Población	Nombramientos	Contratos	Total
Empleados	34	18	52

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo. (2016)

3.5. Operacionalización de Variables.

Cuadro No 1: Variable independiente: Trabajo en equipo

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p>Se define al trabajo en equipo como la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido.</p> <p>Landy & Conte (2005)</p>	<p>Movilización de recursos</p> <p>Conocimientos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propios - Externos - Habilidades - aptitudes 	<p>¿Le gusta realizar sus actividades individualmente o prefiere buscar apoyo en sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿En la institución existe el apoyo de todo el personal al momento de realizar alguna actividad?</p> <p>¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?</p> <p>¿Considera usted que el trabajo en equipo ayudaría a general un ambiente más agradable y libre de estrés?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Cuadro No. 2: Variable dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	INSTRUMENTOS
<p>Se define desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los servidores públicos que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Chavenato 2000:359),</p>	<p>Comportamiento</p> <p>Servidores públicos</p>	<p>Cortes</p> <p>Amable</p> <p>Presto a brindar ayuda al usuario</p> <p>Servicio de utilidad social</p> <p>Servicio rápido</p> <p>Servicio eficaz y eficiente</p>	<p>¿Su perfil profesional está acorde al puesto de trabajo?</p> <p>¿El análisis de la documentación se realiza de forma ágil y oportuna?</p> <p>¿Es usted amable y cortés al momento de dar atención al usuario?</p> <p>¿Es usted evaluado?</p> <p>¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?</p> <p>¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: preguntas estructuradas</p>

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

3.6.- Recolección de información

Cuadro No 3: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para cumplir y alcanzar el objetivo general conjuntamente con los objetivos específicos.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Trabajo en equipo Desempeño laboral
4.- ¿Quién?	La Investigadora
¿A quienes?	52 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.
5.- ¿Cuándo?	Periodo Oct 2016- Marzo 2017
6.- ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.
7.- ¿Cuántas veces?	Una vez.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Se utilizará la técnica de la encuesta.
9.- ¿Con qué?	Con el cuestionario estructurado para el personal

Fuente: investigación directa

Elaborado por: Idrovo. (2016)

3.7. Técnicas e Instrumento de Evaluación

La técnica que se utilizó para esta investigación es la encuesta con el instrumento del cuestionario estructurado dirigido al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

3.8. Plan de Procesamiento y Análisis.

En el presente trabajo investigativo se siguió un proceso, en primer lugar se obtuvo la autorización de la autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

Posteriormente se aplicó técnicas e instrumentos para la recolección de información, como es la encuesta a los sujetos interventores en el proceso de investigación en este caso personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

Además, cabe recalcar que el cuestionario fue un instrumento esencial dentro de la presente investigación ya que a través de las preguntas planteadas se pudo obtener la información indispensable para el desarrollo del mismo. Los datos que se recolectaron de dichas encuestas fueron organizados y procesados mediante la tabulación, al mismo tiempo son analizados de manera estadística para la presentación de resultados en tablas y gráficos, de forma tal que facilitó el análisis e interpretación de los mismos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis del presente trabajo de investigación se realizó al total de la población ya que el universo de estudio es pequeño por lo cual no limita la aplicación de las encuestas a los 52 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.**

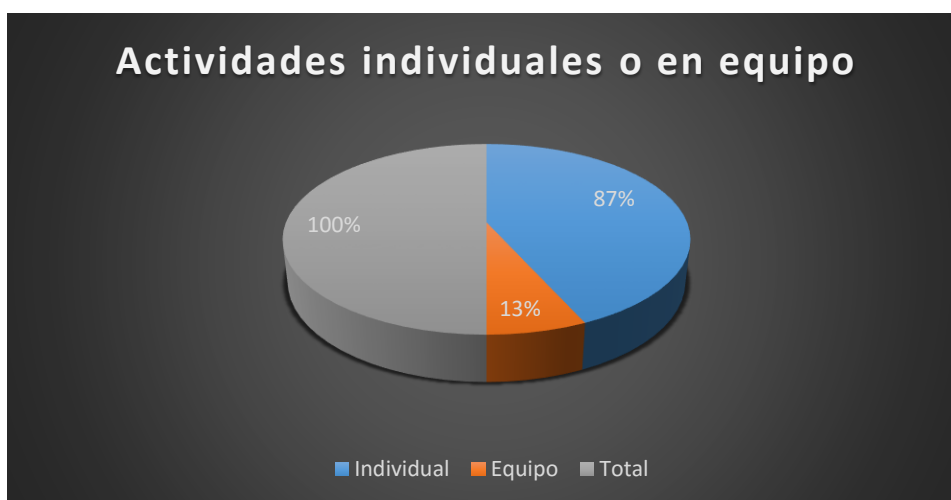
Pregunta 1. ¿Le gusta realizar sus actividades individualmente o prefiere buscar apoyo en sus compañeros de trabajo?

Tabla 2: Actividades individuales o en equipo

ALTERNATIVA	f	%
Individual	45	87%
Equipo	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Gráfico 3: Actividades individuales o en equipo



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Análisis e Interpretación

En esta pregunta, 45 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa que corresponden al 87% señalan que prefieren realizar sus actividades individualmente; en cambio, 7 trabajadores que representan el 13% manifestaron que prefieren hacerlo en equipo. Se puede concluir que la mayoría de trabajadores se sienten más tranquilos al realizar sus actividades individualmente por lo que el trabajo en equipo no lo consideran como un factor importante.

Pregunta 2. ¿En la institución existe el apoyo de todo el personal al momento de realizar alguna actividad?

Tabla 3: Apoyo del personal

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	15	29%
A veces	25	48%
Nunca	12	23%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Gráfico 4: Apoyo del personal



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Análisis e interpretación

Aquí, 25 trabajadores que corresponde el 48% señalan que en la institución, a veces existe el apoyo de todo el personal al momento de realizar alguna actividad; mientras que 12 trabajadores representando el 23% manifiestan que nunca hay el apoyo de todo el personal al momento de realizar alguna actividad. Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se puede concluir que no siempre los trabajadores colaboran mutuamente para realizar alguna actividad dentro de la institución.

Pregunta 3. ¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?

Tabla 4: Trabajo en equipo

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	18	35%
A veces	22	42%
Nunca	12	23%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 5: Trabajo en equipo



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, 22 trabajadores que corresponde al 42% manifiestan que las autoridades a veces fomentan el trabajo en equipo; sin embargo, 12 trabajadores que representa el 23% señalan que nunca lo hacen. De los resultados obtenidos en esta pregunta se puede observar que las autoridades no siempre están enfocándose en el trabajo en equipo dentro de la institución.

Pregunta 4. ¿Considera usted que el trabajo en equipo ayudaría a generar un ambiente más agradable y libre de estrés?

Tabla 5: Ambiente más agradable

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	48	92%
A veces	3	6%
Nunca	1	2%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 6: Ambiente más agradable



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

En ésta pregunta 48 trabajadores que corresponde al 92% señalan que que el trabajo en equipo siempre ayudaría a general un ambiente más agradable y libre de estrés; mientras que 1 trabajador que corresponde 1 2% manifiesta que nunca. Se puede concluir que la mayoría de trabajadores consideran que el trabajar en equipo ayuda a que dentro de la institución se genere un ambiente más propicio y libre de tensiones.

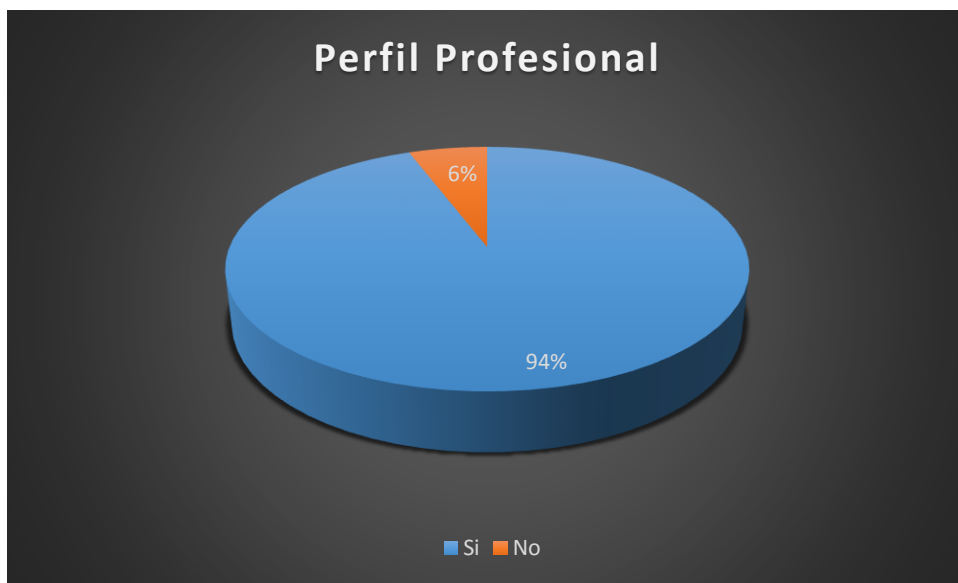
Pregunta 5. ¿Su perfil profesional está acorde al puesto de trabajo?

Tabla 6: Perfil profesional

ALTERNATIVA	F	%
Si	49	94%
No	3	6%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 7: Perfil profesional



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en ésta interrogante, 49 trabajadores que corresponde el 94% señalan que su perfil profesional si está acorde al puesto de trabajo mientras que 3 trabajadores que corresponde al 6% indican que no. Se puede concluir que casi el 100% de trabajadores realizan sus funciones de acuerdo con su perfil profesional.

Pregunta 6. ¿El análisis de la documentación se realiza de forma ágil y oportuna?

Tabla 7: Análisis de documentación

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	42	81%
A veces	10	19%
Nunca	0	0%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Gráfico 8: Análisis de documentación



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo. (2016)

Análisis e interpretación

En la encuesta aplicada, 42 trabajadores que representan el 81% mencionan que el análisis de la documentación siempre se realiza de forma ágil y oportuna; mientras que 10 trabajadores que corresponde al 19% señalan que a veces. De los resultados obtenidos se puede concluir que el trabajo que desempeñan los empleados de la institución es ágil y oportuna al momento de analizar la documentación

Pregunta 7. ¿Es usted amable y cortés al momento de dar atención al usuario?

Tabla 8: Atención al usuario

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	31	60%
A veces	21	40%
Nunca	0	0%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 9: Atención al usuario



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

Aquí, 31 trabajadores que representan el 60% señalan que siempre son amables y cortés al momento de dar atención al usuario; mientras que 21 trabajadores que representan el 40% mencionan que a veces. Se puede concluir que ningún trabajador es grosero o irrespetuoso con los usuarios al momento de dar atención.

Pregunta 8. ¿Es usted evaluado?

Tabla 9: Usuario Satisfecho

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	31	60%
A veces	14	27%
Nunca	7	13%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 10: Usuario Satisfecho



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en ésta pregunta, 31 trabajadores que representa el 60% señalan que siempre son evaluados; mientras que 7 trabajadores que representan el 13% manifiestan que nunca. Se puede concluir que el desempeño laboral de los trabajadores si está siendo evaluado.

Pregunta 9. ¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?

Tabla 10: Evaluación actividades laborales

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	21	40%
A veces	27	52%
Nunca	4	8%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 11: Evaluación actividades laborales



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

En la encuesta aplicada a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, 27 que corresponde el 52% indican que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral; mientras que 4 trabajadores que representan el 8% señalan que nunca. De los resultados obtenidos se puede concluir que existe un porcentaje mínimo de trabajadores que consideran que la evaluación que les realizan no les ha ayudado a mejorar en su desempeño laboral.

Pregunta 10. ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?

Tabla 11: Importancia del trabajo en equipo

ALTERNATIVA	f	%
Siempre	48	92%
A veces	4	8%
Nunca	0	0%
Total	52	100%

Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Gráfico 12: Importancia del trabajo en equipo



Fuente: Personal Del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa
Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Análisis e interpretación

En ésta pregunta, 48 trabajadores que corresponde al 92% señalan que el trabajo en equipo siempre es un factor importante en su desempeño laboral; mientras que 4 trabajadores que representan el 8% mencionan que a veces. Se puede concluir que la mayoría de los trabajadores de la institución están conscientes de la importancia del trabajo en equipo para mejorar su desempeño laboral.

4.2. Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se procedió a trabajar las siguientes interrogantes:

Pregunta 1.- ¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?

Pregunta 2.- ¿Es usted evaluado?

Pregunta 3.- ¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?

Pregunta 4.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

HIPÓTESIS NULA

H₀: El trabajo en equipo NO incide en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

HIPOTESIS ALTERNATIVA

H₁: El trabajo en equipo SI incide en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

4.2.2. Selección del nivel de significación

Se utilizará el nivel $\alpha = 0,05$

4.2.3. Descripción de la población

Se procedió trabajar con el total de la población los cuales fueron 52 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa a quienes se les aplico un cuestionario sobre la actividad que contiene 4 categorías

4.2.4. Especificación del estadístico

De acuerdo a la tabla de contingencia 4x2 utilizaremos la fórmula

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad \text{En donde:}$$

x^2 = Chi o Ji cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para decidir sobre estas regiones primero determinamos los grados de libertad, conociendo que el cuadrado está formado por 4 filas y 3 columnas.

$$gl = (F-1)(c-1)$$

$$gl = (4-1)(3-1)$$

$$gl = 6$$

Entonces con 6 gl de dignificación de 0.05 tenemos en la tabla de x^2 un valor de 12,592. Por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor del chi cuadrado que este dentro del rango 12,592 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 12,592

4.2.6. Distribución del chi cuadrado

TABLA DE CONTINGENCIA DEL CHI CUADRADO													
GRADOS DE LIBERTAD	PROBABILIDAD												
	0,995	0,990	0,975	0,950	0,900	0,750	0,500	0,250	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005
1	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	1,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	4,255	6,346	9,037	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	5,071	7,344	10,219	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	5,899	8,343	11,389	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	6,737	9,342	12,549	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188

4.2.7. Recolección de datos y cálculos estadísticos

Tabla 12: Frecuencias observadas

	CATEGORIA			
	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1.- ¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?	18	22	12	52
2.- ¿Es usted evaluado?	31	14	7	52
3.- ¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?	21	27	4	52
4.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?	48	4	0	52
SUBTOTALES	118	67	23	208

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Tabla 13: Matriz de Frecuencias esperadas

	CATEGORIA			
	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1.- ¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?	29,5	16,75	5,75	52
2.- ¿Es usted evaluado?	29,5	16,75	5,75	52
3. ¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?	29,5	16,75	5,75	52
4.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?	29,5	16,75	5,75	52
SUBTOTALES	118	67	23	208

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

Calculo del chi cuadrado

Tabla 14: Cálculo del Chi cuadrado

FO	FE	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
18	29,5	-11,5	132,25	4,483050847
22	16,75	5,25	27,5625	1,645522388
12	5,75	6,25	39,0625	6,793478261
31	29,5	1,5	2,25	0,076271186
14	16,75	-2,75	7,5625	0,451492537
7	5,75	1,25	1,5625	0,27173913
21	29,5	-8,5	72,25	2,449152542
27	16,75	10,25	105,0625	6,27238806
4	5,75	-1,75	3,0625	0,532608696
48	29,5	18,5	342,25	11,60169492
4	16,75	-12,75	162,5625	9,705223881
0	5,75	-5,75	33,0625	5,75
208	208		Total	50,0326224

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

4.2.8. Representación Gráfica

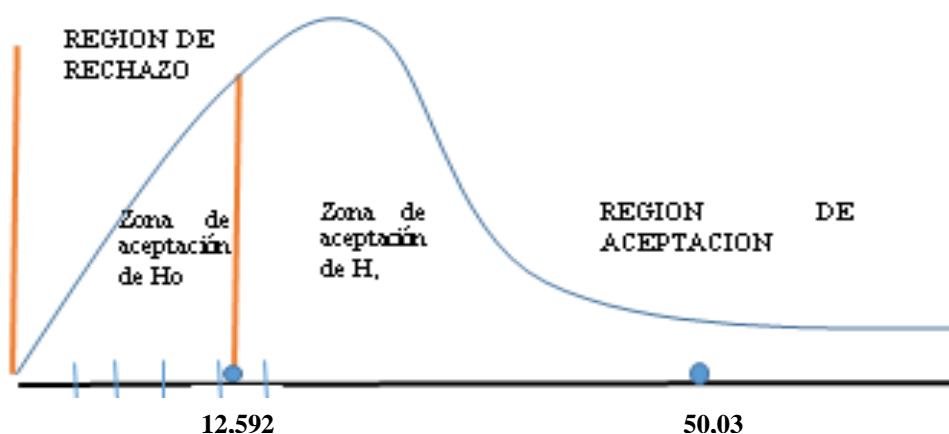


Gráfico 13: Campana de Gauss

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

4.3. Decisión estadística

Con 6 grados de libertad a un nivel de referencia de 0.05, de acuerdo a la tabla se obtiene 12,592 pero como el valor del (x^2) ji-cuadrado calculado es de **50,0326224** y se encuentra fuera del margen de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa que dice: El trabajo en equipo SI incide en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa, se puede establecer las siguientes conclusiones:

- ✓ Los factores que generan un deficiente trabajo en equipo dentro de la institución es la falta de comunicación y motivación, los cuales son factores importantes ya que permite dar a los funcionarios oportunidades de crecimiento de manera que en el desempeño de las actividades se realicen de forma eficiente y generando una buena interrelación entre los funcionarios administrativos de la municipalidad.
- ✓ El ambiente de trabajo influye en el rendimiento, motivación y calidad de trabajo que una persona pueda realizar en sus actividades diarias, además la falta de comunicación afecta directamente a la institución pública y hace hincapié en la desorganización ya que no les permite desarrollar de manera eficiente el potencial humano utilizando el compañerismo que debe existir dentro de la institución.
- ✓ El clima laboral es el ambiente trabajo donde el personal demuestra su competencia para realizar las diferentes funciones el mismo que les permite interrelacionarse con los diferentes departamentos y fomentar un ambiente laboral y una comunicación eficiente puesto que generaran el crecimiento organizacional y personal.

- ✓ En base a la investigación de campo efectuada en el Gobierno Autónomo descentralizado Baños de Agua Santa se han evidenciado diferentes problemáticas que afectan las relaciones interpersonales y disminuyen el rendimiento laboral, siendo menester plasmar los resultados en un documento científico.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ La institución debe tomar decisiones correctivas para tener una comunicación acorde al trabajo que desempeñan diariamente cada uno de los funcionarios y sobre todo tener un trabajo en equipo competitivo con ganas crecer y de hacer crecer cada día más a la institución.
- ✓ Es importante realizar una evaluación de desempeño dentro de la institución ya que de esta manera se mide el grado de competitividad y destrezas que cada funcionario posee en la ejecución de las actividades y de la toma de decisiones.
- ✓ El personal de la institución, para que logre la eficiencia en sus actividades, debe trabajar en equipo y de esta manera alcanzar el logro de los objetivos planteados y también es importante el compañerismo porque permite fomentar las interrelaciones personales.
- ✓ Plasmar los resultados de la investigación en el desarrollo de un artículo académico.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL
ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL

AUTORA: Michelle Idrovo Medina

TUTORA: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

Ambato – Ecuador

2017

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

“EL TRABAJO EN EQUIPO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

Idrovo Medina Michelle, Ortiz Irma Edith

michelleidrovom@gmail.com, irmaedith_ortiz@hotmail.com

Resumen Ejecutivo

El presente artículo académico se desarrolló en correlación al logro de los objetivos específicos: Identificar de qué manera se fomenta el trabajo en equipo en el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa, además se buscó Analizar si el actual desempeño laboral necesita de un proceso evaluador para mejorar su perfil competitivo y finalmente Indagar si la institución cuenta con un modelo de ambiente de trabajo en equipo que permita motivar el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa. En el proceso se utilizó los métodos analítico - sintético, deductivo – inductivo y estadístico - descriptivo; los cuales se concretaron tras técnicas de observación directa, y encuesta; aplicados a la población de estudio integrada por 52 empleados públicos. Los resultados derivaron que el personal de la institución, para que logre la eficiencia en sus actividades, debe trabajar en equipo y de esta manera alcanzar el logro de los objetivos planteados y también es importante el compañerismo porque permite fomentar las interrelaciones personales y por ende mejorar su desempeño laboral.

Descriptores: perfil, evaluador, método

ACADEMIC PAPER

Universidad Técnica de Ambato

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Carrera de Psicología Industrial

THE TEAM WORK IN THE WORK PERFORMANCE OF THE STAFF OF THE AUTONOMOUS GOVERNMENT DECENTRALIZED BATHROOMS OF SANTA WATER.

AUTHOR: Michelle Idrovo Medina

TUTOR: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

ABSTRACT

The present paper was developed in correlation to the achievement of specific objectives: Identify how team work is promoted in the staff of the Decentralized Government of Baños de Agua Santa, in addition it was sought to analyze if the current work performance needs an evaluation process To improve its competitive profile and finally inquire if the institution has a model of a teamwork environment that will motivate the work performance of the staff of the Autonomous Decentralized Government Baños De Agua Santa. In the process we used the analytic - synthetic, deductive - inductive and statistical - descriptive methods; Which took shape after direct observation and survey techniques; Applied to the study population of 52 public employees. The results were that the staff of the institution, in order to achieve efficiency in their activities, should work as a team and thus achieve the objectives and also the companionship is important because it allows to foster personal interrelations and therefore improve Their job performance

Keywords: Profile, evaluator, method

INTRODUCCIÓN

El gran cambio que han experimentado las organizaciones a lo largo de estos últimos años ha fomentado una manera de trabajar más colaborativa y cooperativa. Si hasta ahora se podía organizar el trabajo de manera individual, hoy en día hace falta que dos o más trabajadores interactúen entre ellos para conseguir unos determinados resultados.

La complejidad de las organizaciones implica trabajar a través de objetivos comunes, en función de unos roles adquiridos o unas funciones predeterminadas. La gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad. Y es a través de los equipos donde se pueden desarrollar todas estas características (Kozlowski et Ilgen, 2006).

El trabajo en equipo es considerado un punto clave y una ventaja competitiva (Badger, Sadler-Smith et Michie, 1997; Rousseau, Aubé, et Savoie, 2006; Tjosvold, 1991). En la actualidad, debido a su gran importancia ha generado un cambio en la manera de trabajar, dando lugar a un incremento de los equipos de trabajo. Esta competencia participativa permite aumentar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo (Ayestarán (Coord.) 2005; Rousseau et. al. 2006).

Para poder realizar los diferentes procesos o llevar a cabo las diferentes tareas, se precisa de la colaboración y cooperación de varios miembros, estimulando de este modo la participación y la comunicación entre ellos y generando una mejora y un incremento de la calidad (Cohen et Bailey, 1997; Ellis et. al. 2005; Park et. al., 2005).

Los equipos empiezan a ser la principal forma de trabajo, considerada como una

Etapas del desarrollo de los grupos Robbins y Coulter (2007) indican, que el desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentra en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de

ellos. Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación:

La primera etapa, formación, tiene dos aspectos. En primer lugar, los colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un objetivo común. Una vez que el grupo está conformado inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de los objetivos y dar una estructura al equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo.

La etapa de tormenta, se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo.

La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo a la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros. La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar. Los grupos temporales tienen otra etapa la cual es la separación del equipo, en donde el enfoque principal es la conclusión y cierre de actividades y tareas.

METODOLOGÍA

Para esta investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo; cualitativo pues permitió comprobar el problema de estudio a través del análisis de archivos, argumentos y soportes con los que cuenta la empresa, además se procedió a la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores, con el fin de obtener información sobre la problemática presentada; y, cuantitativo porque permitió descubrir la hipótesis planteada mediante el análisis e interpretación de datos de la información recolectada y así se estableció las cifras numéricas y comprobaciones estadísticas.

La presente investigación planteó la modalidad bibliográfica, que tuvo como propósito conocer, comparar, profundizar y deducir los enfoques, teorías y conceptualizaciones de diversos autores para sustentar los diversos enfoques y teorías de las variables de estudio las cuales son el trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa, es decir la manera de recolección de información será de forma directa.

Ésta investigación se caracterizó porque permitió realizar la investigación en el lugar de los hechos, tuvo como finalidad recolectar y registrar en forma secuencial y verdaderos datos concernientes al problema propuesto, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que resulto de la operacionalización de las variables las cuales fueron: El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

La presente investigación permitió el enfoque científico pues se recurrió a libros, textos, revistas, periódicos, documentos que hagan relación directa o indirectamente a las categorías fundamental; es decir “El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.”

Se realizó la recopilación de la información a través de técnicas estructuradas como la encuesta, para determinar la incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa.

Se empleó un estudio exploratorio, para examinar el problema sobre la aplicación del trabajo en equipo en el desempeño laboral, recopilando información mediante la aplicación de técnicas primarias como la observación, el diálogo con personas involucradas, entre otras.

En este trabajo participaron 52 trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa, quienes muy gustosos colaboraron en la presente investigación con el tema: “el trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado baños de agua santa.”

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se aplicó un cuestionario que incorporaba un total de 10 preguntas. Los empleados de la institución debían valorar la utilidad de cada pregunta las cuales se enfocaban en las dos variables planteadas en la presente investigación. “el trabajo en equipo en el desempeño laboral.”

La escala de respuesta utilizada era de siempre, a veces y nunca. Adicionalmente, este cuestionario fue validado por un grupo de cuatro docentes entendidos en la materia quienes revisaron minuciosamente cada una de las interrogantes.

Las categorías difieren en la complejidad de la pregunta, así como en el grado de elaboración de la información y el control cognitivo del sujeto en su aplicación. Los grupos considerados corresponden a 19 mujeres y 33 hombres.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se encontró que es importante considerar que tener metas claras y compartidas es el mejor aliciente para que el equipo trabaje de modo conjunto, armónico y decidido. En ocasiones los integrantes de los equipos de trabajo comienzan a perder el sentido de la tarea que realizan, la

comprensión del impacto que ofrece su trabajo queda reducida a metas de corto plazo, tareas puntuales y esfuerzos que no se valoran suficientemente por parte de los responsables del equipo.

Promover el trabajo en equipo implica desarrollar estrategias de motivación que involucren la participación de todos los integrantes, que cada integrante perciba que su contribución es necesaria y requerida para el logro de los objetivos.

Una manera de promover el trabajo en equipo tiene que ver con los indicadores de gestión que se han definido para el equipo, es conveniente que todos los conozcan y revisen los resultados, es una manera de crear retos colectivos y que implica un esfuerzo por mejorar cada vez más el tablero de resultados.

El tema de la formación de los equipos de trabajo inicia desde el mismo proceso de selección, por tanto, es importante definir las competencias del cargo y establecer si las funciones que desempeñará el candidato requieren que el trabajo en equipo sea una competencia central. Esto es importante por cuanto muchas personas son exitosas y altamente productivas sin necesidad de estar funcionando alrededor de un equipo, necesariamente.

Hoy en día existen en el mercado herramientas que permiten medir esta competencia y vuelvo a insistir, si es un requerimiento indispensable claro que debe ser valorado en el proceso de selección.

Se recomienda que el proceso de selección de quienes integrarán los diferentes equipos de trabajo en la organización incluya experiencias, simulaciones, juego de roles, etc., que permitan evidenciar esta competencia en situaciones que se aproximan a la realidad que tendrá que vivir en el cargo.

El trabajo en equipo suele basarse en las actitudes de un empleado, es importante evaluar el estado de ánimo del grupo de trabajo, ya que comúnmente las personas copian los papeles sociales de los compañeros de labores y adaptan sus actitudes para poder incluirse en el grupo.

Las actitudes suelen ser adquiridas después de un largo periodo, de forma parecida, el desempeño en el trabajo se da conforme al desarrollo de un colaborador en su puesto de trabajo, sin embargo, la satisfacción en el trabajo es dinámica y puede bajar más rápido de lo que se aprecia.

La satisfacción laboral suele basarse en las actitudes de un empleado, es importante evaluar el estado de ánimo del grupo de trabajo, ya que comúnmente las personas copian los papeles sociales de los compañeros de labores y adaptan sus actitudes para poder incluirse en el grupo.

Las actitudes suelen ser adquiridas después de un largo periodo, de forma parecida, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo se da conforme al desarrollo de un colaborador en su puesto de trabajo, sin embargo, la satisfacción en el trabajo es dinámica y puede bajar más rápido de lo que se aprecia.

Para el análisis de estos datos la investigadora aplicó el Chi cuadrado. En primer lugar, se realizó un estudio descriptivo de las 10 interrogantes propuestas con el fin de determinar la utilidad percibida de cada una de las preguntas y por ende seleccionar las preguntas más importantes las cuales llevaron a la investigadora a comprobar su hipótesis.

Para esto se procedió a trabajar con 6 grados de libertad a un nivel de referencia de 0.05, según la tabla se obtuvo 12, 592 pero como el valor del (x^2) ji-cuadrado calculado fue de **50,0326224** encontrándose fuera del margen de rechazo por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se aceptó la hipótesis alternativa que decía: **“EL TRABAJO EN EQUIPO SI INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO BAÑOS DE AGUA SANTA.”** Todo lo manifestado se lo puede comprobar a través de las interrogantes planteadas.

Después de haber realizado la investigación de campo, se organiza y analiza de manera minuciosa, los datos informativos recolectados, posteriormente se realiza la

comprobación mediante la aplicación del Chi cuadrado, los mismos que se expresan en la en la siguiente tabla:

	CATEGORIA			
	Siempre	A veces	Nunca	SUBTOTAL
1.- ¿Considera usted que las autoridades fomentan el trabajo en equipo?	18	22	12	52
2.- ¿Es usted evaluado?	31	14	7	52
3.- ¿Considera usted que las evaluaciones que realizan a sus actividades laborales le ayudan a mejorar en su desempeño laboral?	21	27	4	52
4.- ¿Considera usted que el trabajo en equipo es un factor importante en su desempeño laboral?	48	4	0	52
SUBTOTALES	118	67	23	208

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Idrovo, M. (2016)

En relación al grado de comprensión e integración de los trabajadores en el área de producción, el 60% de los trabajadores señalan que la atmosfera laboral es propicia para relajarse e interactuar entre ellos, mientras participan de la celebración de un evento, esto indica que se requiere trabajar en la integración total y promover más estrategias de integración, socialización y participación en conjunto para mejorar su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- ✓ Los factores que generan un deficiente trabajo en equipo dentro de la institución es la falta de comunicación y motivación, los cuales son factores importantes ya que permite dar a los funcionarios oportunidades de crecimiento de manera que en el desempeño de las actividades se realicen de forma eficiente y generando una buena interrelación entre los funcionarios administrativos de la municipalidad.
- ✓ El ambiente de trabajo influye en el rendimiento, motivación y calidad de trabajo que una persona pueda realizar en sus actividades diarias, además la falta de comunicación afecta directamente a la institución pública y hace hincapié en la desorganización ya que no les permite desarrollar de manera eficiente el potencial humano utilizando el compañerismo que debe existir dentro de la institución.
- ✓ El clima laboral es el ambiente trabajo donde el personal demuestra su competencia para realizar las diferentes funciones el mismo que les permite interrelacionarse con los diferentes departamentos y fomentar un ambiente laboral y una comunicación eficiente puesto que generaran el crecimiento organizacional y personal.
- ✓ A lo largo de ésta investigación, se ha comprobado la importancia del trabajo en equipo en el desempeño laboral. El objetivo de la investigadora ha sido demostrar que una organización cambiante para poder permanecer en el mercado necesita tener una buena sinergia al interior de sus equipos de trabajo para de esta manera se genere valor agregado a su quehacer organizacional.
- ✓ La investigación realizada permitirá que la organización cambiante logre los resultados planeados al contar con las personas indicadas en el desarrollo de las actividades. Además, es importante detectar el estado de madurez del equipo de trabajo para con el fin de identificar las necesidades motivaciones, personales y grupales que coadyuven al mejoramiento del clima y de la

cultura organizacional. El desempeño en equipos de trabajo dentro de la institución, permite incrementar la productividad y por ende facilitar una mejor competitividad en el mercado a fin de obtener la sostenibilidad de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones 2da Edición, México: Editorial Mc Graw Hill.

Chopra, D. (2005) “Todos tenemos talento para el éxito”. Recuperado de <http://www.emprendedoresnews.com/liderazgo/todos-tenemos-talento-para-el-exito.html>

- Fernel, O. (2013) Implementación del trabajo en equipo para el mejoramiento organizacional de una empresa. Recuperado de <http://es.slideshare.net/danieljurado12576/diapositivas-25038597> Garzón, M (2005). El Desarrollo Organizacional y El Cambio Planeado. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999) Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.
- Dessler, G. (1993) Organización y Administración Enfoque Situacional. México Prentice Hall. Mexico. Drovett, S. (1992) Dicersión de la Salud. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Hernandez, L. S.F. La Motivación y el Trabajo en Equipo (Tesis de pregrado), Escuela Nacional de Salud Pública. Cuba
- Interamericana. México. Hodgetts, R. y Altman, S. (1994) Comportamiento en las Organizaciones. Editorial McGraw-Hill. México.
- Márquez, G.(1989) Servicios y Desarrollo. El Caso Venezolano. Revista BCV. Volumen 4 No. 4 Octubre. Caracas – Venezuela. pp. 83-116 Milkovich,
- Maxwell, J (2001). Las 17 Leyes incuestionables del Trabajo en Equipo. Tennessee, United States: Editorial Caribe.
- Peña, J. (2011) Cultura Empresarial, trabajo en equipo. Recuperado de <http://culturaempresarialisc.blogspot.com/2011/10/trabajo-en-equipo.html>
- G y Boudrem, T. (1994) Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.

Nash, M. (1989) Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano. Editorial Norma. Colombia Rincón,

E. (2006) La Relación Sector Productivo en la Economía de Servicio. Revista Encuentro Educacional Volumen 13 No. 1 Enero-Abril. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación. Maracaibo-Zulia, Venezuela. pp.175- 185

ANEXOS