

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“El trabajo en equipo y la calidad de servicio en la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. - sucursal Tingo María. 2021”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Rivera Doroteo, Zaidie Gilma

ASESORA: Caycho Gutierrez, Zaida Elizabeth

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70246402

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40281309

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas, mención: gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-1731-5212

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Villena Andrade, Tomas Dali	Grado de magister en gestión y negocios gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434
2	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
3	Arana Cardenas, Sergio Martin	Doctor en gestión pública y gobernabilidad	45946938	0000-0002-3023-1542

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Tingo María, siendo las **17:00 horas** del día **25** del mes de **agosto del año 2023**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

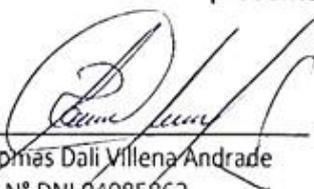
Mtro. Tomas Dali Villena Andrade	(Presidente)
Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang	(Secretaria)
Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas	(Vocal)

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N.º 1954-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH para evaluar la Tesis intitulada: "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021", presentada por la Bachiller, RIVERA DOROTEO, Zadie Gilma, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 14 (catorce) y cualitativo de SUFICIENTE (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 18:00 horas del día **25** del mes de **agosto del año 2023**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Tomás Dali Villena Andrade
N° DNI 04085862
Código ORCID: 0000-0001-6108-3688
PRESIDENTE


Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
N° DNI 23015516
Código ORCID: 0000-0002-7050-4277
SECRETARIA


Mtro. Sergio Martin Arana Cárdenas
N° DNI 45946938
Código ORCID: 0000-0002-3023-1542
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ZADIE GILMA RIVERA DOROTEO, de la investigación titulada "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021", con asesor(a) ZAIDA ELIZABETH CAYCHO GUTIÉRREZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 557-2020-D-FCEMP-EAPAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 28 de mayo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

15%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

6

1library.co

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mis padres: Gilma María Doroteo Hilario y a Nery Gregorio Rivera Maíz,
por ser mi inspiración para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por regalarme la vida y acompañarme en cada paso que doy.

A Gilma María Doroteo Hilario y a Nery Gregorio Rivera Maíz, por ser mi soporte para el logro de mis objetivos.

A mi asesora. Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez por su asesoría para la culminación de la presente tesis.

A la Universidad De Huánuco y sus cátedras por la formación en mi carrera profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESÚMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL.....	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. TRABAJO EN EQUIPO	22
2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO	29

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32
2.4.	HIPÓTESIS	33
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	33
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	33
2.5.	VARIABLES.....	34
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	34
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	34
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III.....		36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1.	ENFOQUE	36
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	36
3.1.3.	DISEÑO	36
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.2.1.	POBLACIÓN	37
3.2.2.	MUESTRA.....	37
3.3.	TÈCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.3.1.	ENCUESTA.....	37
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	38
3.4.	TÈCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	38
3.4.1.	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	38
3.4.2.	VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	39
CAPÍTULO IV		41
RESULTADOS		41
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	41
4.2.	PRUEBA DE HIPÓTESIS	59
CAPÍTULO V		64
DISCUSIÓN DE RESULTADOS		64
5.1.	CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	64
CONCLUSIONES		66

RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2 Trabajadores.....	37
Tabla 3 Alfa de cronbach	39
Tabla 4 Validez de instrumento.....	39
Tabla 5 Inspiración al momento de realizar sus labores	41
Tabla 6 Motivación cada vez que realiza sus labores	42
Tabla 7 Confianza con los superiores para realizar las labores	43
Tabla 8 Compromiso de los trabajadores hacia la empresa.....	44
Tabla 9 Apreciación de los trabajadores hacía la empresa	45
Tabla 10 Consideración de bueno hacía el ambiente físico de la empresa ..	46
Tabla 11 Consideración de bueno las relaciones interpersonales de la empresa	47
Tabla 12 Libertad para expresar lo que piensa y siente.....	48
Tabla 13 Información que se recibe es clara y precisa	49
Tabla 14 Cumplimiento del servicio	50
Tabla 15 Servicio brindado prestado en el tiempo ofrecido.....	51
Tabla 16 Aceptación por parte del cliente sobre el trato recibido	52
Tabla 17 Servicio rápido	53
Tabla 18 Disponibilidad para apoyar a cualquier cliente	54
Tabla 19 Siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes.....	55
Tabla 20 Horarios de los servicios son accesibles	56
Tabla 21 Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes	57
Tabla 22 Se brinda atención individualizada a los clientes.....	58
Tabla 23 Escala de valores de correlación	59
Tabla 24 Correlación entre el trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021	60
Tabla 25 Correlaciones entre el liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021	61

Tabla 26 El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021	62
Tabla 27 Correlación entre la comunicación se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Inspiración al momento de realizar sus labores	41
Figura 2 Motivación cada vez que realiza sus labores	42
Figura 3 Confianza con los superiores para realizar las labores	43
Figura 4 Consideración de una adecuada entrevista para la selección del personal.....	44
Figura 5 Apreciación de los trabajadores hacía la empresa.....	45
Figura 6 Consideración de bueno hacía el ambiente físico de la empresa...46	
Figura 7 Consideración de bueno las relaciones interpersonales de la empresa	47
Figura 8 Libertad para expresar lo que piensa y siente.....	48
Figura 9 Información que se recibe es clara y precisa	49
Figura 10 Consideración de las habilidades de comunicación de los trabajadores que permiten medir su desempeño laboral personal	50
Figura 11 Servicio brindado prestado en el tiempo ofrecido.....	51
Figura 12 Aceptación por parte del cliente sobre el trato recibido	52
Figura 13 Servicio rápido	53
Figura 14 Disponibilidad para apoyar a cualquier cliente	54
Figura 15 Siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes	55
Figura 16 Horarios de los servicios son accesibles.....	56
Figura 17 Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes	57
Figura 18 Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes	58

RESÚMEN

Esta investigación, cuyo título es: El trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. - Sucursal Tingo María. 2021 describe el problema ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?

Tuvo como objetivo determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021.

Consideró el enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo correlacional para entender las peculiaridades de cada una de las variables de la investigación. La población estuvo conformada por los trabajadores de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María, cuya muestra es 15 trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y se les formuló un total de 18 preguntas.

Por último, mediante el coeficiente Rho de Spearman, se muestra una significancia bilateral de ($p = 0,961 > 0,05$). Además, un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,014$), dando a conocer que la relación entre variables: trabajo en equipo y calidad de servicio es directa, no significativa y su grado pertenece a una correlación positiva muy baja.

Palabras claves; trabajo en equipo, calidad de servicio, liderazgo, clima laboral, fiabilidad.

ABSTRACT

This investigation, whose title is: Teamwork and quality of service in the rural savings and loan bank Los Andes S.A. - Tingo Maria branch. 2021 describes the problem. How is teamwork related to the quality of service at the Los Andes Rural Savings and Credit Fund, Tingo María branch - 2021?

Its objective was to determine how teamwork is related to the quality of service of Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- Tingo María branch - 2021.

He considered the quantitative approach, a correlational descriptive level to understand the peculiarities of each of the research variables. The population was made up of the workers of Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- Tingo María branch, whose sample is 15 workers, to whom the survey technique was applied and a total of 18 questions were asked.

Finally, using Spearmans Rho coefficient, a bilateral significance of ($p = 0.961 > 0.05$) is shown. In addition, a correlation coefficient of ($\rho = 0.014$), revealing that the relationship between variables: teamwork and quality of service is direct, non-significant and its degree belongs to a very low positive correlation.

Keywords; teamwork, quality of service, leadership, work environment, reliability.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio: El trabajo en equipo y la calidad de servicio en la Caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. - Sucursal Tingo María. 2021 describe la relación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio en la organización antes mencionada, ya que se busca que la Caja de ahorro y créditos Los Andes pueda tener mayor participación en el mercado financiero. Por lo que se propuso plantear la problemática: ¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?, cuya justificación radica en que la presente investigación se basará en teorías ya conocidas para presentar los resultados entre estas dos variables.

El objetivo fue Determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021.

Las partes que lo conforman son:

El primer capítulo muestra el problema central de la investigación, contando con una explicación clara del tema, cómo se plantea el problema, qué se quiere lograr con los objetivos, por qué es importante hacer el estudio, qué cosas pueden limitarlo y qué tan viable es llevarlo a cabo según los recursos y el contexto.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, donde se repasa lo que otros estudios dicen sobre el tema, se explican las ideas principales en las que se basa el trabajo, se aclaran los conceptos importantes, se plantean las hipótesis y se detallan las variables, explicando también cómo se van a medir.

El tercer capítulo cuenta cómo se hizo la investigación, describiendo el tipo de estudio, las herramientas usadas, y todo el proceso para recoger y analizar los datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, se analiza la

información obtenida y se explica qué se encontró al poner a prueba las hipótesis.

El quinto capítulo se dedica a comentar los resultados, comparándolos con lo que dice la teoría y sacando conclusiones sobre lo que significan.

Al final, se incluyen las conclusiones del estudio, las recomendaciones que se proponen, la lista de libros y fuentes que se usaron, y los anexos con material extra que ayuda a complementar la investigación

En este estudio se usó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional para entender mejor cómo se comporta cada variable por separado. Se quiso analizar si había alguna conexión entre ellas. La investigación se realizó con los trabajadores de la sucursal Tingo María de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Se trabajó con todos los que forman parte del equipo, que en total son 15 personas. A cada uno se le aplicó una encuesta con 18 preguntas que buscaban conocer sus opiniones y experiencias relacionadas con el tema.

Para analizar los resultados se usó el coeficiente Rho de Spearman. Esta prueba dio un valor de significancia bilateral de 0,961, que está por encima del 0,05, lo que quiere decir que no hay una relación importante entre las variables. El coeficiente de correlación fue de 0,014, lo que indica que la relación entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio es directa, pero tan baja que no tiene mucho impacto en la práctica.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, con la globalización económica en marcha, las empresas que van a seguir en pie son las que de verdad se preocupan por mejorar cada año. No basta con quedarse igual, hay que estar listos para cambiar y adaptarse a todo lo nuevo que va saliendo en el mercado. Uno de los puntos más importantes en esto es la calidad del servicio. Atender bien no es solo darle al cliente lo que necesita, sino también hacer que se sienta satisfecho con lo que recibe y que vea que se está pensando en él. Por eso, la atención que se le da debe ser buena, hecha con ganas, y además pensada especialmente para cada persona según lo que busca o espera (Rojas et al., 2020).

A ello se suma el trabajo en equipo de las organizaciones, ya que el trabajo en equipo admite que cada parte de la empresa pueda desarrollar alguna habilidad y cualidades de líder. A sí mismo, la amistad o la familiaridad que puedan tener los miembros de las organizaciones hace que estas puedan tener más responsabilidad y compromiso generando como efecto que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa y cubrir las expectativas de los clientes (Giraldo et al., 2019, p. 29)

En nuestro país, la calidad de servicio interviene en 60% en disposición de compra de limeños Según JL Consultores, el 71% no regresa más por la mala experiencia. El 36% publica su mala experiencia en redes sociales. Conocimiento de productos, amabilidad, y rapidez son lo más valorado en un buen servicio (Diario Gestión, 2019).

Para que los clientes sigan prefiriendo los productos y servicios de una marca, y además lleguen a recomendarla a otras personas, es clave que las empresas se concentren en dar una buena atención. No se puede negar que hay una relación directa entre la decisión de compra de los clientes y la manera en que sienten que fueron atendidos. Cuando alguien se va contento

con el trato que recibió, es mucho más probable que vuelva o que le cuente a otros que vale la pena. Por lo que resulta importante trabajar la calidad de servicio a través del trabajo en equipo, es decir lograr el involucramiento de todos los colaboradores de la organización.

Desde noviembre del año 2017, se crea la oficina de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S. A. - sucursal Tingo María y con el interés de poder tener mayor participación en el mercado financiero de la ciudad de Tingo María, busca mejorar la calidad de su servicio, sin embargo, no se observa que haya fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, lo que posiblemente sea causado a que no se está llevando un correcto trabajo en equipo, es decir faltaría trabajar el tema de liderazgo, clima laboral y comunicación entre cada uno de los miembros de la caja. Por lo que es necesario realizar la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María- 2021?

¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?

¿De qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar de qué manera el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021.

Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021

Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se agenció del análisis de los enfoques teóricos de la medición del trabajo en equipo y los factores que lo determinan, puesto que es una investigación de tipo aplicada, ya que se basó en verdades ya conocidas referidos a la importancia del trabajo en equipo en la Caja Rural los Andes a fin de encontrar explicaciones a la situación de la calidad de servicio en la CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. sucursal Tingo María.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRACTICA

El presente estudio es importante, porque permitió sistematizar los conocimientos teóricos del trabajo en equipo y la calidad de servicio para

facilitar futuras investigaciones. Además, los resultados de la investigación servirán para plantear alternativas de solución al problema planteado, y mejorar las relaciones humanas entre el personal y lograr optimizar la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Créditos los Andes S.A, sucursal Tingo María.

Además, permitió conocer la realidad que existe en el trabajo en equipo percibida para desarrollar y fortalecer la calidad de servicio en las expectativas y grados de comportamiento.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación adquiere importancia, porque permitió presentar el desarrollo del trabajo en equipo, aplicando las distintas herramientas que ayudan el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de servicio que presenta dicha entidad.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Poca información por parte de la institución financiera
- Desconfianza de parte del personal de la Caja de Caja Rural de Ahorro y Créditos los Andes S.A, sucursal Tingo María.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación tuvo todos los recursos, situaciones y metodología suficiente para su elaboración, porque se sustenta un marco teórico oportuno.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cervantes et al. (2020) quienes concluyeron que la opinión que tienen los clientes sobre la empresa cambia según la calidad del servicio que reciben, y que esta percepción está influenciada por cómo se trabaja en equipo entre las distintas oficinas, sobre todo en las áreas de ventas y en la rapidez con la que se atiende a los usuarios. También se menciona que la empresa tiene problemas de coordinación entre los distintos departamentos, y eso genera una mala impresión en los clientes. Por eso, se recomienda prestar más atención a esos detalles y buscar soluciones concretas. Para mejorar todo esto, es importante contar con equipos de trabajo que estén bien comprometidos con la organización, que trabajen unidos y se enfoquen en dar una mejor atención al público. Así se podrá dar un servicio más ágil, ordenado y que deje a los clientes más satisfechos.

Gil (2018) mencionó que para que un grupo trabaje bien en conjunto, hay varios factores que se tienen que tomar en cuenta. Todo empieza por cómo es cada persona, cómo se lleva con los demás y cómo enfrenta las tareas que le tocan. Por eso es clave tener claro cada uno de estos aspectos, porque si algo falla, eso termina afectando todo el trabajo del equipo. También es importante que todos en la organización estén realmente metidos en la misma meta. O sea, que se sientan parte de la misión y que tengan ganas de sacar adelante lo que se proponen. Si hay compromiso y buena onda entre todos, van a poder apoyarse cuando salgan problemas o se presenten obstáculos, y eso va a hacer que el equipo siga avanzando con ganas y bien unido.

Betancourt (2016) comenta que el trabajo en equipo del personal de servicios generales de la PUCESE es bueno, aunque todavía hay poca

comunicación y conexión entre los compañeros. Eso hace que a veces las cosas no fluyan tan bien como podrían. También hay otros puntos que se pueden mejorar, como hacer mejores capacitaciones, motivar más al personal y organizar mejor las tareas para que todo funcione con más orden. Si se trabaja en esas cosas, seguro que el compromiso de los trabajadores va a crecer y eso va a mejorar bastante el resultado del trabajo. Además, se menciona que no es necesario que todos tengan estudios altos. Lo importante es que sepan hacer bien su trabajo, que tengan iniciativa y sobre todo una buena actitud. Al final, lo que más vale es que tengan ganas de sacar adelante su labor y que ayuden a cumplir con lo que la institución se propone.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Jaimes y Paucar (2019) Se llegó a la conclusión de que el personal de salud de los centros del distrito de Santa María trabaja con bastante unión. Casi todos demuestran un buen nivel de trabajo en equipo y se nota que se complementan bien, lo que hace que las tareas se repartan mejor y que entre todos se den una mano cuando hace falta. Esa manera de apoyarse muestra que cada uno aporta lo suyo para que el grupo funcione mejor. En cuanto a la forma en que se organizan, el nivel de coordinación que manejan es intermedio, y eso se debe en gran parte a que hay buena comunicación entre ellos. Varios dicen que pueden hablar sin problema con sus compañeros, lo que hace que todo fluya mejor. También hay una confianza bastante buena entre muchos del grupo, lo cual ayuda mucho al ambiente de trabajo. Y para terminar, la mayoría muestra un alto compromiso con su trabajo y con lo que el centro de salud busca lograr, lo cual es clave para que las cosas se hagan bien.

Chávez (2018) concluye: Se encontró que cuando hay un buen liderazgo con el personal o los funcionarios de la municipalidad, la calidad del servicio mejora. Se comprobó que hay una relación directa entre el liderazgo que se ejerce y cómo se brinda el servicio. También se confirmó que cuando hay una buena comunicación, clara y con respeto, la atención al público mejora bastante. O sea, mientras mejor se comuniquen entre

ellos, mejor será el servicio que puede ofrecer la municipalidad. Igualmente, se comprobó que la motivación influye bastante. Cuando los trabajadores se sienten animados y valorados, se comprometen más con su trabajo, y eso se nota en la calidad del servicio que dan. En resumen, cuando hay buen trato, liderazgo claro, y el personal se siente motivado, la atención al ciudadano mejora de forma visible.

Así mismo, Alegre (2017) Se resalta que el trabajo en equipo dentro de una organización tiene un impacto importante en la satisfacción que sienten los trabajadores con su empleo. Esta influencia no solo se ve en cómo se relacionan entre ellos, sino también en distintas áreas de su vida laboral. Uno de los aspectos que se ve afectado es el económico. Cuando en un lugar se fomenta el trabajo en equipo, los empleados suelen sentir que su esfuerzo es más reconocido, lo que puede reflejarse en mayor estabilidad o recompensas económicas. Además, el trabajo en equipo también influye bastante en el estado emocional y mental del personal. Estar en un ambiente donde hay apoyo y colaboración hace que las personas se sientan más seguras, valoradas y con ganas de seguir aportando. Ese bienestar psicológico es clave dentro de la satisfacción laboral, porque afecta la forma en que los trabajadores ven su papel dentro de la institución y cuánto se comprometen con lo que hacen.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Alvarado (2021) quien menciona que el trabajo en equipo tiene una relación bastante fuerte y positiva con las ganas que tienen los trabajadores de hacer bien su chamba en la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Pasco durante el 2020. También se nota que cuando las tareas están bien claras y organizadas, la gente se siente más motivada y con mejor actitud para cumplir con lo que le toca. Todo eso ayuda a que el ambiente en el trabajo sea más tranquilo y la gente se sienta más cómoda. Los trámites internos o la manera en que se hacen las cosas también influyen un montón en cómo se sienten los trabajadores. Cuando hay orden y todo está bien estructurado, la experiencia en el trabajo mejora bastante. Por eso, la

mayoría del personal se muestra conforme con lo que hace y con cómo se manejan las cosas dentro de la institución. Otro punto clave son los sentimientos. Se ha notado que la parte emocional también importa bastante. Hay una conexión entre cómo se sienten los trabajadores y las ganas que le ponen a su chamba. Muchos de ellos coinciden en que hay empatía, que se entienden entre sí y que hay buen trato, lo cual ayuda bastante a que todos se lleven bien y trabajen mejor.

Juande C. (2019) llegó a la conclusión de que hay una relación fuerte entre cómo se maneja la seguridad y salud en el trabajo y la calidad del servicio que da la empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. en Huánuco en el 2018. O sea, si los trabajadores se sienten seguros y bien cuidados, hacen mejor su trabajo y el servicio que dan también mejora. Un ambiente laboral donde todos están tranquilos y protegidos ayuda bastante a que la gente se enfoque más y rinda mejor. También se vio que cuando la empresa planifica bien sus actividades, se nota en cómo se atiende a los clientes. Tener orden y organización hace que las cosas salgan mejor y que la gente quede más contenta con el servicio. Además, varios trabajadores creen que es clave estar revisando siempre cómo va la seguridad y salud en la chamba. Piensan que si se quiere mantener un servicio de calidad, no se puede dejar de lado el bienestar de los que trabajan ahí. Para ellos, cuidar a los empleados no es solo una obligación, sino algo que ayuda a que la empresa crezca y tenga buena fama.

Así mismo, Huamán (2017) menciona que el trabajo en equipo interviene en el desempeño laboral con una correspondencia baja de la pollería El Viajero. La comunicación interviene de modo muy bajo de correspondencia con el desempeño laboral dentro de la pollería El Viajero. Las capacitaciones intervienen de modo muy bajo de correspondencia con el desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Es decir, estos podrían incrementar las pericias y experiencias de los trabajadores. También menciona que el compromiso interviene de modo bajo de correspondencia con el desempeño laboral en las pollerías El Viajero. Es decir, existe un compromiso medio de los empleados para que puedan desempeñar sus actividades.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TRABAJO EN EQUIPO

Batemán (2004), de un grupo de personas que no solo chamba juntas, sino que además cada una trae lo suyo a la mesa, con habilidades distintas que se complementan bien. Justamente esas diferencias hacen que el grupo funcione mejor, porque cada uno aporta algo diferente que empuja las cosas para adelante. Algunos tienen más cancha, otros se mandan con ideas nuevas, hay quienes saben bastante del tema o se les da bien encontrar soluciones cuando hay líos. Todos suman de verdad. Lo que hace que este equipo sea especial es que todos están metidos con ganas en el mismo objetivo. Se nota ese espíritu de compañerismo, donde nadie se queda atrás y todos reman para el mismo lado. La fuerza del grupo no viene solo de lo que quiere cada uno, sino de ese sueño compartido que todos tienen claro y que quieren sacar adelante juntos.

Una de las cosas más atractivas de trabajar así es que nadie se queda con toda la carga encima. Todos se reparten la chamba de forma pareja y eso hace que cada uno se ponga las pilas y se meta con ganas en lo que le toca hacer. Como todos jalan para el mismo lado, la gente siente que lo que se logra es fruto del esfuerzo de todos. En ese ambiente, se nota que hay más confianza, la gente se suelta más para conversar, preguntar, dar ideas y echar una mano si alguien lo necesita. Cuando se curra en grupo de esa manera, no solo se arman mejores lazos entre todos, sino que también hay más chance de que todo salga bien y que al final todos terminen contentos con lo que hicieron juntos.

Según Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, París y Cela (2011) el trabajo en equipo requiere:

- ✓ Complementariedad.
- ✓ Responsabilidades compartidas.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Cooperación.
- ✓ Clima armónico de trabajo.

- ✓ Coordinación de actividades.
- ✓ Respeto a las opiniones de todos los integrantes del grupo.
- ✓ Cohesión.
- ✓ Compensación.
- ✓ Integrantes con claridad de objetivos y metas.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Coherencia
- ✓ Anteposición de los intereses del grupo a los individuales.
- ✓ Orientación de los miembros y de las actividades y tareas hacia un objetivo común.
- ✓ Confianza.

Según Rivas (2010). Para que el trabajo en grupo realmente funcione, no solo ayuda, sino que es clave tener un liderazgo efectivo. Un buen líder necesita tener bien claro cuáles son los objetivos del equipo y hacia dónde se quiere llegar. Además, debe saber comunicar esa visión común, sin dejar de lado cómo se sienten las personas que forman parte del equipo. Un líder confiable está atento a lo que viven los demás, escucha distintos puntos de vista, fomenta el diálogo abierto y plantea ideas pensadas, realistas y útiles para avanzar. No se trata de imponer, sino de motivar, de guiar con ganas y no con presión. Cuando quien está al mando muestra tanto claridad en el rumbo como interés genuino por su gente, se genera un ambiente mucho más positivo. Así, el equipo se siente más comprometido con lo que hace y tiene más disposición para colaborar con entusiasmo y apuntar todos juntos a los mismos objetivos.

Para que la comunicación funcione bien en el trabajo, es importante usar diferentes formas de expresarse. No solo hay que apoyarse en lo más formal como reuniones programadas, reportes o documentos, sino también en lo cotidiano, como una charla rápida en el pasillo o un mensaje corto enviado al paso. Lo clave es mantener ese flujo abierto de información y evitar que aparezcan confusiones, trabas o malentendidos que frenen el avance del equipo. Otro punto muy importante es estar atentos a lo que dicen los demás. Escuchar con ganas y tomar en cuenta las sugerencias o comentarios ayuda a aclarar dudas, encontrar

soluciones y fortalecer el trabajo en grupo.

Al mismo tiempo, también es fundamental crear un ambiente donde la gente se sienta a gusto. Eso significa tener un espacio donde todos se sientan respetados, seguros y con ganas de participar sin miedo a equivocarse. Cuando hay un buen clima y se trata bien a los compañeros, el trabajo fluye con naturalidad. La gente se anima a colaborar, comparte ideas y pone más empeño en lo que hace. Ese tipo de entorno ayuda a que el grupo se organice mejor y que cada persona cumpla con lo que le toca de forma más tranquila y con mejores resultados.

2.2.1.1. LIDERAZGO

En su libro *El Poder del Líder*, Cornejo (2006), comenta que muchas escuelas de administración y negocios suelen llamar liderazgo a lo que en realidad son técnicas de gestión. Estas instituciones se enfocan bastante en enseñar a fijar metas, tomar decisiones con participación del equipo y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo. Todo esto está pensado para que las labores administrativas funcionen de manera ordenada y eficaz.

Muchos programas educativos suelen centrarse bastante en los conocimientos técnicos y en las habilidades para organizar, pero muchas veces dejan de lado algo igual de importante: cómo formar líderes auténticos. En general, no explican con claridad cómo una persona puede desarrollar las habilidades personales y sociales que realmente definen a un buen líder. Por ejemplo, no se profundiza en cómo construir una visión clara, cómo levantar el ánimo del equipo, cómo hablar con confianza para generar confianza en los demás o cómo convencer con honestidad. Aprender a conectar con las personas, comunicarse con sentido y lograr influir de forma positiva casi nunca se enseña. Y justamente esas son las capacidades que marcan la diferencia entre alguien que solo reparte tareas y alguien que sabe motivar y transformar. Un líder de verdad no es solo un jefe, es alguien que se gana el respeto, crea lazos y guía con

propósito y empatía.

Un líder efectivo debe encontrar la manera de aprovechar la experiencia y el conocimiento que ya existen dentro de su equipo. Esto no se trata solo de ver el talento que tienen los demás, sino de promover la colaboración demostrando confianza en lo que cada persona puede aportar. Al darles protagonismo y hacerles sentir que sus aportes son claves para avanzar, el líder convierte el trabajo en equipo en una fuerza real de mejora. Cuando algo no le parece bien o está incómodo con cómo marchan las cosas, no debe quedarse estancado en la queja ni enfocarse solo en lo negativo. Más bien, tiene que convertir ese malestar en acción y proponer una idea clara y realista para cambiar las cosas. Esa propuesta debe tener los pies en la tierra, pero también debe tocar el corazón. Tiene que despertar esperanza y generar un sentido de propósito. Si las personas sienten que lo que hacen tiene valor y que forman parte de algo importante, estarán más dispuestas a seguir al líder y a comprometerse con una meta común que valga la pena.

Un liderazgo efectivo no se trata solo de hablar con palabras agradables. Lo que realmente importa es tener la capacidad de compartir una idea que conecte profundamente con las personas en un nivel emocional. Cuando un mensaje toca sus valores y despierta su imaginación, las personas están mucho más dispuestas a apoyarlo, no por obligación, sino porque se sienten comprometidas emocionalmente. Ven un propósito compartido y creen tanto en esa visión que desean contribuir activamente a convertir ese sueño en algo real. Un líder que tiene esa habilidad tan especial no solo da órdenes o coordina acciones. Se convierte en una fuente de motivación y energía, que anima a los demás a comprometerse con el corazón y a creer en el camino que están emprendiendo juntos.

2.2.1.1.1. PERSUASIÓN

Persuadir es saber cómo hacer que otra persona cambie

de opinión o se anime a hacer algo, usando ideas que suenen bien y tengan sentido. No se trata solo de hablar bonito, sino de entender cómo piensa y qué siente la otra persona para que termine viendo las cosas como uno. Alguien que sabe persuadir tiene calle para decir lo que piensa sin chocar, sabe llegar al otro con palabras claras, tocarle el lado emocional y responder tranquilo cuando hay dudas. Es esa clase de persona que conversa de manera sencilla, cae bien y logra que los demás lo escuchen y hasta terminen dándole la razón (Peiro, 2021)

2.2.1.1.2. MOTIVACIÓN

La motivación es como esa chispa que uno siente por dentro y que lo empuja a hacer algo porque cree que con eso va a conseguir lo que necesita o quiere. Todo arranca cuando te das cuenta de que te falta algo o que quieres lograr algo, y entonces encuentras una forma de ir tras eso. Ahí es donde nace ese empuje que te mueve a actuar. Ese impulso puede ser tan fuerte que te anima a empezar algo nuevo o a seguir dándole a lo que ya venías haciendo. Pero también puede hacerte parar si te das cuenta de que dejando de hacer algo, te acercás más a lo que realmente te importa. En resumen, la motivación es lo que define muchas veces lo que decidimos hacer o dejar de hacer en el día a día (Huilcapi, et al., 2017)

2.2.1.1.3. CONFIANZA

La integridad civil se puede ver como un conjunto de creencias, actitudes y valores que guían cómo actuamos en sociedad. Viene de muchas cosas: de cómo pensamos, de nuestras costumbres, de las reglas que compartimos, de los beneficios que buscamos y también de nuestras intenciones.

Todo eso ayuda a que podamos convivir mejor y trabajar en grupo. La confianza, en cambio, es algo que usamos

cuando no tenemos todas las pruebas a la mano. Es lo que nos permite seguir adelante con los demás, incluso cuando no estamos cien por ciento seguros de todo. Es como un puente que ayuda a mantener las relaciones cuando faltan certezas (revuelta, 2015)

2.2.1.1.4. COMPROMISO

Huilcapi, et al., (2017) mencionan que estar comprometido es tener responsabilidad con la empresa, no solo cumpliendo con lo que se pide, sino haciéndolo con cuidado, con ganas y con un objetivo claro. El compromiso se nota cuando uno trabaja con seriedad, cuando se respeta lo que la empresa espera y se hacen bien las cosas para ayudar a cumplir las metas. No se trata solo de seguir las reglas, sino de estar metido de lleno en lo que se hace, con esfuerzo y buena actitud.

2.2.1.2. CLIMA LABORAL

Se trata del conjunto de cosas que se pueden ver y medir dentro del lugar de trabajo y que los trabajadores valoran porque les parecen importantes. Estas cosas pueden ir desde cómo está equipado el lugar, hasta cómo se llevan entre compañeros. Todo eso influye bastante en el ánimo con el que uno va a trabajar, en las ganas que le pone y en cómo se comporta durante su jornada (Manosalvas y Quinteros, 2015)

Martínez (2013) dice que son opiniones que cada persona que trabaja en la empresa va dando según cómo vive su chamba. Ahí se habla de lo que uno piensa sobre su trabajo, el lugar físico donde lo hace y cómo se lleva con los demás en ese espacio. También se toma en cuenta cómo se comunican, si hay buena onda entre los compañeros y si se apoyan cuando hace falta. Todo esto se comenta sin salirse de las reglas de la empresa, que siempre busca que haya respeto y que el trato sea profesional. Por eso, estas opiniones

cuentan bastante, porque ayudan a ver cómo es el ambiente desde los ojos de los que lo viven todos los días.

2.2.1.2.1. PERCEPCIONES

Se trata de los comentarios, ideas o reacciones que la gente suele decir después de haber pasado por una experiencia. Lo que cada uno dice depende de cómo vivió esa situación y de lo que sintió en ese momento. Por eso, muchas veces esas opiniones se vuelven parte de una conversación o sirven para contar cómo fue todo, dando su punto de vista de lo que pasó (Manosalvas y Quinteros, 2015).

2.2.1.2.2. AMBIENTE FÍSICO

Es el lugar físico donde los trabajadores hacen sus tareas dentro de la empresa. No se trata solo del espacio como tal, sino también de todo lo que lo rodea y que puede influir en cómo se trabaja. Por ejemplo, importa cómo están colocados los muebles, si hay buena luz o si hay mucho ruido. Todos esos detalles hacen que el ambiente sea más cómodo o incómodo, y eso se nota en el ánimo y el rendimiento de las personas mientras trabajan. (Manosalvas y Quinteros, 2015).

2.2.1.2.3. RELACIONES INTERPERSONALES

Martínez (2013), Es una acción que hace posible que dos o más personas se comuniquen entre ellas. Estas conversaciones o intercambios se dan cuando alguien habla, escucha, responde o da su opinión. Claro que todo esto no ocurre de manera desordenada, sino que suele seguir ciertas reglas o costumbres que ayudan a que la gente se entienda mejor, se respete y todo fluya sin problemas.

2.2.1.3. COMUNICACIÓN

La comunicación es una herramienta clave que le da ventaja

a cualquier empresa. Si en el trabajo todos se entienden bien y se comunican de forma clara, es mucho más fácil que el equipo funcione mejor. Hablar con sinceridad evita malos entendidos, ayuda a resolver cosas más rápido y mejora el ambiente entre todos. Además, ya se ha comprobado que cuando se conversa con honestidad, la gente se siente con más ganas y capacidad para hacer bien sus tareas (Huilcapi, et al., 2017)

2.2.1.3.1. MENSAJE EMITIDO

Tiene que ver con lo que una persona quiere contarle o decirle a otra, ya sea una idea, algo que siente o alguna información. O sea, es la intención que hay detrás de lo que uno comunica. Y no siempre se hace con palabras. A veces también se usan símbolos, señales u otras formas para ayudar a que el mensaje se entienda mejor. Estas cosas ayudan a que lo que uno quiere decir se explique más claro y llegue bien al otro (Huilcapi, et al., 2017)

2.2.1.3.2. MENSAJE RECEPCIONADO

Se trata de entender el mensaje que uno recibe, para poder captar bien lo que la otra persona quiso decir. Eso incluye saber cuál era la idea principal, lo que se quería comunicar y el sentido del mensaje. Cuando el que recibe logra entenderlo sin confusiones, se puede decir que la comunicación fue un éxito, porque los dos terminaron con la misma idea en la cabeza (Huilcapi, et al., 2017)

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Pizzo, (2013), Se dice que la calidad del servicio es el esfuerzo que hacen las empresas para cubrir lo que la gente necesita o espera. Para eso, van tomando costumbre de aplicar cosas como rapidez, adaptarse a lo que pide el cliente, dar buena atención y hacer que todo sea más fácil para él. Lo que se busca es que el cliente no solo reciba lo que pidió,

sino que además quede contento con cómo lo atendieron. Esa satisfacción viene tanto del resultado como del trato que se le dio. Cuando las empresas se enfocan en eso, logran que la gente se sienta bien atendida y quiera volver a comprar o a pedir el servicio.

Según Mendoza (2007), dice que para saber a dónde va una empresa en el futuro, lo principal es fijarse en lo que piensan los clientes sobre lo que compran. Al final, el lugar que va a tener la empresa a largo plazo se define por lo que cada persona opina según cómo le fue con el producto o servicio que recibió. También se comenta que dar un buen servicio no es algo opcional, sino una obligación si una empresa quiere entrar de verdad a competir. Si una empresa quiere que la gente la elija y seguir en carrera, tiene que enfocarse en que el cliente quede contento, atenderlo bien, saber qué necesita y tratar de darle más de lo que espera. Si no hace eso, va a ser bien difícil que pueda mantenerse en el mercado.

Según Zeithaml, et al., (1998), piensan que la calidad de servicio está basada en la disconformidad del consumidor en relación a un servicio y la perspectiva del servicio que recibe el cliente.

También propusieron una herramienta llamada modelo SERVQUAL, que se usa para saber qué tan bueno es el servicio que da una empresa. Este modelo se basa en cinco puntos clave: lo que se puede ver y tocar del servicio, que el servicio sea confiable y se cumpla lo prometido, que el personal atienda con rapidez, que la empresa transmita confianza y seguridad, y por último, que el trato con el cliente sea cercano y con empatía.

2.2.2.1. ELEMENTOS TANGIBLES

Zeithman & Bitner, (2002) toman en cuenta todo lo que tiene que ver con el local, los equipos, el personal y los materiales que se usan para comunicarse. Las instalaciones y las herramientas que hay en la institución deben estar en buen estado, porque eso ayuda a que el trabajo fluya y también a que la gente tenga una buena impresión del lugar. Además, los trabajadores tienen que verse bien

presentados, siempre dentro de lo que se pueda según los recursos de cada institución y lo que cada uno pueda aportar. Aunque no todas las oficinas o centros tienen lo mismo, se espera que cada persona haga su parte para verse bien y aportar a que el ambiente sea ordenado y respetuoso.

2.2.2.2. FIABILIDAD

Lo que hace el personal tiene que hacerse bien y con responsabilidad, mostrando que el servicio se da con honestidad. Ser confiable quiere decir que la gente puede contar con que todo va a salir bien siempre, sin importar cuándo vengan o quién los atienda. Cuando el servicio es parejo y se hace bien todas las veces, eso genera confianza en los usuarios y también habla bien de toda la institución. Así la gente sabe que puede volver sin miedo a que las cosas cambien. Por eso, ser confiables no es solo hacer bien las cosas, también es dejar una buena impresión que haga que más personas confíen y recomienden el servicio. (Zeithman & Bitner, 2002)

2.2.2.3. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es la capacidad de atender rápido cuando el cliente lo necesita, sobre todo si es exigente y quiere soluciones al toque. Se trata de estar pilas para ayudar sin hacerle esperar, y hacerlo bien, con cuidado, para que sienta que lo están tomando en serio. Pero no es solo cosa de apurarse, también hay que hacer que el cliente quede contento con cómo lo trataron. La atención tiene que ser buena y con ganas, demostrando que de verdad se quiere ayudar. Si se juntan la rapidez con un trato chévere y sincero, el servicio termina siendo algo que la gente valora un montón. (Zeithman & Bitner, 2002).

2.2.2.4. SEGURIDAD

González (2015), señala que: La seguridad tiene que ver con cuánto sabe el personal sobre lo que hace y cómo trata al cliente con

respeto y buena actitud. Es ser amable y atento, de manera que la persona se sienta tranquila y en confianza desde el primer momento. Cuando uno ve que el trabajador sabe bien lo que hace, ya se nota que está en buenas manos. También tiene que ver con que todo esté bien preparado para evitar cualquier problema. Es decir, que el lugar funcione sin desorden, que las cosas estén bajo control y que no haya riesgos. Todo eso hace que el cliente se sienta seguro y sepa que lo van a atender bien.

2.2.2.5. EMPATÍA

Es una habilidad que algunas personas ya traen de forma natural y que les ayuda a llevarse mejor con los demás. Se trata de saber entender cómo es cada persona, cómo piensa o actúa, y respetar esas diferencias para que la relación sea más chévere y fluida. Gracias a eso, se crea más confianza y la gente se siente más unida, como si se conocieran de toda la vida. También se habla con más claridad, se evitan peleas y se fortalecen cosas importantes como el respeto, la empatía y el saber trabajar en grupo. Tener esta habilidad hace que todo el ambiente mejore y que se pueda convivir y avanzar sin tantas vueltas. (Zeithman & Bitner, 2002).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Conjunto de personas:** lo conforman los individuos que comprenden una similitud de peculiaridades como puede ser la práctica, la capacitación, el tipo de persona, talentos que pueden traer efectos decisivos en los resultados.
- **Organización:** Involucra cierta manera de segmentar los trabajos. Esto quiere decir que cada individuo que conforma el grupo ejecuta una determinada función de carácter autónomo, pero tendrá responsabilidad sobre el logro o fracaso del grupo.
- **Objetivo común:** Está referido no solo a las metas personales que cada trabajador tiene dentro de la organización, sino que ellas estén

relacionadas con aquellos logros que se desean tener en la organización. Es decir que las persona logran satisfacer sus necesidades personales y organizacionales.

- **Calidad:** Esto tiene que ver con cómo la gente ve y compara un producto con otros parecidos que están en la misma categoría. En esa comparación entran a tallar varias cosas, como la forma en que piensan los clientes, lo que se les está ofreciendo, lo que sienten que les falta y también lo que esperan conseguir con ese producto. Es decir, no solo miran lo que hay, sino que lo relacionan con sus necesidades y lo que tienen en mente.
- **Equipo:** Un equipo está hecho por personas que se juntan y trabajan en grupo con ganas de alcanzar una misma meta. Para que esto salga bien, el equipo necesita estar bien organizado y tener cierta estructura que les ayude a coordinarse y avanzar sin perder el rumbo. Así, todos saben qué hacer y cómo apoyarse entre ellos para lograr lo que se han propuesto.
- **Servicio:** Está ligado a las acciones que se realizan para poder satisfacer la necesidad de un individuo. Esto a su vez son realizadas por sujetos que sirven a otros, con el propósito de entregar satisfactores al momento en que la otra parte lo recibe.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

El trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

La comunicación se relaciona significativamente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Trabajo en equipo

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad de servicio

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V. INDEPENDIENTE: TRABAJO EN EQUIPO	LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> • Persuasión • Motivación • Confianza • Compromiso 	¿Se siente inspirado cada vez que realiza sus labores? ¿Se siente motivado cada vez que realiza sus labores? ¿Sus superiores le brindan confianza cada vez que realiza sus labores? ¿Se siente comprometido con la empresa cada vez que realiza sus labores?
	CLIMA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Percepciones • Ambiente físico • Relaciones interpersonales 	¿Cuál es la apreciación que Usted tiene en relación a la empresa? ¿Cómo considera el ambiente físico de la empresa? ¿Cómo considera las relaciones interpersonales de la empresa?
	COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Mensaje emitido • Mensaje transmitido 	¿Siente libertad de expresar lo que piensa y siente? ¿La información que Usted recibe es clara y precisa?
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la promesa • Servicio concluido a tiempo • Trato recibido 	¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto momento, realmente lo cumple? ¿El servicio que brinda, se presta en el tiempo ofrecido? ¿El cliente acepta el trato recibido?
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio rápido • Disponibilidad • Respuesta a los clientes 	¿Considera que los clientes reciben un servicio rápido? ¿Existe disponibilidad para apoyar a cualquier cliente? Siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes?
	EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad del servicio • Buena comunicación • Atención 	¿Los horarios de los servicios prestados son accesibles? ¿Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes? ¿Se brinda atención individualizada a los clientes?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se hizo como parte de una investigación aplicada, porque lo que se busca es ver cómo el trabajo en equipo se conecta con la calidad del servicio. La idea es proponer recomendaciones que sirvan de verdad, que ayuden a mejorar lo que ya se viene haciendo y que logren cambios que se noten en la forma en que se atiende a las personas (Carrasco, 2017).

3.1.1. ENFOQUE

En este estudio se usó un método cuantitativo, que consistió en juntar información con la ayuda de encuestas hechas con un cuestionario bien ordenado, pensado para recoger datos claros y fáciles de medir (Hernández, 2010)

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

En este estudio se utilizó un enfoque tanto descriptivo como correlacional. Se le considera descriptivo porque busca analizar y entender mejor la situación actual del problema planteado, identificando y señalando las características propias de los grupos o personas que forman parte del estudio. También es correlacional porque trata de explorar y ver si existe una relación significativa entre la variable trabajo en equipo y la variable calidad del servicio al cliente, en el contexto de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., en su sede de Tingo María.

3.1.3. DISEÑO

En este estudio se usó un diseño no experimental, o sea, se observó todo tal como estaba, sin cambiar nada de lo que ya ocurría con las variables. Además, fue de tipo transversal porque toda la información se juntó en un solo momento, en un solo día o periodo, y no se siguió el

proceso por más tiempo. Así se pudo ver cómo estaban las cosas en ese preciso instante (Hernández, et al., 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población que se tomó en cuenta en este estudio está formada por los trabajadores de la sucursal Tingo María de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., y en total son 15 personas las que forman parte de este grupo.

Tabla 2

Trabajadores

Cargos	Cantidad
Jefe de oficina	1
Asistentes	2
Asesores de Negocios	9
Gestor de recuperación	1
Personal de vigilancia	1
Personal de limpieza	1
Total	15

Fuente. Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A

3.2.2. MUESTRA

Para este estudio se usó una muestra no probabilística, ya que los participantes fueron escogidos de forma intencional según lo que se necesitaba analizar. Se decidió trabajar con todos los trabajadores de la sucursal Tingo María de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., sumando un total de 15 personas que forman parte del grupo que se estudió

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. ENCUESTA

Se aplicaron encuestas usando cuestionarios que sirvieron para recoger datos de manera más clara, tomando en cuenta ciertos temas y

puntos clave. Cada pregunta fue pensada para que encaje con lo que se quería averiguar, y así poder entender mejor las respuestas y sacar conclusiones más ordenadas. Gracias a eso, se pudo reunir información que ayuda bastante para analizar bien lo que se está estudiando.

3.3.2. INSTRUMENTO

Para recoger los datos, se aplicó un cuestionario de encuesta estructurado. Este contenía un conjunto de preguntas claras y bien enfocadas, pensadas especialmente para obtener información útil. Todas las preguntas estuvieron dirigidas a los 15 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., de la sucursal de Tingo María, con la finalidad de obtener respuestas que reflejen directamente sus vivencias y opiniones sobre el tema investigado.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para organizar y analizar la información recogida, se usaron métodos estadísticos básicos. Además, se aplicaron herramientas estadísticas más avanzadas para poder evaluar si el proyecto es realmente viable. Estas herramientas permitieron medir diferentes aspectos de los datos de forma detallada y sacar conclusiones con mayor precisión. El análisis se hizo a través de estadísticas descriptivas, lo que ayudó a interpretar claramente cada una de las tablas obtenidas. Dichas tablas fueron procesadas y analizadas usando el programa SPSS, un software creado especialmente para hacer análisis estadísticos en el campo de las ciencias sociales. Gracias a esta herramienta, se pudo manejar mejor la información y realizar las evaluaciones necesarias de manera ordenada y confiable.

3.4.1. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Se revisó qué tan confiable era el cuestionario usando el método Alfa de Cronbach. Esta herramienta sirvió para ver si las preguntas del test estaban bien hechas y si todas apuntaban a lo mismo. Para hacer esta prueba, se aplicó un cuestionario con 18 preguntas a un grupo de

15 personas. Así se pudo comprobar si el instrumento realmente ayudaba a obtener información clara y segura sobre el tema que se quería analizar.

Tabla 3

Alfa de cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,736	,795	18

Fuente. Datos prueba piloto

Según los resultados, se puede decir con confianza que el cuestionario es confiable, ya que pasó el valor mínimo que se espera, que es 0.70. Esto quiere decir que las preguntas están bien hechas, se entienden bien entre sí y permiten obtener datos firmes. En otras palabras, se puede confiar en lo que se ha recogido con este instrumento porque da resultados parejos y que tienen sentido (Celina y Campo, 2005).

3.4.2. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Para ver si el cuestionario era válido, se pidió ayuda a tres profesores con experiencia en el tema. Ellos revisaron con calma las preguntas y dieron su opinión sobre si realmente servían para lo que se quería investigar. Donde se obtuvo lo siguiente:

Tabla 4

Validez de instrumento

Evaluador experto	Grado Académico	Valoración de la encuesta
Raúl Felipe Gamarra Huertas	Maestro en Administración y Dirección de empresas	17
López zumarán, Manuel Abelardo	Maestro en Ciencias Económicas mención Gestión Pública – UNAS	18
Zaida Elizabeth Caycho Gutierrez	Maestro en Ciencias Económicas mención Gestión Pública – UNAS	18
Total		18

Fuente. Criterios de valorización.

Se obtuvo un promedio bastante bueno que nos da la confianza de decir que el cuestionario sí es válido y se puede usar. Ese resultado muestra que el instrumento cumple con lo necesario para medir lo que se está buscando, así que se puede aplicar tranquilo en el estudio sin preocuparse de que esté mal hecho o no sirva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

➤ **Variable independiente: Trabajo en equipo**

Tabla 5

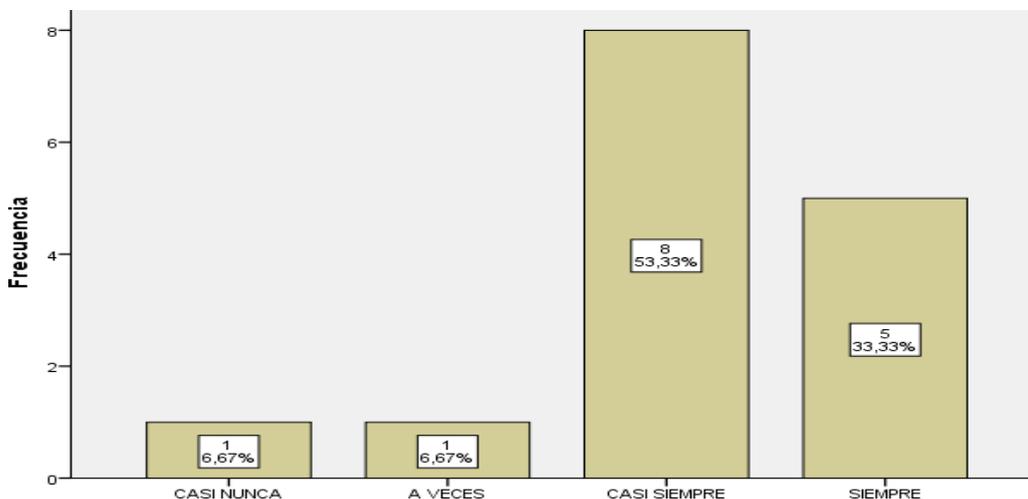
Inspiración al momento de realizar sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
A VECES	1	6,7	6,7	13,3
CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	66,7
SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 1

Inspiración al momento de realizar sus labores



Análisis e interpretación

Más del 50% menciona que casi siempre se siente inspirado para realizar sus labores, en tanto un 33.33% menciona que siempre se siente

inspirado y 6.67% menciona que a veces o casi nunca. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María los trabajadores se sienten inspirados para realizar sus labores.

Tabla 6

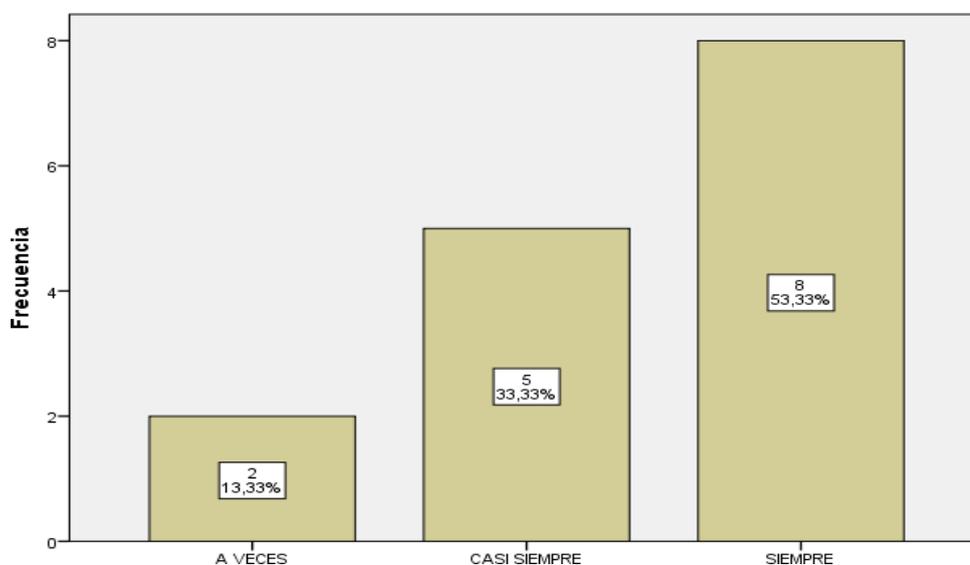
Motivación cada vez que realiza sus labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	13,3	13,3	13,3
CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	46,7
SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 2

Motivación cada vez que realiza sus labores



Análisis e interpretación

El 53.33% alude que siempre se siente motivado cada vez que realiza sus labores, un 33.33% menciona que casi siempre se siente motivado y sólo un 13.335 a veces. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María los trabajadores se sienten motivados para realizar sus labores.

Tabla 7

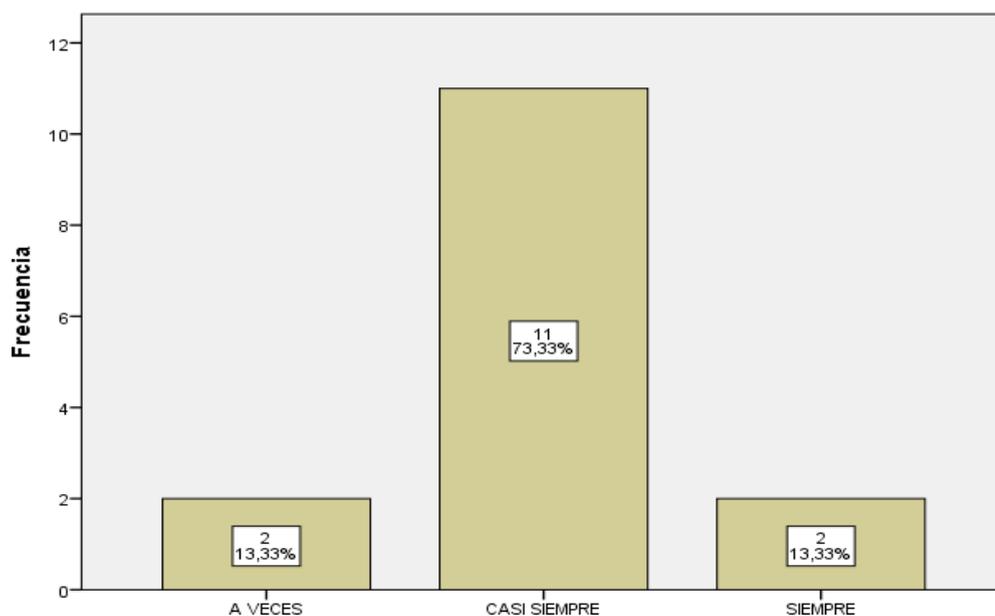
Confianza con los superiores para realizar las labores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	13,3	13,3	13,3
CASI SIEMPRE	11	73,3	73,3	86,7
SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 3

Confianza con los superiores para realizar las labores



Análisis e interpretación

El 73.33 % menciona que casi siempre sus superiores le brindan confianza cada vez que realizan sus labores, el 13.33% menciona que siempre reciben esa confianza, en tanto otro porcentaje de 13.33% menciona que a veces. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María los trabajadores reciben la confianza de sus superiores cada vez que realizan sus labores.

Tabla 8

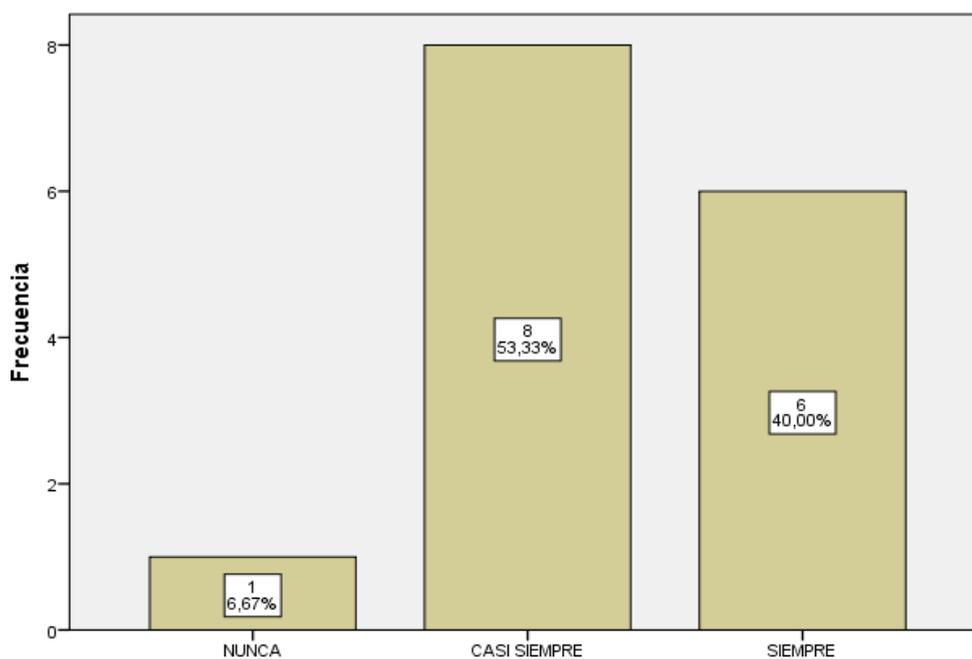
Compromiso de los trabajadores hacia la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	60,0
SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 4

Consideración de una adecuada entrevista para la selección del personal



Análisis e interpretación

El 53.33% menciona que se siente comprometido con la empresa cada vez que realiza sus labores, el 40 % alude que siempre, en tanto sólo un 6.67% menciona que nunca se siente comprometido. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María los trabajadores se comprometen para realizar sus labores.

Tabla 9

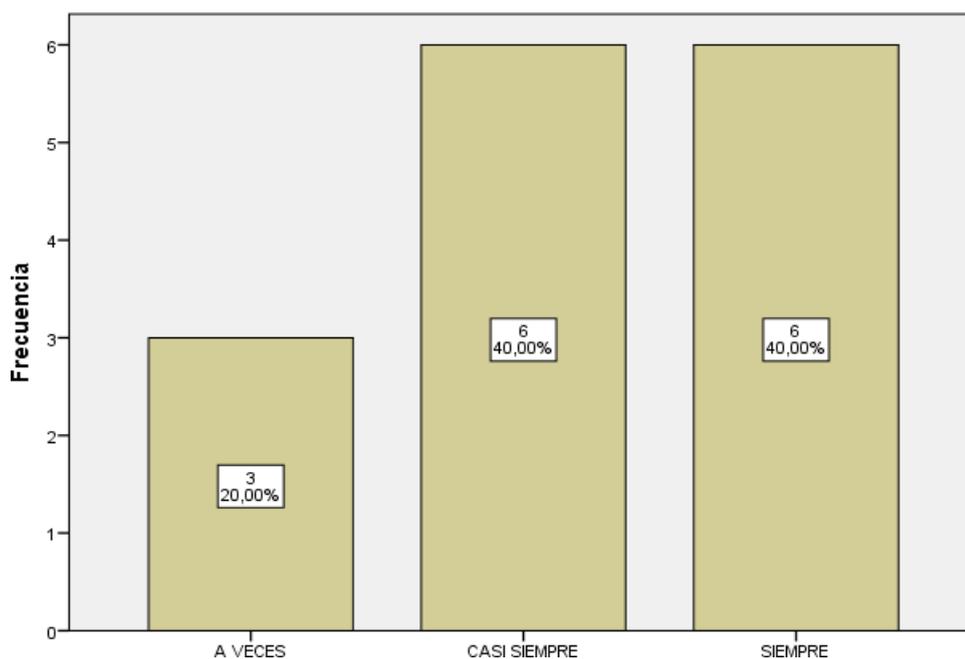
Apreciación de los trabajadores hacía la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	3	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	60,0
SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 5

Apreciación de los trabajadores hacía la empresa



Análisis e interpretación

El 40% menciona que casi siempre mantienen una apreciación positiva hacia la empresa, así como el mismo porcentaje del 40% menciona que siempre. Pero, el 20% menciona no mantener una apreciación positiva hacia la empresa. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María los trabajadores mantienen una apreciación positiva hacia la empresa.

Tabla 10

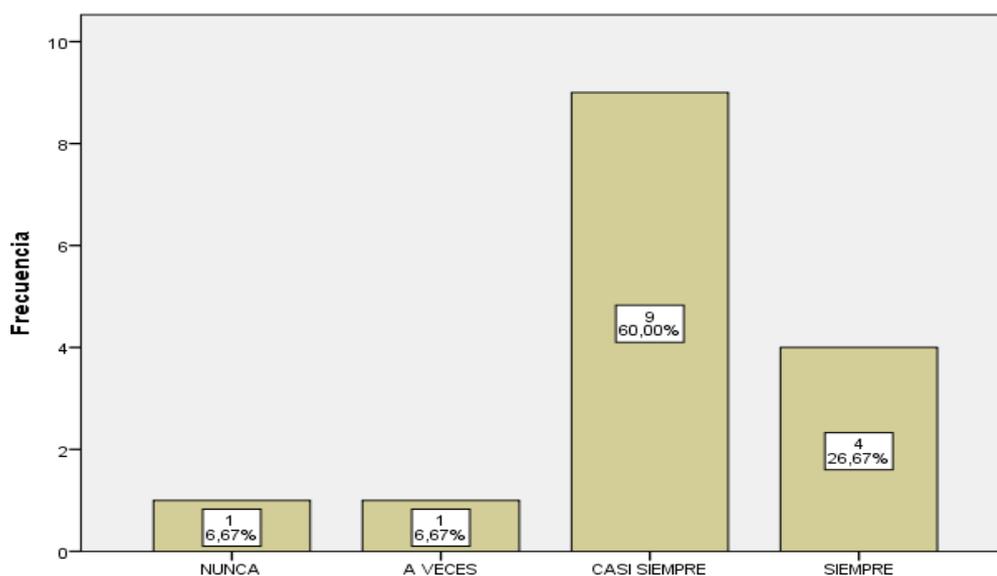
Consideración de bueno hacia el ambiente físico de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
A VECES	1	6,7	6,7	13,3
CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	73,3
SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 6

Consideración de bueno hacia el ambiente físico de la empresa



Análisis e interpretación

El 60% considera como bueno el ambiente físico de la empresa, el 26.67% lo considera siempre como bueno. En tanto el 6.67% a veces o nunca considera el ambiente físico de la empresa como bueno. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los trabajadores tienen una buena consideración del ambiente físico de la empresa.

Tabla 11

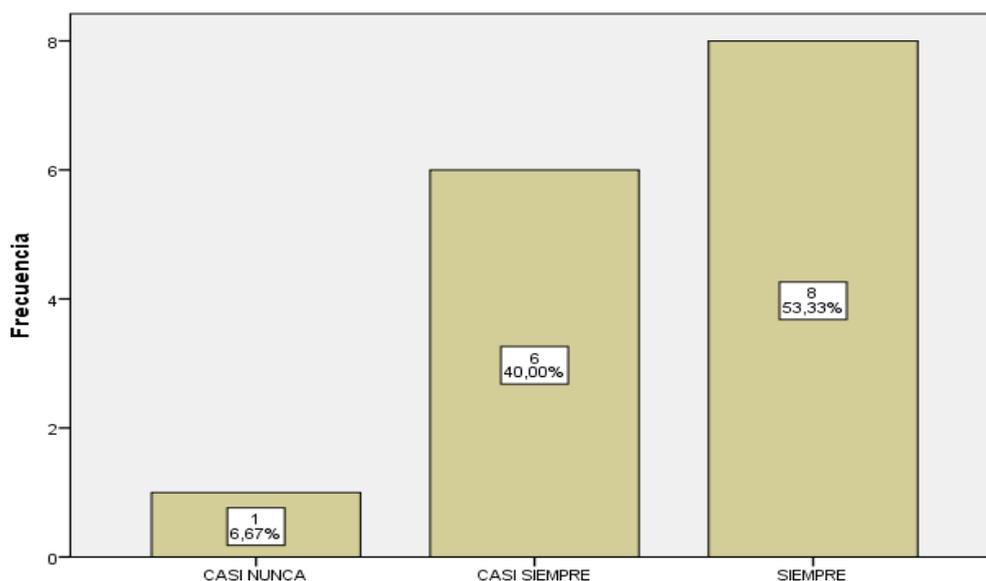
Consideración de bueno las relaciones interpersonales de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	46,7
SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 7

Consideración de bueno las relaciones interpersonales de la empresa



Análisis e interpretación

El 53.33% Considera buena las relaciones interpersonales de la empresa, el 40% casi siempre lo considera como buena. En tanto un 6.67% casi nunca. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los trabajadores consideran como buena las relaciones interpersonales de la empresa.

Tabla 12

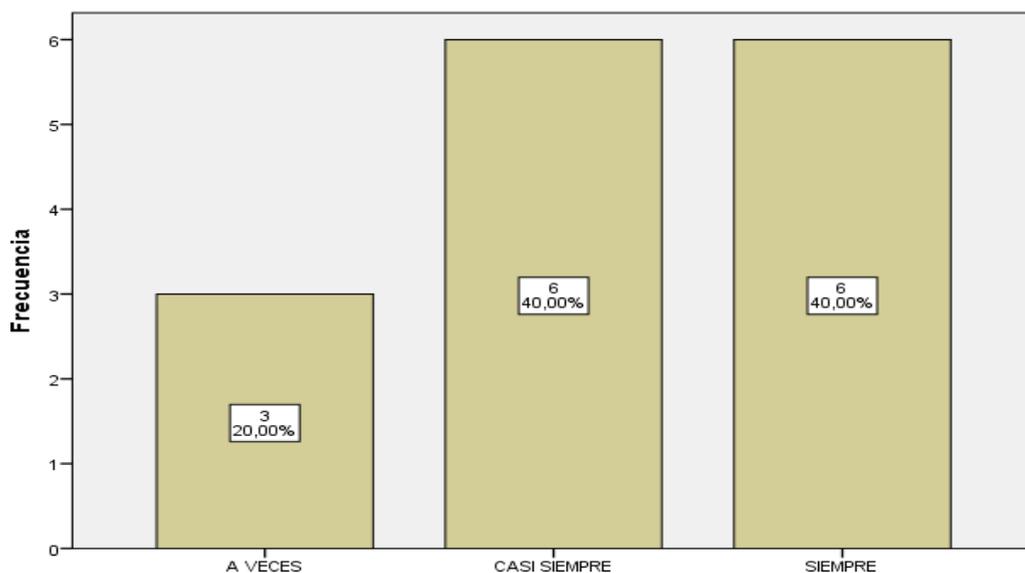
Libertad para expresar lo que piensa y siente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	3	20,0	20,0	20,0
CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	60,0
SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 8

Libertad para expresar lo que piensa y siente



Análisis e interpretación

El 40% menciona que siempre tiene libertad de expresar lo que piensa y siente, con el mismo porcentaje están aquellos que mencionan que esa libertad es casi siempre. En tanto, un 20% menciona que a veces. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los trabajadores consideran que pueden expresar lo que piensan y sienten.

Tabla 13

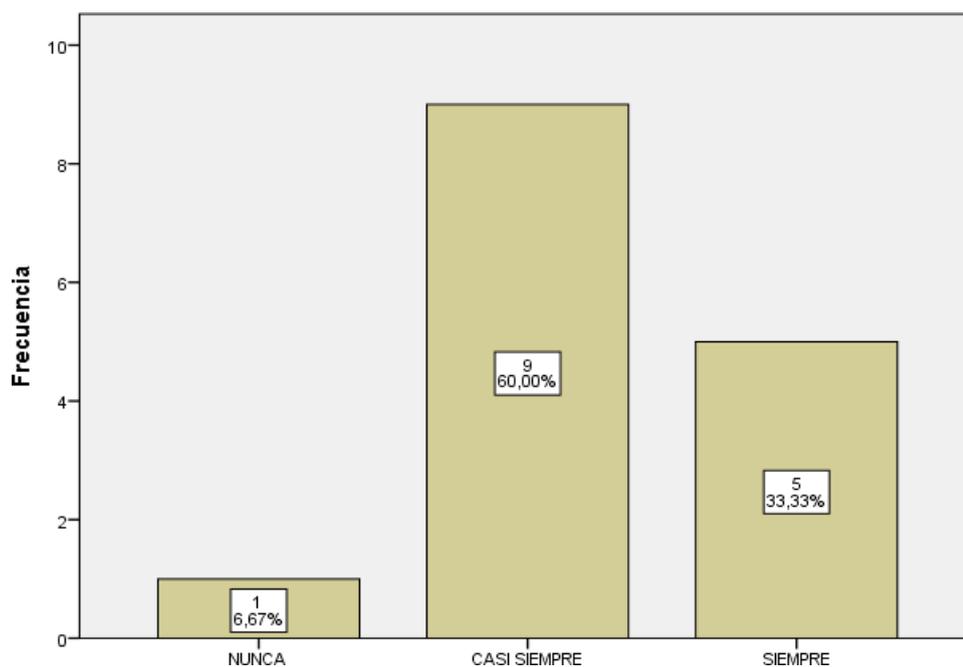
Información que se recibe es clara y precisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	66,7
SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 9

Información que se recibe es clara y precisa



Análisis e interpretación

El 60% menciona que casi siempre la información que recibe es clara y precisa, el 33.33% menciona que siempre y un 6.67% menciona que nunca recibe una información clara y precisa. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los trabajadores siempre o casi siempre reciben información clara y precisa.

➤ **Variable independiente: Calidad de servicio**

Tabla 14

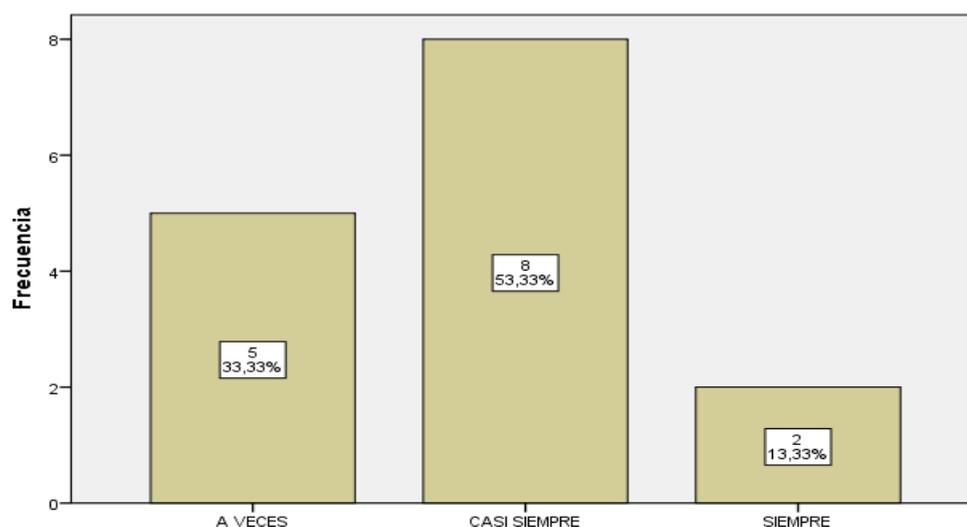
Cumplimiento del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	5	33,3	33,3	33,3
CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	86,7
SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 10

Consideración de las habilidades de comunicación de los trabajadores que permiten medir su desempeño laboral personal



Análisis e interpretación

El 53.33% menciona que casi siempre se cumple con el servicio que se promete, el 13.33% menciona que siempre y un porcentaje considerable del 33.33% menciona que a veces se da ese cumplimiento. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, existe incumplimiento de los servicios que promete en cierto momento, debido a que los analistas no cuentan con autonomía para la colocación de los productos.

Tabla 15

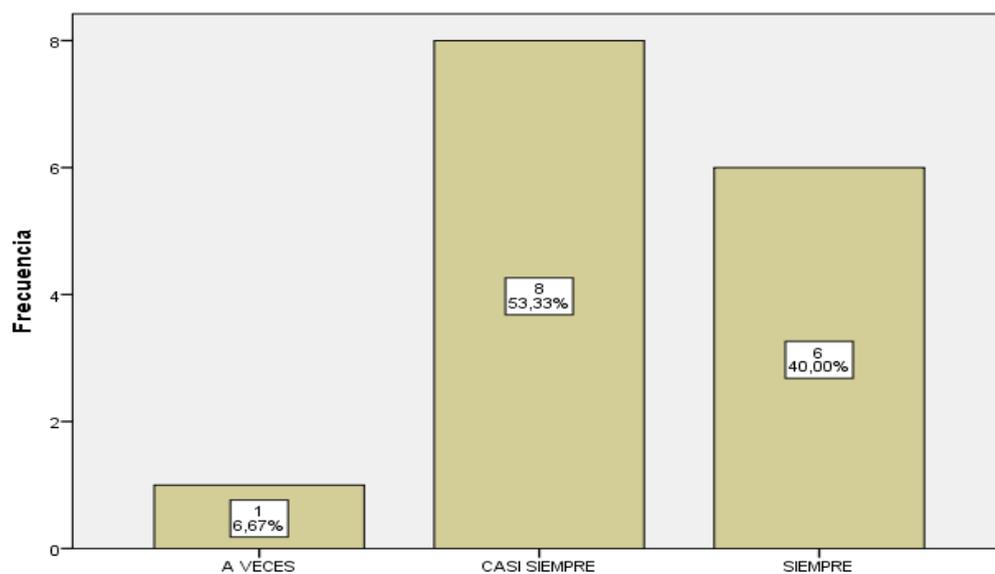
Servicio brindado prestado en el tiempo ofrecido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	60,0
SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 11

Servicio brindado prestado en el tiempo ofrecido



Análisis e interpretación

El 53.33% menciona que casi siempre el servicio que brinda, se presta en el tiempo ofrecido, el 40% menciona que siempre y el 6.67% menciona que a veces se presta el servicio en el tiempo ofrecido. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, el servicio que brinda, se presta en el tiempo en que se ofrece.

Tabla 16

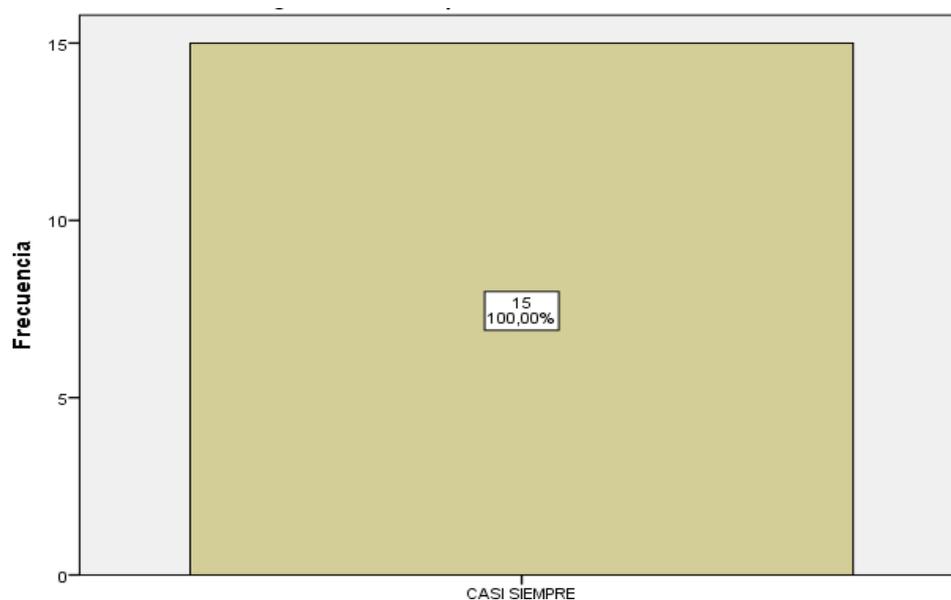
Aceptación por parte del cliente sobre el trato recibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	15	100,0	100,0	100,0

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 12

Aceptación por parte del cliente sobre el trato recibido



Análisis e interpretación

El 100% menciona que casi siempre el cliente acepta el trato recibido. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, existe aceptación sobre el trato recibido.

Tabla 17

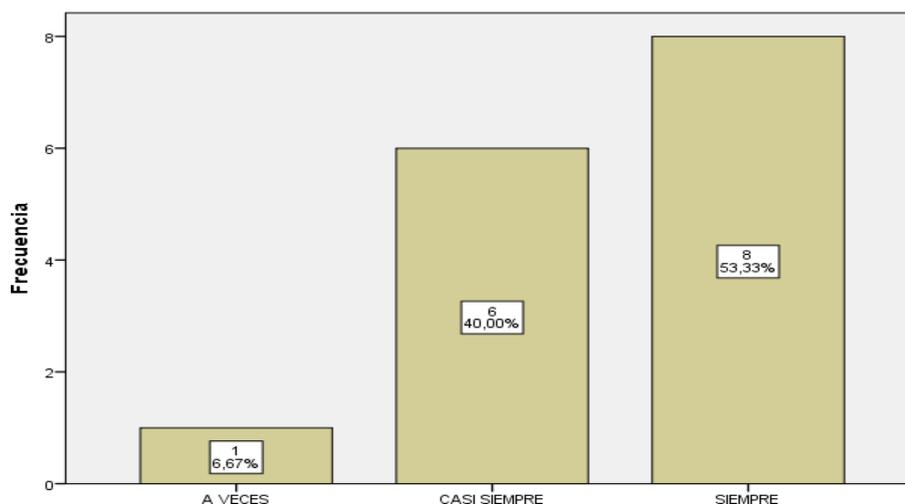
Servicio rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	46,7
SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 13

Servicio rápido



Análisis e interpretación

El 53.33% de los trabajadores consideran que los clientes reciben un servicio rápido, el 40% considera que casi siempre y el 6.67% a veces. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, el servicio recibe el cliente es rápido.

Tabla 18

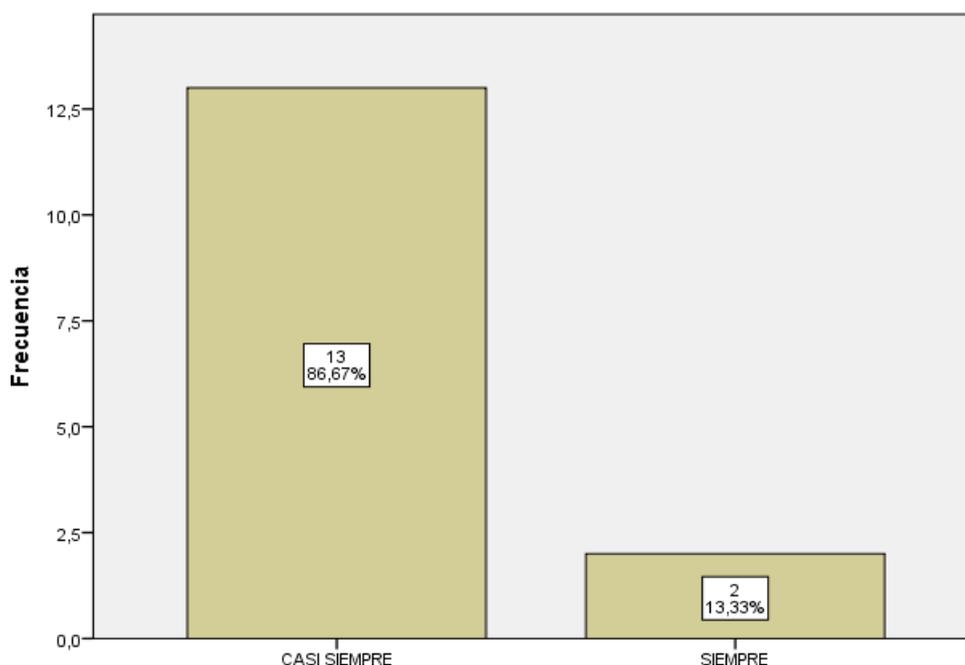
Disponibilidad para apoyar a cualquier cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	13	86,7	86,7	86,7
SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 14

Disponibilidad para apoyar a cualquier cliente



Análisis e interpretación

El 86.67% menciona que casi siempre existe disponibilidad para apoyar a cualquier cliente, mientras que el 13.33% menciona que siempre existe esa disponibilidad. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, trabajadores están dispuestos a apoyar a cualquier cliente.

Tabla 19

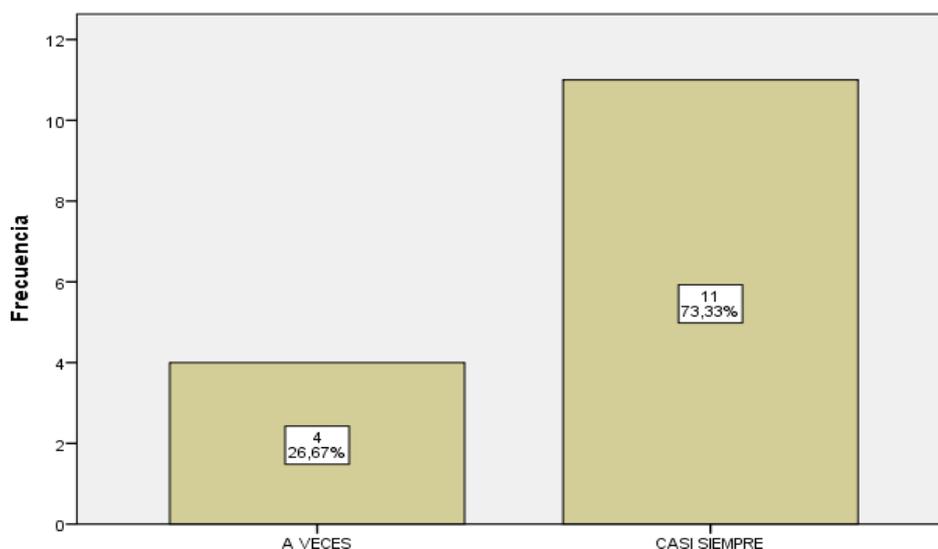
Siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	4	26,7	26,7	26,7
CASI SIEMPRE	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 15

Siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes



Análisis e interpretación

El 73.33% menciona que casi siempre se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes, en tanto un 26.67% menciona que a veces se tienen esas respuestas. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los trabajadores en su mayoría tienen respuesta ante cualquier pregunta que pudiera hacerle el cliente, pero aún existe un porcentaje considerable que a veces tiene respuesta antes esas preguntas.

Tabla 20

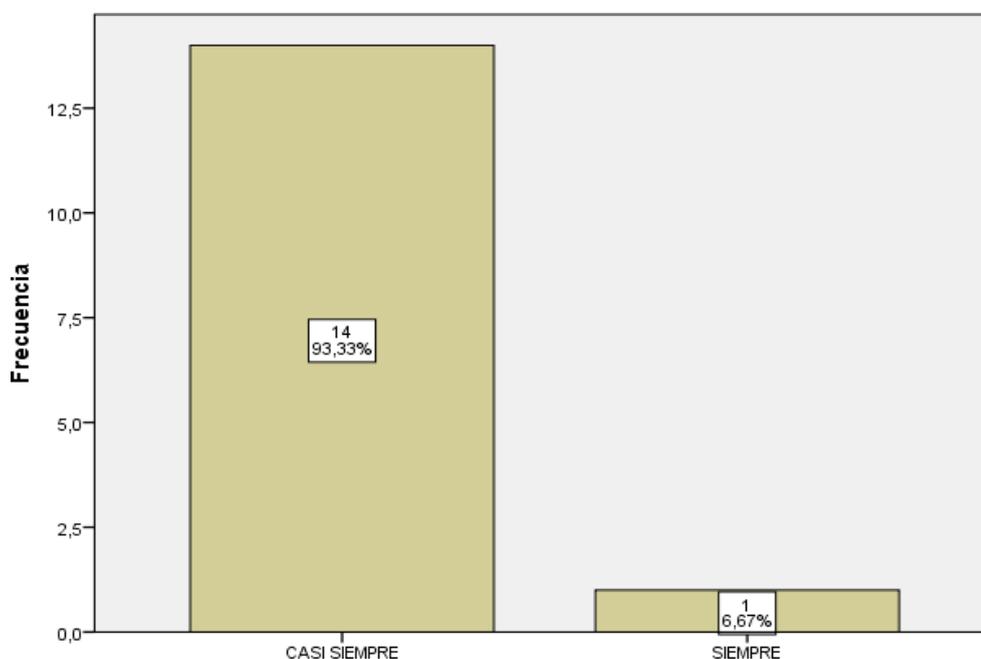
Horarios de los servicios son accesibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	14	93,3	93,3	93,3
SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 16

Horarios de los servicios son accesibles



Análisis e interpretación

El 93.33% menciona que casi siempre los horarios de los servicios prestados son accesibles y un 6.67% menciona que siempre. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, los horarios de atención para prestar los servicios son accesibles a sus clientes.

Tabla 21

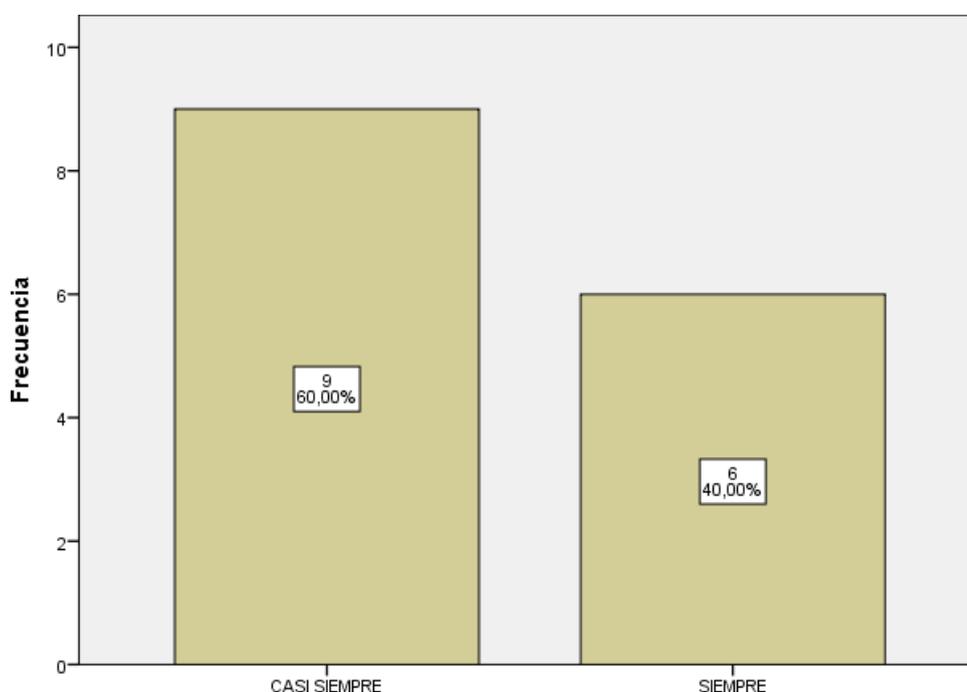
Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	60,0
SIEMPRE	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 17

Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes



Análisis e interpretación

El 60% menciona que casi siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes, el 40% menciona que siempre. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, se entienden las necesidades que tienen los clientes, por lo que les permite la prestación de ese servicio.

Tabla 22

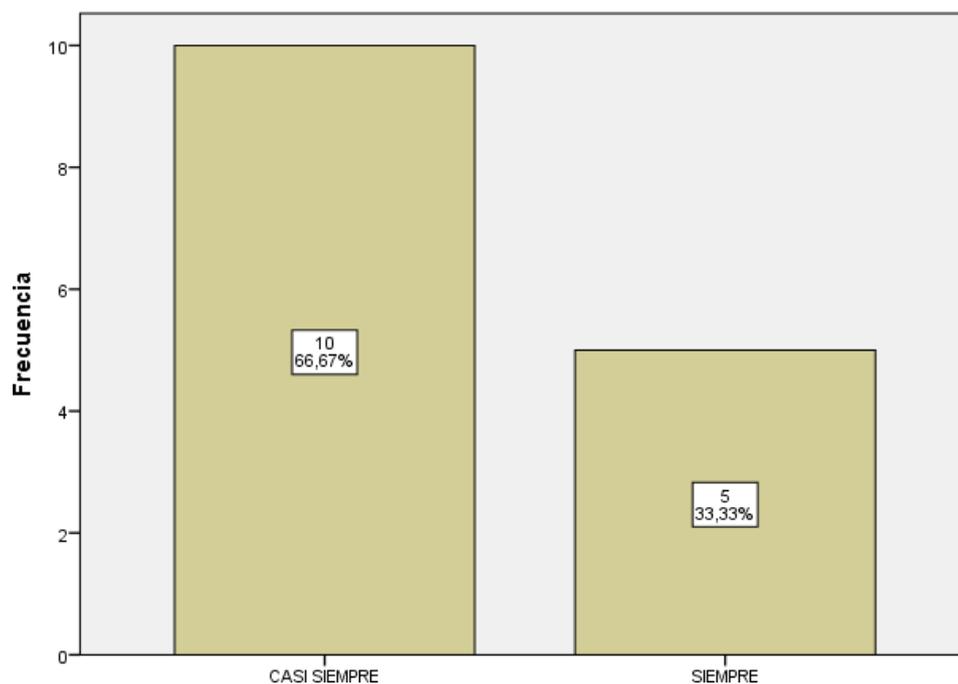
Se brinda atención individualizada a los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	10	66,7	66,7	66,7
SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

Figura 18

Siempre se entienden las necesidades que tienen los clientes



Análisis e interpretación

El 66.67% menciona que casi siempre se brinda atención individualizada a los clientes, mientras un 33.33 % menciona que siempre. Por lo que se puede afirmar que en la Caja Rural de ahorro y Crédito los Andes S.A Sucursal Tingo María, existe atención individualizada para atender a sus clientes.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

➤ Contrastación de hipótesis

Para comprobar la hipótesis, se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es una herramienta estadística que sirve para ver qué tan fuerte es la relación entre dos variables cuando estas se miden en un orden específico. En este caso, se aplicó este método para analizar la relación entre las dos variables principales que se estudiaron, que fueron el trabajo en equipo y la calidad del servicio, junto con todos los aspectos más detallados dentro de cada una. Los datos que se obtuvieron se organizaron y se interpretaron usando una tabla de referencia, que ayudó bastante para entender cómo se relacionaban los valores y qué patrones salían de esa comparación:

Tabla 23

Escala de valores de correlación

<i>Valor</i>	<i>Interpretación</i>
± 1.00	<i>Correlación perfecta (positiva o negativa)</i>
<i>De ± 0.90 a ± 0.99</i>	<i>Correlación muy alta (positiva o negativa)</i>
<i>De ± 0.70 a ± 0.89</i>	<i>Correlación alta (positiva o negativa)</i>
<i>De ± 0.40 a ± 0.69</i>	<i>Correlación moderada (positiva o negativa)</i>
<i>De ± 0.20 a ± 0.39</i>	<i>Correlación baja (positiva o negativa)</i>
<i>De $+ 0.01$ a $+ 0.19$</i>	<i>Correlación muy baja (positiva o negativa)</i>
<i>0.00</i>	<i>Correlación nula (no existe correlación)</i>

Fuente. Hernández (2014). Metodología de investigación

➤ **Hipótesis general**

HG: El trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021.

Tabla 24

Correlación entre el trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021

			TRABAJO EN EQUIPO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	,014
		Sig. (bilateral)	.	,961
		N	15	15
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,014	1,000
Sig. (bilateral)		,961	.	
N		15	15	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

El análisis estadístico se realizó usando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una herramienta que sirve para medir qué tan fuerte y en qué dirección se relacionan dos variables cuando se ordenan por rangos. En este caso, la prueba arrojó un valor de significancia bilateral de 0,961, que está claramente por encima del valor estándar de 0,05, lo cual indica que no hay una relación significativa. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,014, lo que muestra que existe una asociación muy leve y positiva entre las dos variables que se analizaron, es decir, trabajo en equipo y calidad del servicio. Aunque la relación es directa, el valor es tan bajo que sugiere que esta conexión es casi nula y puede deberse al azar más que a un patrón constante. Por lo tanto, se concluye que en este conjunto de datos no hay una relación real entre estas variables.

➤ **Hipótesis específico 1**

HE1: El liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

Tabla 25

Correlaciones entre el liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021

		CALIDAD DE SERVICIO		
		LIDERAZGO	SERVICIO	
Rho de Spearman	LIDERAZGO	Coeficiente de correlación	1,000	-,351
		Sig. (bilateral)	.	,199
		N	15	15
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	-,351	1,000
		Sig. (bilateral)	,199	.
		N	15	15

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

El análisis se hizo usando el coeficiente Rho de Spearman, un método estadístico no paramétrico que permite ver qué tipo de relación hay entre dos variables ordenadas y qué tan fuerte es esa relación. En este caso, la prueba arrojó un valor p de 0,199 en una prueba bilateral, lo que está por encima del límite estándar de 0,05. Eso indica que no hay una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas. El coeficiente de correlación fue negativo, con un valor de -0,351, lo que sugiere una asociación inversa débil entre liderazgo y calidad de servicio. Es decir, cuando se percibe un mayor nivel de liderazgo, la calidad del servicio tiende a bajar ligeramente. Sin embargo, como el resultado no es significativo, esa relación observada no es lo bastante fuerte como para decir que hay un patrón claro. Por eso, se concluye que, en este caso, liderazgo y calidad de servicio solo están débilmente relacionados de forma inversa, y la correlación podría deberse al azar y no a una tendencia real.

➤ **Hipótesis específico 2**

HE2: El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

Tabla 26

El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021

			CLIMA LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,228
		Sig. (bilateral)	.	,414
		N	15	15
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,228	1,000
		Sig. (bilateral)	,414	.
		N	15	15

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

El análisis se realizó utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una técnica estadística que sirve para evaluar qué tipo de relación hay y qué tan fuerte es entre dos variables que se miden en orden. En este caso, la prueba dio un valor de p igual a 0,414 en un análisis bilateral, lo que está por encima del límite usual de 0,05. Esto quiere decir que la relación observada entre el clima laboral y la calidad del servicio no es estadísticamente significativa. Aun así, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,228, lo cual sugiere que existe una conexión positiva pero débil entre ambas variables. Es decir, cuando el clima laboral se percibe como mejor, también parece mejorar un poco la calidad del servicio. Sin embargo, al no cumplir con el nivel de significancia, no se puede asegurar que esta relación sea constante o relevante. Por eso, se concluye que el vínculo entre estos dos aspectos es bajo y podría deberse más al azar que a una tendencia clara.

➤ **Hipótesis específico 3**

HE3: La comunicación se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

Tabla 27

Correlación entre la comunicación se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021

			COMUNICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,139
		Sig. (bilateral)	.	,621
	N		15	15
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,139	1,000
Sig. (bilateral)		,621	.	
N		15	15	

Fuente. Encuesta aplicada a los trabajadores de la a Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

En el análisis estadístico se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para explorar la posible relación entre las variables comunicación y calidad del servicio. La prueba arrojó un valor p de 0,621 en un análisis bilateral, lo que supera claramente el umbral común de 0,05. Esto indica que la relación hallada entre estas dos variables no es estadísticamente significativa, lo que significa que no hay evidencia sólida que permita afirmar una conexión confiable. Sin embargo, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0,139, lo que refleja una asociación leve y directa entre ambas. En términos prácticos, esto sugiere que a medida que mejora la comunicación en el entorno, podría darse un pequeño aumento en la percepción de la calidad del servicio. Aun así, el nivel bajo de correlación y la falta de significancia estadística indican que la relación es muy débil y podría deberse simplemente al azar. Por eso, no se puede confirmar un patrón fuerte o relevante entre la comunicación y la calidad del servicio con los datos actuales.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Se tiene las siguientes contrastaciones:

En relación a la hipótesis general: El trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021. Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se muestra una significancia bilateral de ($p = 0,961 > 0,05$). Además, un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,014$), dando a conocer que la relación no significativa entre el trabajo en equipo y calidad de servicio es directa. Similar a Gil (2018) en su investigación Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial, menciona que un apropiado esfuerzo en conjunto obedece de muchos componentes intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por lo que es necesario que todas estas sean determinadas de manera correcta. Además, se debe entender de que todos los colaboradores de la organización participen de manera conjunta hacia el logro de la misión, es decir comprometerse con la misión y puedan trabajar solidariamente entre ellos, pudiendo superar diversos obstáculos que pudieran presentarse en el camino.

En relación a la hipótesis específica N° 1: El liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021. Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se muestra una significancia bilateral de ($p = 0,199 > 0,05$). Además, un coeficiente de correlación de ($\rho = -0,351$), dando a conocer que la relación entre: liderazgo y calidad de servicio es inversa, no significativa. En contraposición a Chávez (2018) en su investigación El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018, que menciona que al poseer un apropiado liderazgo con el personal o funcionarios de la municipalidad se mejorará la calidad de servicio.

En relación a la hipótesis específica N° 2: El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021. Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se muestra una significancia bilateral de ($p = 0,414 > 0,05$). Además, un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,228$), dando a conocer que la relación directa no significativa entre: clima laboral y calidad de servicio. Tal como lo menciona Gil (2018) en su investigación Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial, donde menciona que un apropiado esfuerzo en conjunto obedece de muchos componentes intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por lo que es necesario que todas estas sean determinadas de manera correcta. Además, se debe entender de que todos los colaboradores de la organización participen de manera conjunta hacia el logro de la misión, es decir comprometerse con la misión y puedan trabajar solidariamente entre ellos, pudiendo superar diversos obstáculos que pudieran presentarse en el camino

En relación a la hipótesis específica N° 3: La comunicación se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021. Mediante el coeficiente Rho de Spearman, se muestra una significancia bilateral de ($p = 0,621 > 0,05$). Además, un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,139$), dando a conocer que la relación directa no significativa entre: Comunicación y calidad de servicio. Coincidiendo con Chávez (2018) en su investigación El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018 que menciona que al poseer un apropiado liderazgo con el personal o funcionarios de la municipalidad se mejorará la calidad de servicio. Se comprobó la reciprocidad de la comunicación asertiva y la calidad de servicio, es decir a mejor manera de comunicar mejor será la calidad de servicio que podrá tener la municipalidad.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021. Demostrado con el coeficiente Rho de Spearman de ($\rho = 0,014$), y ($p = 0,961 > 0,05$). Dando a conocer que la relación entre trabajo en equipo y calidad de servicio es directa, no significativa y su grado pertenece a una correlación positiva muy baja en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. Por lo que podemos afirmar que el trabajo en equipo, con sus dimensiones liderazgo, clima laboral y comunicación muy poco afectan a la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.
2. Se determinó que no existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021. Demostrado con el coeficiente Rho de Spearman de ($\rho = -0,351$), y ($p = 0,199 > 0,05$). Dando a conocer que la relación entre liderazgo y calidad de servicio es inversa, no significativa y su grado pertenece a una correlación negativa baja en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.
3. Se determinó que no existe una relación entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021. Demostrado con el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0,228$) y ($p = 0,414 > 0,05$). Dando a conocer que la relación entre clima laboral y calidad de servicio es directa, no significativa y su grado pertenece a una correlación positiva baja en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.
4. Se determinó que no existe una relación entre la comunicación y la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021. Demostrado con el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0,139$) y ($p = 0,621 > 0,05$). Dando a conocer que la relación entre la comunicación y la calidad de servicio es directa, no significativa y su grado

pertenece a una correlación positiva muy baja en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María fomentar el trabajo en equipo a través de la cooperación, con cada una de las habilidades de los trabajadores y que ello le permita tener una mejor calidad de servicio en relación a la competencia y lograr la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de sus clientes.
2. Se sugiere a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María trabajar el tema de liderazgo con mayor responsabilidad para lograr mayor compromiso y desempeño de los trabajadores lo que redundará en una mejor calidad de servicio en relación a la competencia y lograr la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de sus clientes.
3. Se sugiere a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María mantener un clima laboral agradable en favor del desempeño de los trabajadores lo que redundará en una mejor calidad de servicio en relación a la competencia y lograr la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de sus clientes.
4. Se sugiere a la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María promover una comunicación transparente y oportuna entre los trabajadores para realizar un buen trabajo en equipo y con los clientes para mejorar la calidad de servicio lo que redundará en una mejor calidad de servicio en relación a la competencia y lograr la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alban (2003), en su artículo *Gestión de calidad en los servicios*. Recuperado de <http://www.getiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>.
- Batemán Tomás, S., Scout A, Snell. *Administración. Una Ventaja Competitiva*, editorial McGraw Hill. México D.F. 4ta edición, 2004.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithami (1993). *Calidad Total en la Gestión del Servicio*. España. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
- Cardy, R.L., Dobbins, G.H. (1994). *Evaluación del desempeño: Perspectivas alternativas*. South-Western, Cincinnati.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico. Ed. McGraw Hill.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001)
- Fernández Páez, M. (2006). Artículo: *Técnicas de exhibición de productos para mejorar las ventas*. Recuperado de <http://miguelfernandezp.blogspot.pe/2011las-10-dimensiones-de-la-calidad>.
- FRENCH, Wendell L. y otro 1995 *Desarrollo Organizacional Aportaciones de las ciencias de la conducta para el Mejoramiento de la organización*. México Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- García, M (2011), *Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de retail-Piura*, disponible en: <http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle>.
- Koontz, Harold, Heinz Wehrich, *Administración una perspectiva global*. 1998, 11ª edición, editorial McGraw Hill. 4ta edición, 2004. México D.F.
- Kotler, P. y Lane K. (2012). *Dirección de Marketing*. Decimocuarta edición, Mexico. editorial Pearson Educacion.
- Kotler, P., & Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Dirección de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Miller Alan S. y Tomoko Mitamura (2003) *¿Son confiables las encuestas de confianza?* Japó. Psicología social trimestral.
- Myers, D. G. (2011). *Psicología*: 9a. Ed. Madrid, España: Panamericana.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. España. Revista de Educación Educativa (RIE).
- Coque A. (2012). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Empresa Siscomdis de la ciudad de Ambato*. (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Sotelo A. (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. (Tesis de pregrado). Universidad Juárez del Estado de Durango. México.
- Chave B. (2018). *El liderazgo con relación a la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú
- Hinojoza P. y Tueros E. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica
- Juande C. (2019). *Seguridad y salud ocupacional y su relación en la calidad de servicio de la empresa energía y organización de sistemas sociedad anónima, Huánuco 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco
- Dañozeitia M. (2012). *Importancia de las dimensiones del servqual en la satisfacción del cliente en los servicios de transporte interprovincial: Tingo María – Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rivera Doroteo, Z. (2025). *El trabajo en equipo y la calidad de servicio en la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A. - sucursal Tingo María. 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS Y TÉCNICAS
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes - sucursal Tingo María - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María- 2021?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera la comunicación influye en la calidad de servicio en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> Determinar de qué manera el liderazgo se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021.</p> <p><input type="checkbox"/> Determinar de qué manera el clima laboral se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y</p>	<p>GENERAL</p> <p>El trabajo en equipo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p><input type="checkbox"/> El liderazgo se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.</p> <p><input type="checkbox"/> El clima laboral se relaciona significativamente en la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>X= Trabajo en equipo</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Liderazgo Clima laboral Comunicación</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Y = Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Fiabilidad Capacidad de respuesta</p>	<p>Tipo y nivel de Investigación</p> <p>aplicada – descriptivo correlacional</p> <p>No experimenta, transversal</p> <p>Población y muestra</p> <p>Está conformado por 15 trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p>

Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, sucursal Tingo María - 2021?

Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María – 2021.

Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con la calidad de servicio en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María 2021.

La comunicación se relaciona significativamente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María. 2021.

Empatía

Técnica de procesamiento y análisis de la información
SPSS

ANEXO 2

ENCUESTA

Dirigido a los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario se propone determinar de qué manera el trabajo en equipo se relaciona con la calidad de servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A- sucursal Tingo María - 2021.

Considere la alternativa según su criterio:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
LIDERAZGO					
¿Se siente inspirado cada vez que realiza sus labores?					
¿Se siente motivado cada vez que realiza sus labores?					
¿Sus superiores le brindan confianza cada vez que realiza sus labores?					
¿Se siente comprometido con la empresa cada vez que realiza sus labores?					
CLIMA LABORAL					
¿Mantiene una apreciación positiva hacia la empresa?					
¿Considera bueno el ambiente físico de la empresa?					
¿Considera buena las relaciones interpersonales de la empresa?					
COMUNICACIÓN					
¿Siente libertad de expresar lo que piensa y siente?					
¿La información que Usted recibe es clara y precisa?					
FIABILIDAD					
¿Cuándo el servicio promete hacer algo en cierto momento, realmente lo cumple?					
¿El servicio que brinda, se presta en el tiempo ofrecido?					
¿El cliente acepta el trato recibido?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
¿Considera que los clientes reciben un servicio rápido?					
¿Existe disponibilidad para apoyar a cualquier cliente?					
¿Se tienen respuestas ante las preguntas que puedan hacer los clientes?					
EMPATÍA					
¿Los horarios de los servicios prestados son accesibles?					
¿Se entienden las necesidades que tienen los clientes?					
¿Se brinda atención individualizada a los clientes?					

Gracias.

Título de la Investigación: "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021"

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : LOPEZ ZUMARAN, MANUEL ABELARDO
 Cargo o Institución donde labora : DOCENTE
 Grado y especialidad : MAESTRO
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Teléfono : 949031820
 Lugar y fecha : Tingo María, 10 de octubre de 2022
 Autor del Instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.		X
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

II. RECOMENDACIONES

Mg. Manuel A. López Zumarán
 DOCENTE - UDH
 DNI:41273961

Tingo María, 10 de octubre de 2022

Título de la Investigación: "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021"

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR



Apellidos y Nombres : GAMARRA HUERTAS, Raúl Felipe
 Cargo o Institución donde labora : UNAS
 Grado y especialidad : -Licenciado en Administración
 Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
 Teléfono : 962850043
 Lugar y fecha : Tingo María, 11 de octubre de 2022
 Autor del Instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.		X
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

Las preguntas responden a los indicadores, dimensiones y variables.

II. RECOMENDACIONES

Se puede aplicar el instrumento, reúne las condiciones de validez.

Tingo María, 11 de octubre de 2022

Lic. Raúl F. Gamarra Huertas
 CLAD Reg. N° 003612



Título de la Investigación: "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021"

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : CAYCHO GUTIERREZ ZAIDA ELIZABETH
Cargo o Institución donde labora : DOCENTE
Grado y especialidad : MAESTRA
Nombre del Instrumento de Evaluación : Cuestionario
Teléfono : 981953641
Lugar y fecha : Tingo María, 10 de octubre de 2022
Autor del Instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Indicadores	Criterios	Valoración	
		SI	NO
Claridad	Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro.	X	
Objetividad	Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables.	X	
Contextualización	El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X	
Organización	Los ítems guardan un criterio de organización lógica.	X	
Cobertura	Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad.	X	
Intencionalidad	Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias.	X	
Consistencia	Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos.	X	
Coherencia	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable.	X	
Metodología	La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación.	X	
Oportunidad	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado.	X	

I. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

II. RECOMENDACIONES

Tingo María, 10 de octubre de 2022


Miro Zaida E. Caycho Gutierrez
DNI:40281309

ANEXO 3

PERMISO PARA LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
SEDE TINGO MARÍA
E.A.P DE "ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Tingo María, 06 de Abril del 2021.

SEÑOR : Lic. Adm.Erick, Caycho Bazan
Jefe de la oficina Caja los Andes S.A

Por el presente me dirijo a Usted para hacerle un cordial saludo y a la vez solicitarle lo siguiente:

Que siendo bachiller de la Escuela académica profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco y siendo uno de los requisitos para optar el título profesional el desarrollar un trabajo de investigación (tesis), solicito a su despacho se me pueda brindar el permiso necesario para desarrollar mi tesis titulada "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A. - SUCURSAL TINGO MARÍA. 2021", ya que ello me permitiría lograr mi objetivo profesional.

Sin nada más que expresar, me despido cordialmente segura de contar y agradecer de anticipado por brindar la información solicitada.

Atentamente,

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
"LOS ANDES"
Erick Junior Caycho Bazán
JEFE DE OFICINA (e)