



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Influencia de la Interfuncionalidad en el rendimiento laboral de  
los colaboradores de la empresa SEGUROC S.A en el distrito de  
Pueblo Libre en el año 2012**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Cruz Sánchez, Carlos Alfredo (ORCID: 0000-0002-2703-0838)

**ASESOR:**

Dr. Rodríguez Figueroa, José Jorge (ORCID: 0000-0002-0265-9226)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

Lima - Perú

2012

## **Dedicatoria**

A mí familia, como un testimonio de cariño y eterno agradecimiento por su apoyo, porque sin escatimar esfuerzo alguno, han sacrificado gran parte de su vida para formarme y porque nunca podré pagar todos sus desvelos, ni aún con las riquezas más grandes del mundo. Por lo que soy y por todo el tiempo que les robé pensando en mí

### **Agradecimiento**

A mi esposa por brindarme su apoyo incondicional, por confiar en mí, y por dedicarme parte de su tiempo. A mi hijo que desde el cielo me ve, me cuida y me da la fuerza necesaria para seguir adelante

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16

IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	52

## Índice de tablas

Tabla 1	15
Tabla 2	19
Tabla 3	20
Tabla 4	21
Tabla 5	22
Tabla 6	23
Tabla 7	24
Tabla 8	25
Tabla 9	26
Tabla 10	27
Tabla 11	28
Tabla 12	29
Tabla 13	30
Tabla 14	31
Tabla 15	32
Tabla 16	33
Tabla 17	34
Tabla 18	35
Tabla 19	36

Tabla 20	37
Tabla 21	38
Tabla 22	39
Tabla 23	40
Tabla 24	40
Tabla 25	41

## Índice de graficos y figuras

Figura 1	9
Figura 2	9
Figura 3	19
Figura 4	20
Figura 5	21
Figura 6	22
Figura 7	23
Figura 8	24
Figura 9	25
Figura 10	26
Figura 11	27
Figura 12	28
Figura 13	29
Figura 14	30
Figura 15	31
Figura 16	32
Figura 17	33
Figura 18	34
Figura 19	35

Figura 20	36
Figura 21	37
Figura 22	38

## Resumen

El trabajo de investigación tiene como título: “Influencia de la interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de pueblo libre en el año 2012”. En este trabajo se analiza la relación entre la integración, cooperación, trabajo en equipo y comunicación interfuncional y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. El motivo que conduce al estudio es porque la comunicación no es intrínseca ni extrínseca, tampoco existe la cultura de la cooperación y mucho menos se da el trabajo en equipo, el trabajo es individualizado por lo que afecta el rendimiento de los colaboradores, en tal sentido se hace necesario el desarrollo del presente trabajo cuyo objetivo es encontrar si de alguna manera la interfuncionalidad pueda influir en el rendimiento. Los resultados apoyan la mayoría de las hipótesis planteadas y son coherentes con las investigaciones previas sobre el tema. También se plantean las implicaciones que para la dirección tienen estos resultados y algunas líneas de investigación futuras.

**Palabras clave:** trabajo, productividad laboral, organización, gestión del conocimiento

## **Abstract**

The research paper is titled: "interoperability influence on work performance of employees of the company in the district Seguroc SA free town in 2012." This paper analyzes the relationship between integration, cooperation, teamwork and cross-functional communication and relationship work performance of employees Seguroc Company SA the reason leading to study because communication is intrinsic or extrinsic is not, there is no culture of cooperation is given much less teamwork, work is individualized so it affects the performance of employees in this regard it is necessary the development of this work aimed at finding if somehow the interoperability can affect performance. The results support most of the hypotheses and are consistent with previous research on the subject. It also raises the implications for the direction of these results and some future research lines.

**Keywords:** work, labor productivity, organization, knowledge management

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Influencia de la Interfuncionalidad en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012”. El concepto de interfuncionalidad se refiere a equipos diseñados por trabajadores ubicados en similar nivel jerárquico, pero deben ser de áreas de trabajo diferentes, los mismos que agrupan para realizar una labor específica. Una de los motivos que incitan a la realización de la investigación es que hoy en día los equipos interfuncionales resultan ser un proceso efectivo para los individuos de distintas áreas en una organización, permite intercambiar información, innovar y dar solución a las adversidades. Sin embargo, la interfuncionalidad dentro de la Empresa Seguroc S.A no está acorde con los conceptos que la define como tal, es decir, no se aplica la teoría en la práctica, por lo tanto, se debe considerar a la gestión interfuncional para la gestión con equipos y su compromiso.

Esta característica de la gestión interfuncional, (gestión por equipos y la gestión sistemática), conduce a la mejora continua, pero si no se lleva a la práctica puede afectar al rendimiento laboral, en tal sentido se hace necesaria la investigación con el fin de encontrar la influencia en el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Seguroc. S.A.

Con la finalidad de conocer como se generan los conflictos en las organizaciones se planteó como problema de investigación: ¿Cómo influye la Interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. en el distrito de Pueblo Libre en año 2012? y como problemas específicos: ¿Cómo es la relación de la participación interfuncional con la orientación de resultados del rendimiento laboral en la empresa mencionada? ¿Cómo es la relación de la calidad de información interfuncional con la iniciativa y lealtad organizacional del rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa referida?

Cabe resaltar que el beneficio de conocer la influencia del rendimiento laboral, favorece a las empresas. Teniendo en cuenta estos aspectos la presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico ya que permitirá ampliar los

conocimientos sobre interfuncionalidad a nivel de organizaciones, los mismo que buscan promover la interacción e interdependencia como consecuencia de algún procesos en el que confluyen, caso contrario la ausencia de la interfuncionalidad entre las distintas áreas de la empresa genera conflictos en el aspecto comunicativo, de compromiso organizacional, así como pobres niveles de productividad, ineficiencia y bajo rendimiento laboral. Desde el punto de vista practivo la investigación se justifica por que, luego del análisis respectivo permitirá adoptar políticas de comunicación que integren todas las áreas y se mejoren las relaciones en las diferentes unidades, así como la comunicación con el personal (agente de seguridad) en la referida empresa. Desde la perspectiva metodológica la investigación aporta instrumentos, diseños , técnicas y métodos que pueden ser utilizados y replicados por futuros investigadores.

A partir de ello se planteó como objetivo general: Determinar la influencia de la interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Seguroc S.A. en el Distrito de Pueblo Libre en el año 2012. Como objetivos específicos: determinar el nivel de participación interfuncional y el grado de comunicación en el rendimiento laboral en la empresa mencionada. Determinar la Calidad de información interfuncional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa referida.

## II. MARCO TEÓRICO

Es necesario realizar la revisión de trabajos previos para dar a conocer resultados de otros investigadores con respecto a las variables de estudio. Kurt (1935), presentó su teoría de la motivación, que proponía que dentro de la mente individual existían campos de fuerzas que generan en su interior un estado de tensión y que dentro de cada campo, cada objeto representado tenía atracciones positivas o negativas para el individuo y que hasta la ejecución del acto que se intenta la disipa; y el movimiento freudiano, ayudó a la psicología clínica para que llegará a ser más dinámica en su método y esta a su vez contribuyó a un aumento de la formulación de teorías y en la literatura sobre la “dinámica de la personalidad” (Zepeda, 1999). La tesis hace énfasis al complementado de las teorías de Maslow, Mc Gregor y Herzberg, de identificar los denominados factores motivadores y los de higiene de la empresa y de fortalecer las teorías de las expectativas y del establecimiento de metas como una perspectiva viable para la motivación de personal.

Zariñana (2010), en su informe analiza la motivación y su relación con el rendimiento laboral. El objetivo fue describir la relación de la motivación y el rendimiento laboral como clave para lograr el éxito empresarial, así como analizar las principales teorías de la motivación laboral como medio para mejorar el rendimiento laboral. En cuanto a los hallazgos, refiere que lo que complace a un empleado en su labor, se relaciona con las condiciones externas. Aquellas actitudes manifiestas a través de los agresión, retrasos, descuido, negligencia, aburrimiento, ausentismo o baja productividad, debido a la insatisfacción del trabajador, esto se produce cuando un colaborador percibe que las recompensas recibidas por su trabajo no se relacionan con el esfuerzo desplegado. Por lo tanto, uno de los objetivos de la alta dirección habrá de dirigirse a la detección del nivel de satisfacción de sus colaboradores; ello permitirá prevenir y resolver problemas que impacten en sus organizaciones, a través de la elección de estrategias de mejora. Pérez (2009). Realizó una tesis en el Instituto politécnico nacional. Cuyo objetivo consiste en describir la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral, así como evaluar las propuestas teóricas que existen sobre motivación laboral como medio para mejorar el rendimiento laboral. En el análisis que hace la autora, toma como referencias varias teorías entre las cuales se menciona.

Tollman (1932), en su obra "conducta propositiva afines en animales y humanos, que bajo estudios de laboratorio, un experimentador podía identificar correctamente ciertos comportamientos de los animales como "adaptados a una finalidad", a lo que denominó "conducta molar" (Hernández, 1997), la cual se caracteriza porque siempre va dirigida a un objeto para tenerlo o rechazarlo, seleccionando los medios más fáciles y cortos para alcanzarlo, utilizando incitadores de conducta internos, externos, estímulos ambientales y estímulos fisiológicos al organismo. La autora concluye que el proceso de la motivación día con día está vigente, nunca termina, es un ciclo continuo donde al satisfacer una necesidad surge otra y se reconoce hoy como vital para el éxito empresarial.

En ese contexto se hace necesario resaltar la revisión de la literatura, mencionando autores que nos orienten el camino. Iniciaremos con la **interfuncionalidad** que se refiere al manejo sobre el conflicto interfuncional y de integración interfuncional que responde a dar respuesta satisfactoria al objetivo, (Hoegl et al. 2003). De las evidencias anteriores, Lawrence y Lorsch (1967) comprenden que la integración, relacionados con el logro de lo particular entre diferentes subsistemas organizativos; Souder et al. (1977) refieren que la integración interfuncional, se puede desarrollar, sólo si existe un constante intercambio de información y acuerdos en la toma de decisiones al interior de la organización.

En efecto Kahn (1996) plantea un concepto sobre la integración interdepartamental, al considerar ello como integrante de un proceso multidimensional que incluye la interacción y la colaboración. Siendo el primero el intercambio de información entre las diferentes áreas y departamentos, los mismos que representan la esencia de la estructura de relación entre las diversas actividades interdepartamentales. Si nos referimos a la colaboración interfuncional va más allá de la integración, esto quiere decir que existe una interrelación de mayor nivel, siendo muy complicado regularlo y conservarlo si no existe un mismo objetivo. Esta mirada ha tenido posteriormente Jassawalla y Sashittal (1998) en su análisis de diez empresas relacionadas con el servicio de alta tecnología, también Gomes et al. (2003) en su investigación sobre empresas europeas.

Hauptman y Hirji (1999) sustentan con relación al análisis de los mecanismos de integración, que la aporte recíproco es importante para desafiar las actitudes negativas que respondan a la diferenciación y la especialización, sin olvidar que que la coordinación, permite determinar la sincronización de acciones interdependientes. Al realizar el análisis profundo la integración interdepartamental, según Benasco et al. (1999) se dieron cuenta que las reuniones sociales y la comunicación telefónica ayudaban a una mejor interacción, aunque esto no se reflejaba en la colaboración interfuncional. En este sentido, recomiendan a los responsables, que utilicen la interacción para obtener cercanía y establecer lazos entre las organizaciones.

En este sentido Song *et al.* (1997), menciona que la cooperación inter- funcional se refiere a la dependencia mutua entre varias organizaciones, posteriormente, el mismo autor hace uso del término “integración interfuncional” al indicar el trabajo colaborativo, con una finalidad determinada, por ejemplo aportar ha alcanzar un objetivo específico y al desarrollo de acciones para la creación de nuevos productos. Siguiendo la línea teórica de los autores, definimos a la integración interfuncional como la relación de tres funciones: (1) A nivel de participación interfuncional; (2) La Calidad de la información interfuncional; (3) La armonía de las relaciones interfuncionales.

Es importante conocer que significa el término grupo y cuáles son sus características, para ello se cita a Wexley y Yukl (1990), porque consideran que un grupo, es una agrupación de personas que se interrelacionan entre sí en un determinado periodo y se perciben como dependientes cumpliendo metas comunes. Además, nos dice la evidencia de que, si bien, un grupo no es un equipo, siempre un equipo es un grupo. Es por ello que las características de un grupo también son inherentes al equipo, por tanto existe una dinámica de grupo y una dinámica de equipo. Todo esto tiene un alto grado de complejidad, puesto que la persona que lidera, deberá entender la mecánica del equipo, para hacerlo más productivo (Wexley y Yukl, 1990). Al analizar la definición del autor sobre el concepto de equipo de trabajo estos son reconocidos como grupos pequeños,

conformado por personas que tienen contacto directo, comparten y se comprometen en acciones pre establecidas, la misma que forma parte de una labor mas compleja y organizada.

Por ello Wexley y Yukl (1990), presentan, varios aspectos que deben considerarse se entre los individuos, como la necesidad de compartir conocimientos y experiencias; los especialistas de un equipo se suman entre sí por sus perfiles, así también en una relación de confianza, pero no necesariamente dentro de un vinculo de amistad. La confianza les permite delegar funciones según las capacidades del individuo y así desagregar su participación conociendo que va cumplir con lo que le corresponde.

En este contexto, un equipo es una gama de individuos con variadas experiencias y habilidades, incorporadas en diversos departamentos de la institución, que suman a una actividad específica y determinada (Drucker, 1973), teniendo en cuenta que los rapports inter miembros e inter-equipos son determinados por la institución. Así también lo respalda Tannenbaum, Beard y Salas (1992), porque considera al equipo como una agrupación de personas que se relacionan en base a una meta, objetivo y/o misión, que responden a roles o funciones específicas que van a operar.

Seguidamente revisaremos fuentes teóricas relacionadas al rendimiento laboral, en ese sentido mencionamos a Motowidlo (2003), quien valora a la empresa según los episodios que tiene un individuo, en un período de tiempo limitado. El resultado puede ser positivo o negativo, según lo que el individuo realice, para aportar, según su eficacia. Se suma a este concepto, la existencia de una doble posición, algunos especialistas consideran al rendimiento en definiciones de resultados. Así, como, para Campbell, McCloy, Oppler y Saer (1993), la vehemencia de un trabajador guarda relación con la evaluación del producto obtenido y su desempeño. Tradicionalmente, el comportamiento del trabajador ha sido vista como un motivo de los medios con el propósito de medir la eficacia de los resultados (Waldman, 1994). En las empresas se emiten valores, con respecto a la eficacia de los colaboradores ,en

relación al producto que logran alcanzar. Por lo tanto, se deduce que para evaluar el rendimiento y desempeño se debe medir de forma cuantitativa el trabajo realizado, por ende su análisis se basa en asignar una valoración de la calidad del trabajo realizado.

Tradicionalmente hallamos dos tipos de medición del rendimiento, esto basado en las consecuencias o impacto para la institución (Borman y Motowidlo, 1993). La primera evalúa el rendimiento de tarea o intra-rol; la misma que se refiere a los comportamientos de las personas con respecto a sus actividades u diarias dentro de sus labores, y se compone de diferentes elementos. La segunda se denomina Contextual o extra-rol; se entiende por ello a las conductas que no se exige de manera formal, pero son básicas para su éxito, por lo general son voluntarias, ya que no forman parte de las obligaciones del puesto, así como tienen la categoría de intencionales, porque son los individuos quienes se comprometen con su organización a través de sus acciones positivas (Brief y Motowidlo, 1986).

Si revisamos lo que mencionan otros especialistas, dan referencia al rendimiento contextual como un buen comportamiento relacionado con la ciudadanía organizativa (Bateman y Organ, 1983), así también como una buena conducta organizativa pro social (Brief y Motowidlo, 1986), y una buena conducta se convierte en suplementarias a la función que se desempeña (Van Dyne, Cummings y Parks, 1995), sin embargo esos términos no son equivalentes.

Los tipos de rendimiento y desempeño forman parte de numerosas investigaciones. Tenemos a Podsakoff, Ahearne y MacKenzie (1997) que revisaron, las consecuencias de las conductas y calidad del rendimiento en trabajadores de una papelera. Cuyas conclusiones fueron que la conducta afecta los niveles cuantitativos del rendimiento, así como la conducta de ayuda favorece de manera positiva la calidad del trabajo resultante.

Si el comportamiento del rendimiento contextual, no se incluye en el trabajo formal, suelen ser por lo general un deseo implícito. Dentro del

ámbito de trabajo empresarial, se presentan una serie de motivos para imaginar que son exigencias de todas las áreas. Como por ejemplo la profundidad que hoy en día se da a la calidad de los procesos y a la atención al cliente, conlleva a que las labores se conviertan en una necesidad evidente (Bowen y Waldman, 1999).

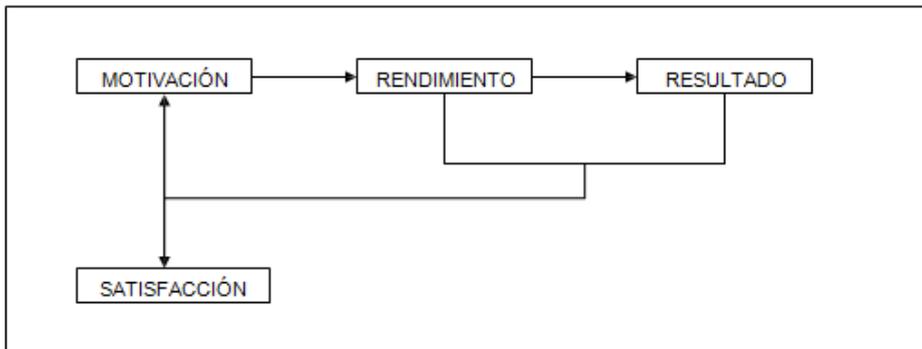
Se suma a la posición de lo expuesto en líneas anteriores (MacKenzie, Podsakoff y Fetter, 1991, 1993) quienes refieren que los encargados del equipo de ventas, son de suma importancia frente a las conductas de buena ciudadanía institucional, es decir se observa un altruismo, buenas conductas cívicas y dedicación, en el momento de realizar la evaluación al rendimiento de los individuos. Los autores mencionan que la evaluación universal de un vendedor, está vinculada a una determinada conducta de buena ciudadanía, más que por sus propias ventas resultantes. Motowidlo y Schmit (1999) señalan que el desempeño contextual se determina en las evaluaciones de los encargados de medir el desempeño general de sus colaboradores, así como se muestra una relación entre el rendimiento contextual y los indicadores de la eficacia organizativa. Payne y Simsarian (2006), evaluaron la asociación entre compromiso afectivo, satisfacción en el trabajo, actitudes de buena ciudadanía a nivel institucional, orientación al servicio del cliente, compromiso y lealtad con la organización. Diversas investigaciones confirman que la satisfacción del trabajador se relaciona con las actitudes de buena ciudadanía organizacional, así mismo la empresa guarda relación con la satisfacción y gratitud de los consumidores y/o compradores.

Alcocer, (2004), menciona que el desempeño laboral también suele definirse de manera operativa, como una variable dependiente de dos factores: basados en la capacidad y la motivación, además del ambiente laboral. Por ello es necesario comprender que el estado de activación hacia el trabajo es la motivación, su resultado conductual y susceptible de observación, es el rendimiento y el desempeño del trabajador.

Quijano (1997), menciona que la motivación, es el factor motriz del desempeño,

que se debe orientar los objetivos, dando claridad y precisión. Por ello la teoría de Locke, dice que las personas se comprometen a realizar mayores y grandes esfuerzos en la realización de sus labores, cuando tienen claro las metas establecidas.

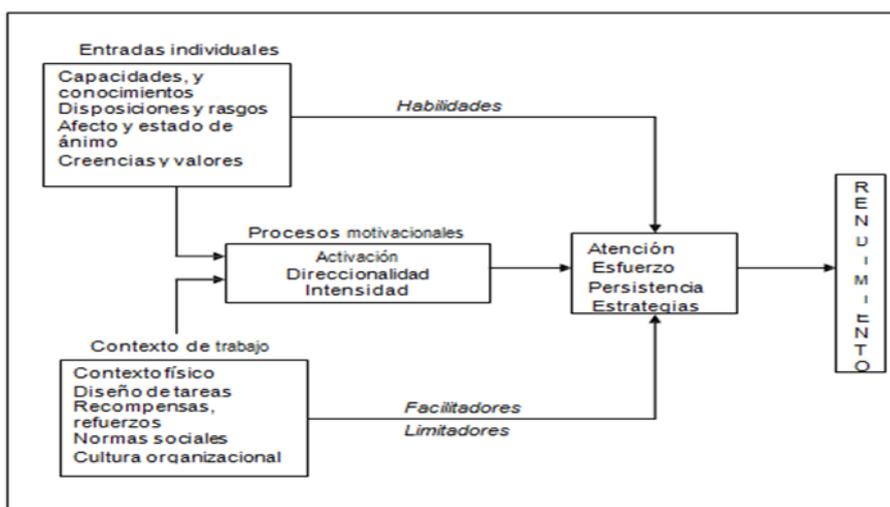
**Figura 1**



La motivación influye en el rendimiento, éste en el resultado, y ambos en la satisfacción laboral y en la motivación.  
Elaboración propia

Las dimensiones de la motivación (dirección, intensidad y persistencia) contribuyen a la mejora del desempeño laboral y la interrelación de estos elementos, nos permite comprender la varianza del mismo (Alcocer, 2004).

**Figura 2**



Relación entre motivación y rendimiento  
Alcocer (2004).

Alcocer (2004), distingue dos maneras de medir el desempeño, basado en las consecuencias organizacionales: el llamado rendimiento de tarea o intra-rol y el contextual o extra-rol. Si nos referimos al rendimiento de tarea o intra-rol, hace referencia a las actitudes de los trabajadores, con relación a sus labores y está compuesto por tres componentes: (1) Contar con las capacidades, experiencias, conocimientos y técnicas que se necesitan para cumplir con las labores. (2) Capacitación para realizar nuevas labores, esto implica un alto nivel de capacitación y actualización en su campo profesional / técnico. (3) Aplicación de los saberes, experiencias, tareas y técnicas para alcanzar los objetivos a cumplir. Con respecto al rendimiento contextual o extra-rol, el individuo además de cumplir con sus obligaciones, se compromete de forma espontánea en comportamientos que benefician a la organización (Alcocer, 2004).

Estos comportamientos cuentan con cuatro características: (a) Voluntariedad, ya que no forman parte de las responsabilidades del cargo; (b) Intencionalidad, el empleado sella una relación afectiva con la organización, basado en la lealtad por medio de sus conductas; (c) Carácter positivo, basado en la búsqueda de una meta clara de la organización, se sustenta en el carácter desinteresado, la motivación como piedra angular de quien las lleva a cabo, no se puede considerar como un bien personal.

Es importante enfatizar respecto al rendimiento contextual que estas conductas no son un requisito formal del trabajo y por ello son más voluntarias que las conductas formalmente descritas, aunque evidentemente, lo más deseable es que todos los empleados las llevaran a cabo (Alcocer, 2004).

La **evaluación del rendimiento** es un proceso ampliamente generalizado en las organizaciones. De hecho, éstas necesitan contrastar, de uno u otro modo, los resultados obtenidos mediante la producción de un rendimiento laboral. Según Guil y Guillén (2000), la evaluación del rendimiento es un proceso, característico de las sociedades occidentales en todos sus rubros y estamentos, principalmente los que han sido diseñados

para alcanzar metas y objetivos que se alcanzarán de manera eficiente.

Según Guil y Guillén (2000), existe un acuerdo general sobre la necesidad de que la evaluación puede resultar beneficiosa para las organizaciones y para sus miembros, constituyendo una mejora en el campo de la administración del talento humano y la dirección de empresas en general. Este convencimiento implica que la evaluación de rendimiento debe realizarse de una manera rigurosa, sistemática, profesional y de esa forma evitar problemas y errores que con frecuencia se cometen cuando la evaluación se realiza de una manera esporádica, intuitiva o sin un método bien planeado y predeterminado. Por ellos es necesario hacer una evaluación del desempeño, ya que por medio de ésta se le comunica al trabajador cómo es su rendimiento y se establece al mismo tiempo un plan de mejora. Esta evaluación sobre el desempeño es un canal con el que se pueden descubrir las dificultades durante el acompañamiento personal, así como con el puesto que ocupa y con la empresa, el grado de aprovechamiento de las capacidades y del potencial en relación con el que es exigido para el puesto, el grado de motivación, etc. (Rodríguez, 2002b).

¿Por qué evaluar el rendimiento laboral?

Rodríguez (2002b), menciona que el valor del éxito de un departamento de personal es el desempeño y rendimiento de los empleados; y tanto el departamento de personal como los empleados necesitan de una retroalimentación sobre sus esfuerzos, sobre ese desempeño y rendimiento. Desafortunadamente, los gerentes de algunas áreas pueden no entender la necesidad de evaluar el rendimiento de los empleados. Frecuentemente consideran las evaluaciones del rendimiento como asuntos innecesarios; sin embargo, las evaluaciones amplían las bases de información del departamento de personal, ya que dichos conocimientos sirven para mejorar las decisiones de personal. Estos conocimientos sirven para tomar mejores decisiones de personal y retroalimentar a los individuos sobre su rendimiento.

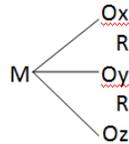
Quijano (1997) considera que la evaluación del rendimiento es el proceso de que permite valorar los resultados, así como intercambiar información entre los trabajadores, para de esa manera, identificar nuevos procedimientos que permitan mejorar el rendimiento. El análisis retrospectivo se hace indispensable porque permite asignar recursos en un ambiente laboral cambiante, promueve la motivación y estimula el reconocimiento a los empleados. Estas acciones favorecen la retroalimentación positiva acerca de su empresa, mantener relaciones justas a nivel interno, promueve el entrenamiento y la formación de los trabajadores quienes se disciplinan y acatan normativas y reglamentos vigentes.

Las condiciones previas para la evaluación del rendimiento, en general puede ser un instrumento muy útil, pues permite realizar una auto observación que permita a la misma detectar su realidad, lo que le permite establecer estrategias de mejora que le ayuden a fortalecer estos últimos. Es importante y necesario de identificar cuáles son las características propias de la organización antes de emprender e implementar un sistema de evaluación (Guil y Guillén, 2000),

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según el enfoque, la investigación presentada es cuantitativa, este tipo de investigación, ayudó a recoger los resultados sobre la influencia de de la interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los colaboradores (Hernández, Mendoza 2018).



Donde, M = representa a la muestra de estudio; los subíndices x, y, z en cada O representan a las observaciones o datos a obtenerse en cada una de la variables; la r representa las posibles relaciones existentes entre variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

<b>VARIABLE</b>	<b>OPERACIONAL Y CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b><u>INTERFUNCIONALIDAD</u></b>	<p><b>OPERACIONAL:</b> Es la acción de cada individuo de emitir ideas básicas de interfuncionalidad que permite crear conciencia de calidad y productividad cada uno de los integrantes de la organización, mediante el trabajo en colaborativo y el intercambio de experiencias, conocimientos, con un apoyo recíproco.</p> <p><b>CONCEPTUAL:</b> La existencia de acuerdos en los intereses opiniones y objetivos de los miembros de la organización procedentes de distintos departamentos funcionales, que interactúan y son interdependientes como consecuencia de algún proceso en el que participan.</p>	<i>PARTICIPACIÓN INTERFUNCIONAL</i>	Grado de coordinación entre departamentos	<b>1-3</b>
		<i>CALIDAD DE INFORMACIÓN INTERFUNCIONAL</i>	Grado de comunicación	<b>4-6</b>
		<i>ARMONÍA EN LAS RELACIONES PERSONALES</i>	Claridad en establecer sus metas.	<b>7-9</b>
<b><u>RENDIMIENTO LABORAL</u></b>	<p><b>OPERACIONAL:</b> se refiere al acto para ordenar un sistema que permita controlar diferentes aspectos, a nivel global, influyendo en el desempeño de un individuo dentro de una organización.</p> <p><b>CONCEPTUAL:</b> La organización permite dar valor a lo que un trabajador realiza en diferentes aspectos. Ese valor puede ser positivo o negativo, teniendo en cuenta los resultados que cada trabajador presnete según su rendimiento en el logro de los onjetivos.</p>	<i>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</i>	<i>Cumplimiento de sus Tareas</i>	<b>10-12</b>
		<i>INICIATIVA</i>	Nuevas ideas para mejorar los procesos	<b>13-15</b>
		<i>COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO</i>	<i>Aptitud para integrarse al equipo</i>	<b>16-18</b>

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población lo conformaron 43 colaboradores administrativos de la empresa Seguro S.A, su muestra fue distribuida de la siguiente manera:

Tabla 1. Población

Departamentos	Ítem
Contabilidad	5
RR.HH	5
Operaciones	21
Logística	6
Tesorería	6
Total	43

Fuente: Elaboración propia

La población censal, permitió determinar a los participantes de la investigación, por tanto se logró la representatividad de la muestra, mediante la inclusión de elementos que comparten las mismas características. Se ha procedido a seleccionar la muestra directa y de manera intencionada, donde los individuos de la población fueron censados en su totalidad, dado que es pequeña la población y por ende no se necesitó aplicar una fórmula para determinar la muestra.

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

La técnica que se empleó fue: en primer lugar la observación que indujo a realizar la presente investigación. La segunda técnica que se utilizó fue aplicar la encuesta basada en dos cuestionario con 9 preguntas de interfuncionalidad y 9 preguntas para el rendimiento académico.

### 3.5. Procedimiento

Una vez de haber planteado las bases teóricas del método científico, se procedió a la aplicación de las técnicas de forma contextual sobre lo que se requiere investigar, se inició señalando los pasos a seguir en cada técnica, de cómo se va hacer, cómo se va a trabajar y quiénes van a participar, así también con el planteamiento de los instrumentos de medición, siguiendo las preguntas del cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos fueron recopilados a través de la aplicación de técnicas e instrumentos ya referidos, se buscó apoyo en fuentes e informantes, participantes de la investigación; dicha información fue analizada y procesada con el software SPSS versión 24; y con él se halló los resultados inferenciales, basados en la contrastación de las hipótesis y con precisiones porcentuales, ordenadas de mayor a menor, y en forma cronológica, más adelante con formas de cuadros, gráficos, etc. de ésta manera, las principales técnicas de análisis y procesamiento de las informaciones, que se han utilizado en ésta investigación son: la tabulación, codificación, el manejo estadístico, entre otras; las mismas que han servido durante el proceso de análisis y la interpretación de los resultados, permitiendo que arribemos a conclusiones y recomendaciones conforme al diseño de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para aplicar la encuesta, primero se informó al responsable de la empresa Seguro S.A. Luego fue aplicada a los colaboradores según la muestra.

Los colaboradores se beneficiaron porque los resultados fueron publicados con la finalidad de mejorar la interfuncionalidad. Esta mejora permite en los colaboradores, obtener resultados óptimo en el logro de los objetivos según el área que desempeñe en la empresa. Así mismo las autoridades puedan reflexionar y valorar a sus colaboradores con respecto a sus habilidades para el cumplimiento de sus metas.

## IV. RESULTADOS

El presente trabajo corresponde al capítulo de tratamiento estadístico e interpretación, de resultados de una investigación, el cual recoge las relaciones posibles relaciones que pueda haber entre la variable interfuncionalidad y rendimiento laboral y sus dimensiones. Así como sus respectivas dimensiones.

La metodología de trabajo que se desarrolló fue: Primero, aplicar la estadística descriptiva para analizar y medir los datos de cada una de las variables, así como determinar las posibles relaciones significativas que pudiera haber entre ellas. Segundo, aplicar la estadística inferencial (prueba de hipótesis) para probar si las relaciones encontradas validan o no nuestras hipótesis planteadas.

El análisis correspondiente a la investigación, se hizo en base a la revisión y tabulación de los diferentes ítems e indicadores comprendidos en el instrumento que se aplicó a los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. Seleccionados de acuerdo a la muestra empleada para el diagnóstico de la interfuncionalidad y rendimiento laboral del estudio.

Para una óptima comprensión, los datos obtenidos se representan en cuadros de frecuencias, tablas porcentuales y gráficos, como se describen a continuación:

La muestra representativa está conformada por 43 colaboradores elegidos intencionalmente de las diferentes áreas de la empresa Seguroc S.A.

Se tuvo en cuenta los siguientes datos:

$$\begin{aligned}n &= 43 \\ \text{Certeza} &= 95\% \\ \text{Intervalo} &= 0.05\end{aligned}$$

### **Variables Nominales**

#### **a) Género**

- Femenino
- Masculino

**b) Variables ordinales**

1 = "Siempre"

2 = "Casi Siempre"

3 = "De vez en cuando"

4 = "Pocas Veces"

5 = "Nunca"

**c) Grado de Instrucción**

1 = "Secundaria"

2 = "Técnico"

3 = "Superior"

4 = "Ninguno"

**d) Cargo**

1 = "Jefe de área"

2 = "Encargado de área"

3 = "Asistente"

**e) Dimensiones de las variables**

**V.D**

- Participación Interfuncional
- Calidad de la Información
- Clima Laboral

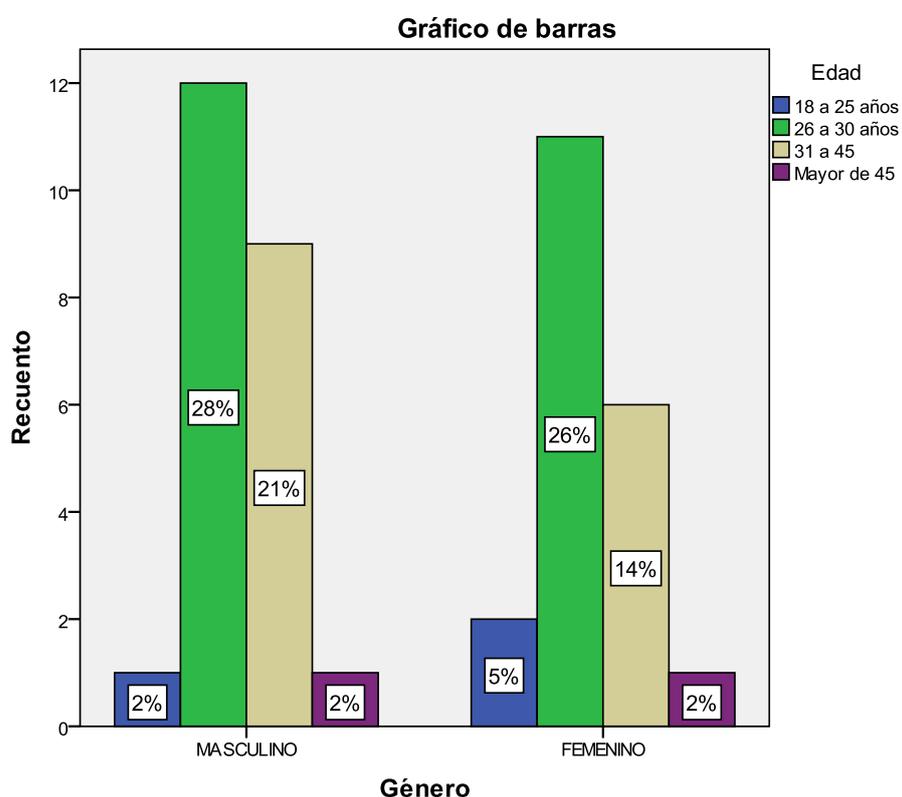
**V.I**

- Orientación de resultados
- Iniciativa
- Cooperación

**Tabla 2: de contingencia Género \* Edad**

		Edad				Total
		18 a 25 años	26 a 30 años	31 a 45	Mayor de 45	
Género	MASCULINO	1 33,3%	12 52,2%	9 60,0%	1 50,0%	23 53,5%
	FEMENINO	2 66,7%	11 47,8%	6 40,0%	1 50,0%	20 46,5%
Total		3 100,0%	23 100,0%	15 100,0%	2 100,0%	43 100,0%

**Figura 3.**



### Interpretación

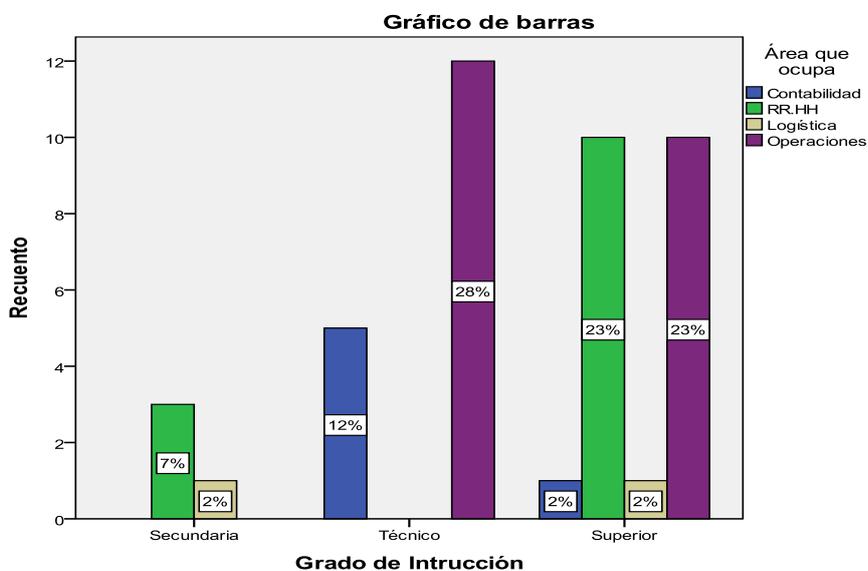
El 28% de los colaboradores son del sexo masculino y están en la edad de 26 a 30 años de edad, un 21% están en la edad de 31 a 45 años. Un 26% y 14% del sexo femenino están entre las edades de 26 a más.

Por lo tanto, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A en su mayoría tienen una edad que está en el rango de 26 a 45 años.

**Tabla 3: Grado de Instrucción \* Área que ocupa**

		Área que ocupa				Total
		Contabilidad	RR.HH	Logística	Operaciones	
Grado de Instrucción	Secundaria	0 0,0%	3 23,1%	1 50,0%	0 0,0%	4 9,3%
	Técnico	5 83,3%	0 0,0%	0 0,0%	12 54,5%	17 39,5%
	Superior	1 16,7%	10 76,9%	1 50,0%	10 45,5%	22 51,2%
Total		6 100,0%	13 100,0%	2 100,0%	22 100,0%	43 100,0%

Figura 4.



Según el grado de instrucción el 28% son técnicos, el 23% son superiores y pertenecen al área de operaciones. El 23% tienen instrucción superior y un 7% secundaria y corresponden a RR.HH.

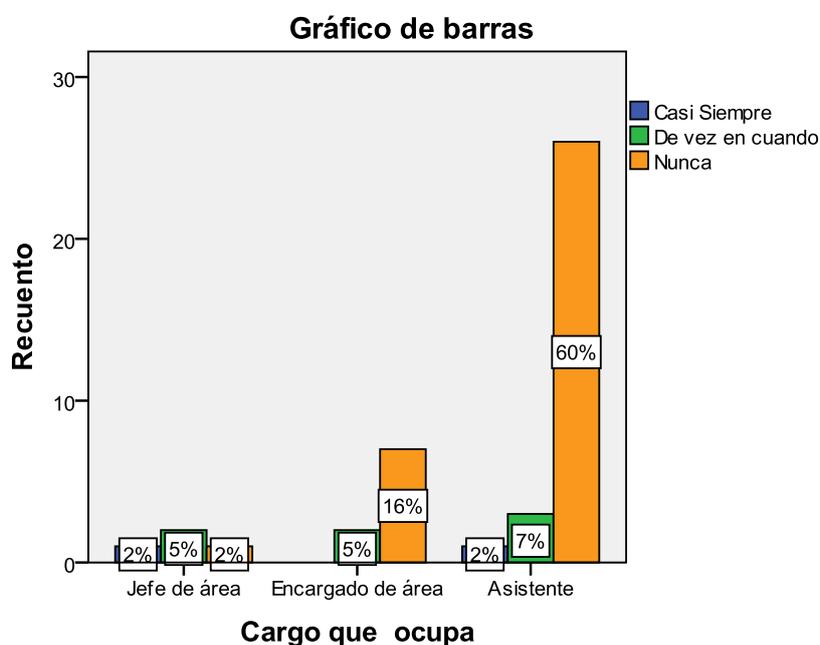
Por lo tanto, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. En su mayoría tienen grado de instrucción de técnico a superior.

1. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería se ayudan mutuamente para realizar de modo más efectivo sus tareas.

Tabla 4.

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 50,0%	2 28,6%	1 2,9%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 28,6%	7 20,6%	9 20,9%
	Asistente	1 50,0%	3 42,9%	26 76,5%	30 69,8%
Total		2 100,0%	7 100,0%	34 100,0%	43 100,0%

Figura 5.



El 60% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca se ayudan mutuamente entre áreas, un 16% de encargados de las áreas también indicaron que nunca se ayudan mutuamente.

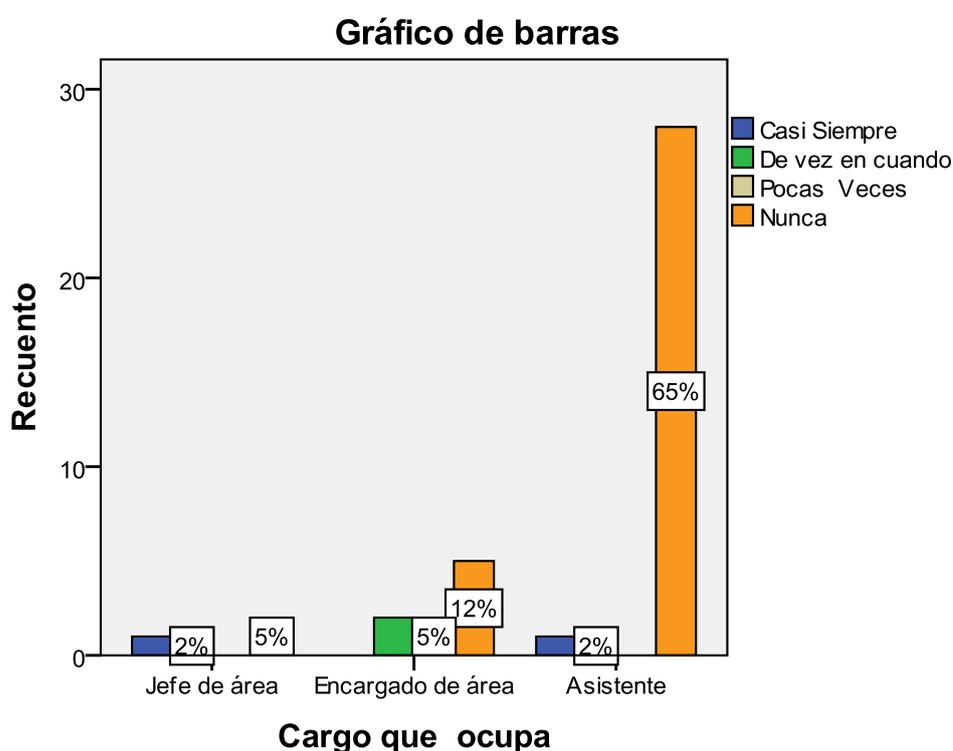
Por lo tanto, el 76% de los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. nunca se ayudan mutuamente.

**2. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería tratan de alcanzar objetivos conjuntamente**

**Tabla 5.**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 50,0%	1 25,0%	0 0,0%	2 5,7%	4 9,3%
	Encargado de área	0 0,0%	2 50,0%	2 100,0%	5 14,3%	9 20,9%
	Asistente	1 50,0%	1 25,0%	0 0,0%	28 80,0%	30 69,8%
Total		2 100,0%	4 100,0%	2 100,0%	35 100,0%	43 100,0%

**Figura 6**



El 65% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca alcanzan objetivos conjuntamente, asimismo un 12% de los encargados de área confirmaron lo mismo.

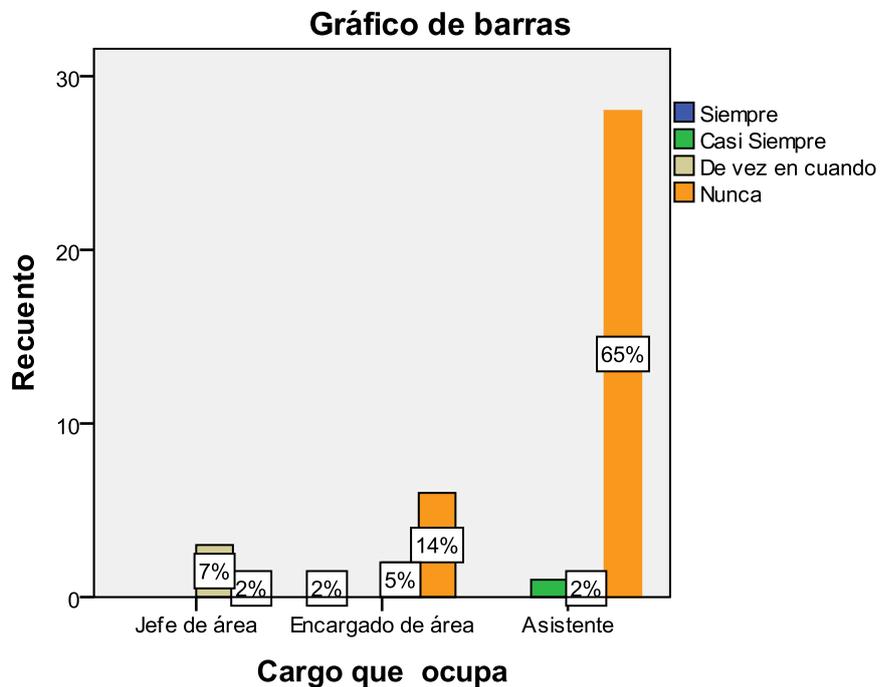
En consecuencia, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. Nunca tratan de alcanzar objetivos conjuntamente.

3. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería comparten ideas, información y recursos?.

Tabla 6

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	0 0,0%	0 0,0%	3 50,0%	1 2,9%	4 9,3%
	Encargado de área	1 100,0%	0 0,0%	2 33,3%	6 17,1%	9 20,9%
	Asistente	0 0,0%	1 100,0%	1 16,7%	28 80,0%	30 69,8%
Total		1 100,0%	1 100,0%	6 100,0%	35 100,0%	43 100,0%

Figura 7



El 65% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca comparten ideas, información y recursos asimismo un 14% de los encargados de área revelaron lo mismo.

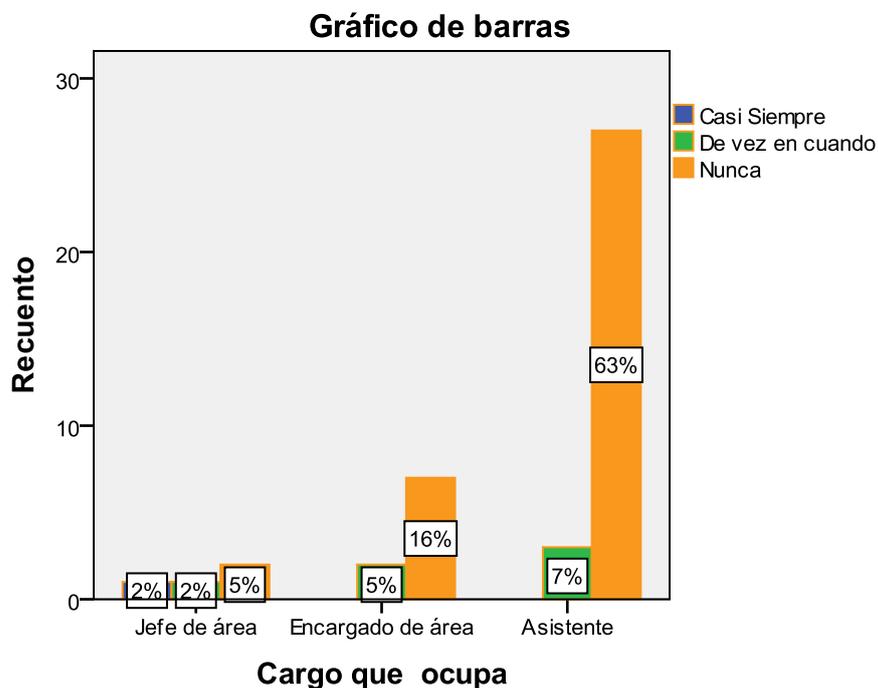
En consecuencia los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. Nunca comparten ideas, información y recursos.

**4. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y Tesorería trabajan conjuntamente como un equipo?**

**Tabla 7**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	1 16,7%	2 5,6%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 33,3%	7 19,4%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	3 50,0%	27 75,0%	30 69,8%
Total		1 100,0%	6 100,0%	36 100,0%	43 100,0%

**Figura 8**



El 63% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca trabajan conjuntamente en equipo, el 16% de los encargados de área también revelaron lo mismo.

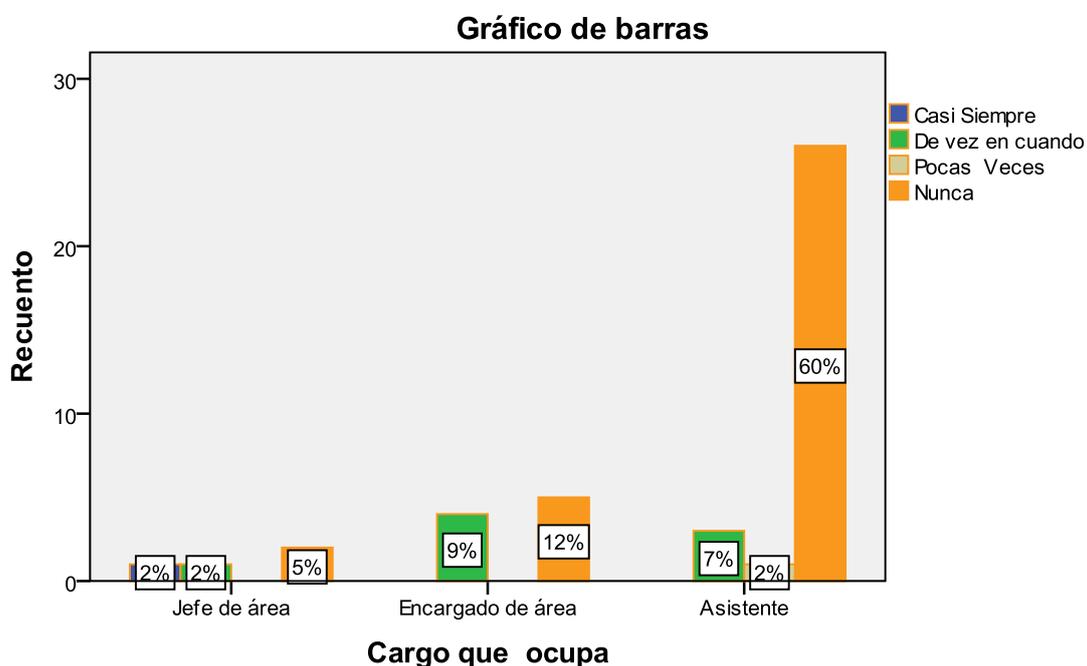
En consecuencia, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. Nunca trabajan conjuntamente en equipo.

**5. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas?**

**Tabla 8**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	1 12,5%	0 ,0%	2 6,1%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	4 50,0%	0 ,0%	5 15,2%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	3 37,5%	1 100,0%	26 78,8%	30 69,8%
Total		1 100,0%	8 100,0%	1 100,0%	33 100,0%	43 100,0%

**Figura 9**



El 60% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas, el 12% de los encargados de área también confirmaron lo mismo.

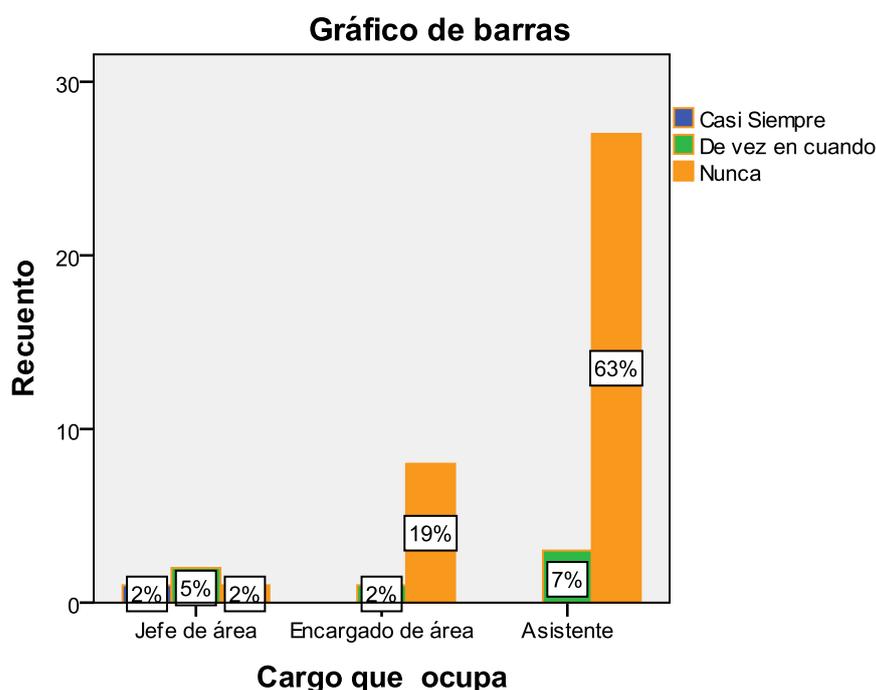
En consecuencia, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. Nunca toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas.

**6. Cree usted que existe comunicación entre los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y Tesorería**

**Tabla 9**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 33,3%	1 2,8%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	1 16,7%	8 22,2%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	3 50,0%	27 75,0%	30 69,8%
Total		1 100,0%	6 100,0%	36 100,0%	43 100,0%

**Figura 10**



El 63% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca existe comunicación entre los departamentos, el 19% de los encargados de área también indicaron lo mismo.

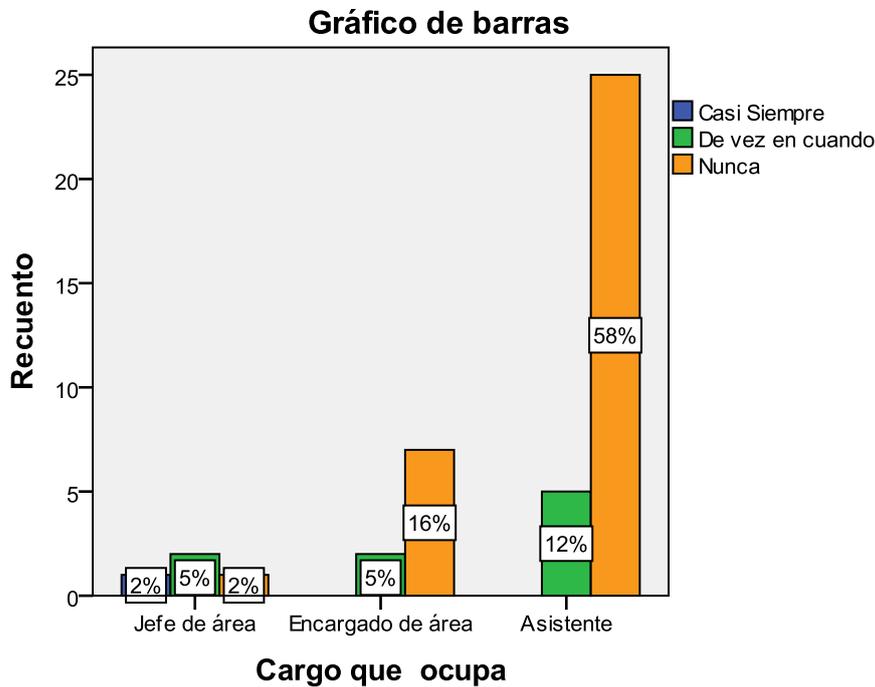
En consecuencia, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. creen nunca existe comunicación entre los departamentos.

**7. ¿Cree usted que el intercambio de información ocurre de forma frecuente entre los Departamento de Contabilidad, RR. HH, operaciones, logística y tesorería?**

**Tabla 10**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 22,2%	1 3,0%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 22,2%	7 21,2%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	5 55,6%	25 75,8%	30 69,8%
Total		1 100,0%	9 100,0%	33 100,0%	43 100,0%

**Figura 11**



El 58% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca ocurre el intercambio de información de forma frecuente entre los departamentos, el 16% de los encargados confirman lo mismo.

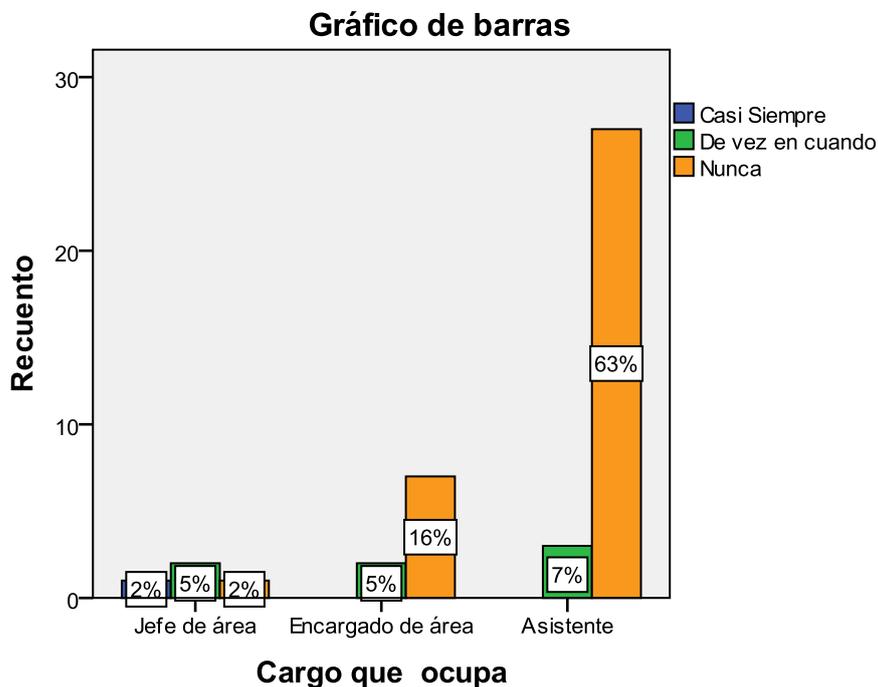
En consecuencia, los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. creen nunca ocurre el intercambio de información de forma frecuente

**8. Cree usted que la información aportada por los Departamentos de Contabilidad, RR.HH. Operaciones, Logística y Tesorería es adecuada y oportuna?**

**Tabla 11**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 28,6%	1 2,9%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 28,6%	7 20,0%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	3 42,9%	27 77,1%	30 69,8%
Total		1 100,0%	7 100,0%	35 100,0%	43 100,0%

**Figura 12**



El 63% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca es adecuada la información aportada por los departamentos, el 16% de los encargados confirman lo mismo.

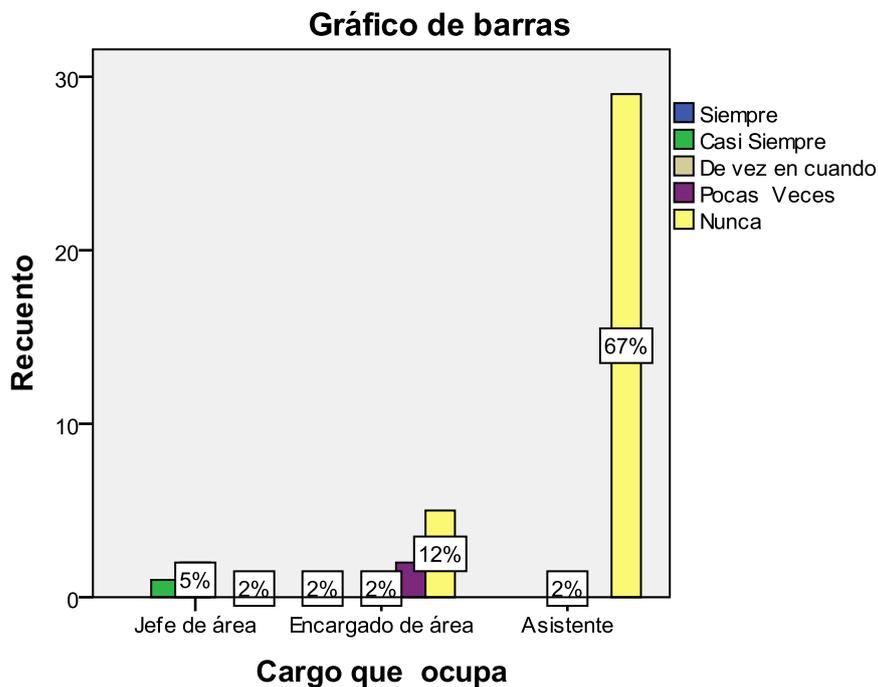
En consecuencia, la información aportada por los departamentos nunca es la adecuada ya que lo confirman más del 70%.

**9. Apoya usted a los Departamentos de Contabilidad, RR. HH, Operaciones, Logística y Tesorería cuando lo requieran para realizar otras funciones.**

**Tabla 11**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	0 ,0%	1 100,0%	2 50,0%	0 ,0%	1 2,9%	4 9,3%
	Encargado de área	1 100,0%	0 ,0%	1 25,0%	2 100,0%	5 14,3%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	0 ,0%	1 25,0%	0 ,0%	29 82,9%	30 69,8%
Total		1 100,0%	1 100,0%	4 100,0%	2 100,0%	35 100,0%	43 100,0%

**Figura 12**



El 67% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca apoyan cuando lo requieran para realizar otras funciones, el 16% de los encargados confirman lo mismo.

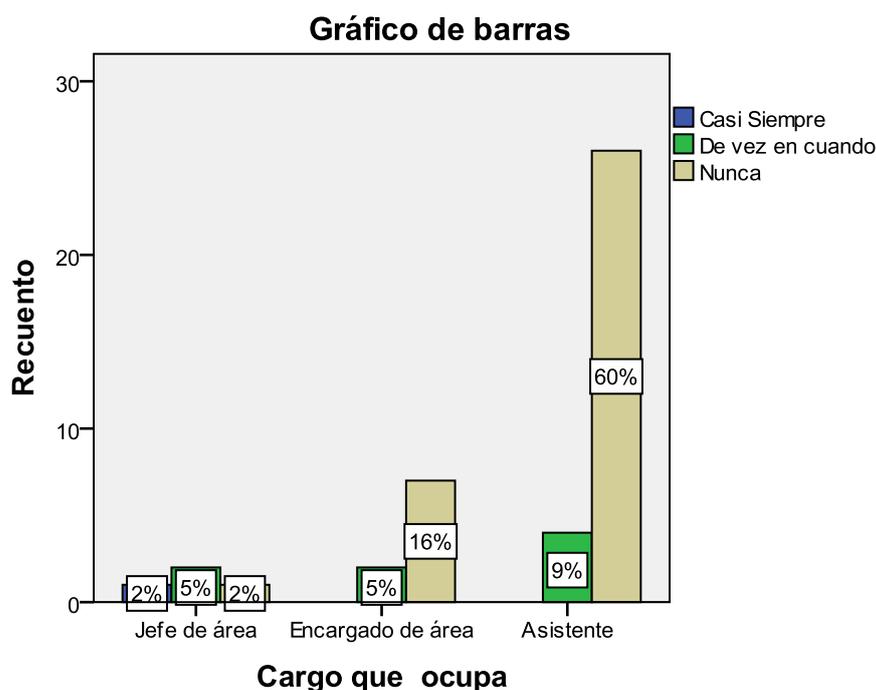
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. no apoyan cuando lo requieran para realizar otras funciones.

**10. En su Departamento donde labora realiza un volumen adecuado de trabajo.**

**Tabla 13**

		Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 25,0%	1 2,9%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 25,0%	7 20,6%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	4 50,0%	26 76,5%	30 69,8%
Total		1 100,0%	8 100,0%	34 100,0%	43 100,0%

**Figura 14**



El 60% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca realizan un volumen adecuado de trabajo, el 16% de los encargados confirman lo mismo.

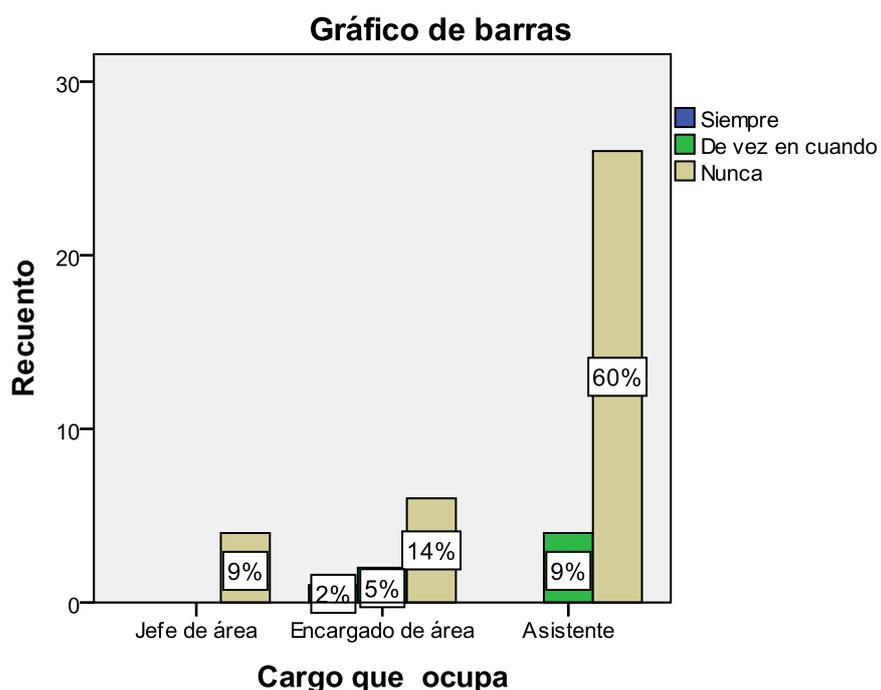
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. nunca realizan volúmenes adecuado de trabajo.

## 11. Usted termina su trabajo en el tiempo programado por su área.

Tabla 14

		Siempre	De vez en cuando	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	0 ,0%	0 ,0%	4 11,1%	4 9,3%
	Encargado de área	1 100,0%	2 33,3%	6 16,7%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	4 66,7%	26 72,2%	30 69,8%
Total		1 100,0%	6 100,0%	36 100,0%	43 100,0%

Figura 15



El 60% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca termina su en el tiempo programado, el 14% de los encargados y 9% de los jefes de área conformaron los mismo.

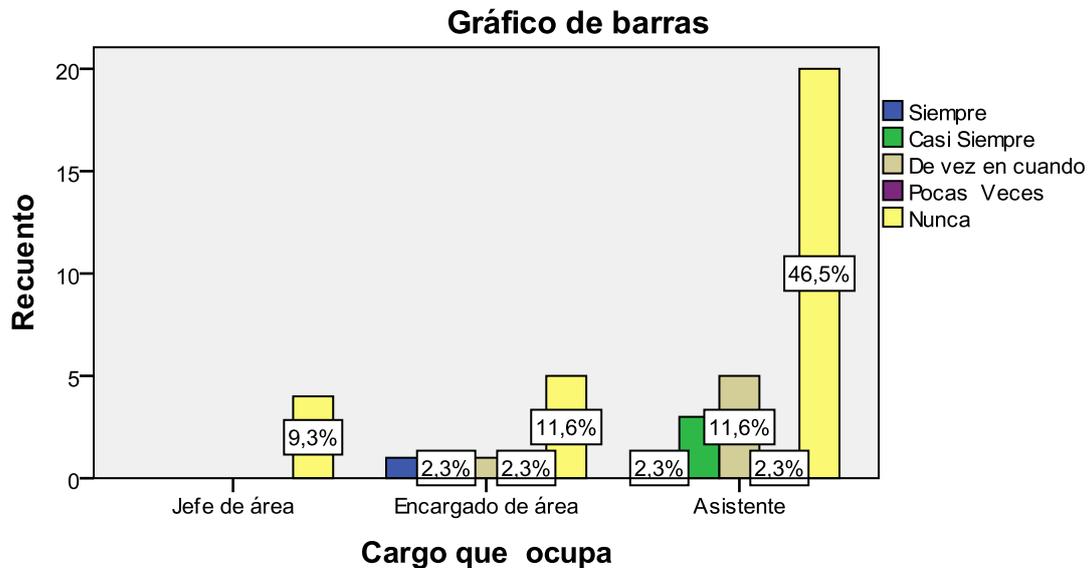
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. nunca terminan su trabajo en el tiempo programado.

## 12. Usted requiere supervisión frecuente al realizare sus funciones

Tabla 15

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 13,8%	4 9,3%
	Encargado de área	1 50,0%	1 25,0%	1 16,7%	1 50,0%	5 17,2%	9 20,9%
	Asistente	1 50,0%	3 75,0%	5 83,3%	1 50,0%	20 69,0%	30 69,8%
Total		2 100,0%	4 100,0%	6 100,0%	2 100,0%	29 100,0%	43 100,0%

Figura 16



El 46,5% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca requieren supervisión frecuente para realizar sus funciones, el 11,6% de los encargados necesitan supervisión de vez cuando.

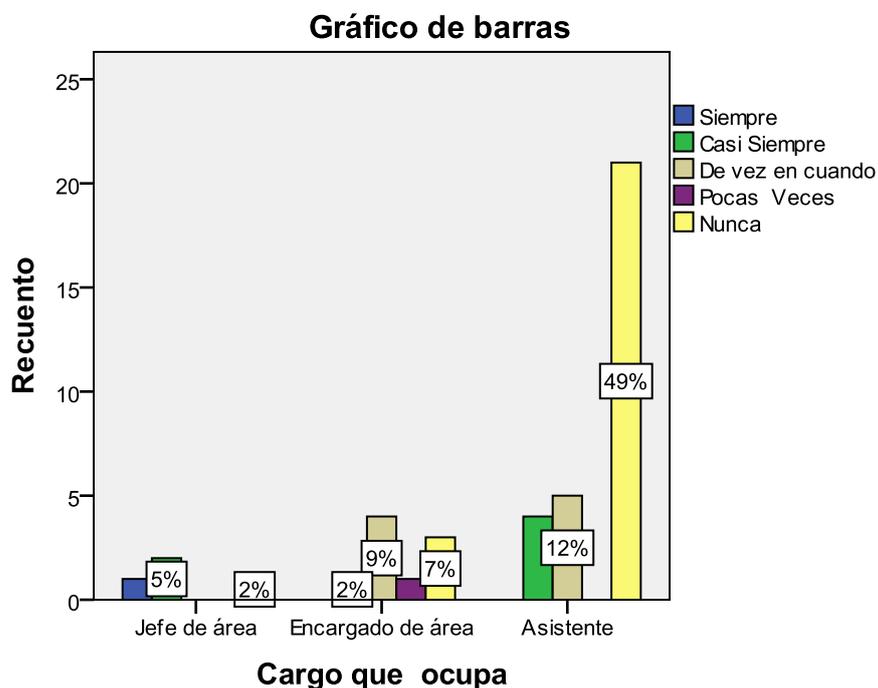
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. nunca requiere supervisión frecuente al realizare sus funciones.

**13. Sus compañeros Brinda información y orientación adecuada cuando lo solicita.**

**Tabla 16**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 28,6%	0 ,0%	0 ,0%	1 4,0%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	1 14,3%	4 44,4%	1 100,0%	3 12,0%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	4 57,1%	5 55,6%	0 ,0%	21 84,0%	30 69,8%
Total		1 100,0%	7 100,0%	9 100,0%	1 100,0%	25 100,0%	43 100,0%

**Figura 17**



El 49% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que sus compañeros nunca brindan información y orientación adecuada, un 12% de vez cuando los encargados de área.

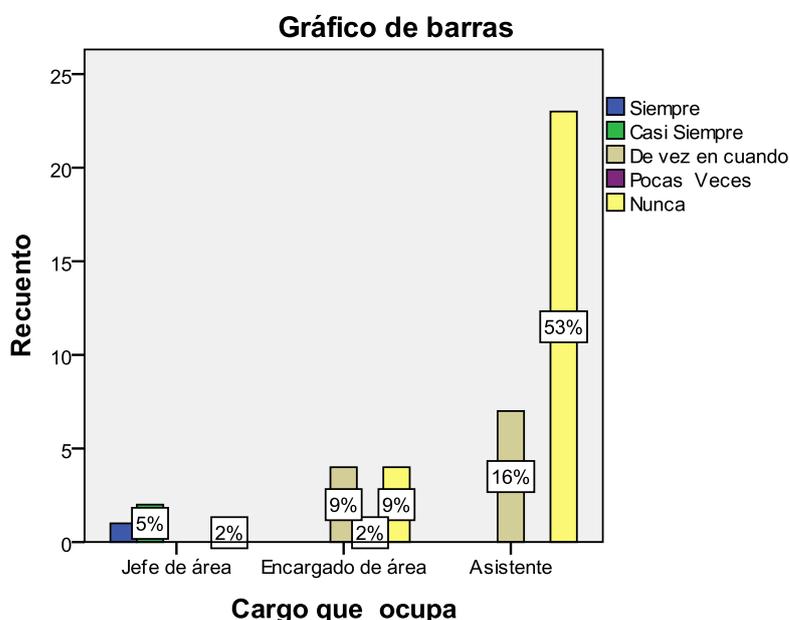
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. más del 50% no brindar información y orientación adecuada.

**14. Presenta usted nuevas ideas para mejorar los procesos de su área de trabajo.**

**Tabla 17**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 100,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 3,6%	4 9,3%
	Encargado de área	0 0,0%	0 0,0%	4 36,4%	1 100,0%	4 14,3%	9 20,9%
	Asistente	0 0,0%	0 0,0%	7 63,6%	0 0,0%	23 82,1%	30 69,8%
Total		1 100,0%	2 100,0%	11 100,0%	1 100,0%	28 100,0%	43 100,0%

**Figura 18**



El 53% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca presentan nuevas ideas para mejorar **los procesos de su área de trabajo**, un 16% de los asistentes lo hacen de vez en cuando, un 9% de los encargados también indicaron que lo hacen de vez en cuando.

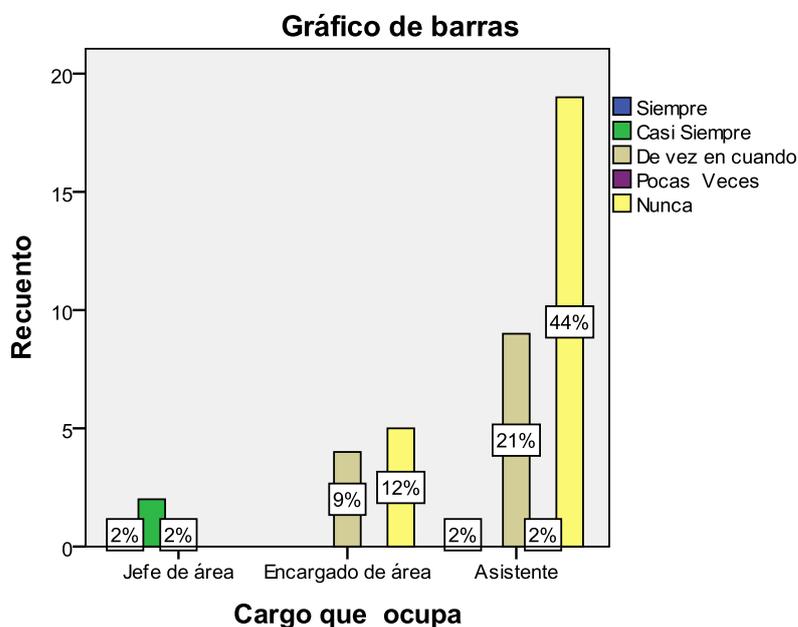
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. más del 62% no presentan nuevas ideas para mejorar los procesos de su área de trabajo, sin embargo, el 38% si lo hace.

**15. Se preocupa usted por alcanzar las metas trazadas por su área de trabajo**

**Tabla 18**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 50,0%	2 100,0%	1 7,1%	0 ,0%	0 ,0%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	0 ,0%	4 28,6%	0 ,0%	5 20,8%	9 20,9%
	Asistente	1 50,0%	0 ,0%	9 64,3%	1 100,0%	19 79,2%	30 69,8%
Total		2 100,0%	2 100,0%	14 100,0%	1 100,0%	24 100,0%	43 100,0%

**Figura 19**



El 44% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca se preocupan por alcanzar las metas trazadas, el 21% si lo hacen, el 9% de los encargados de área lo hacen de vez en cuando

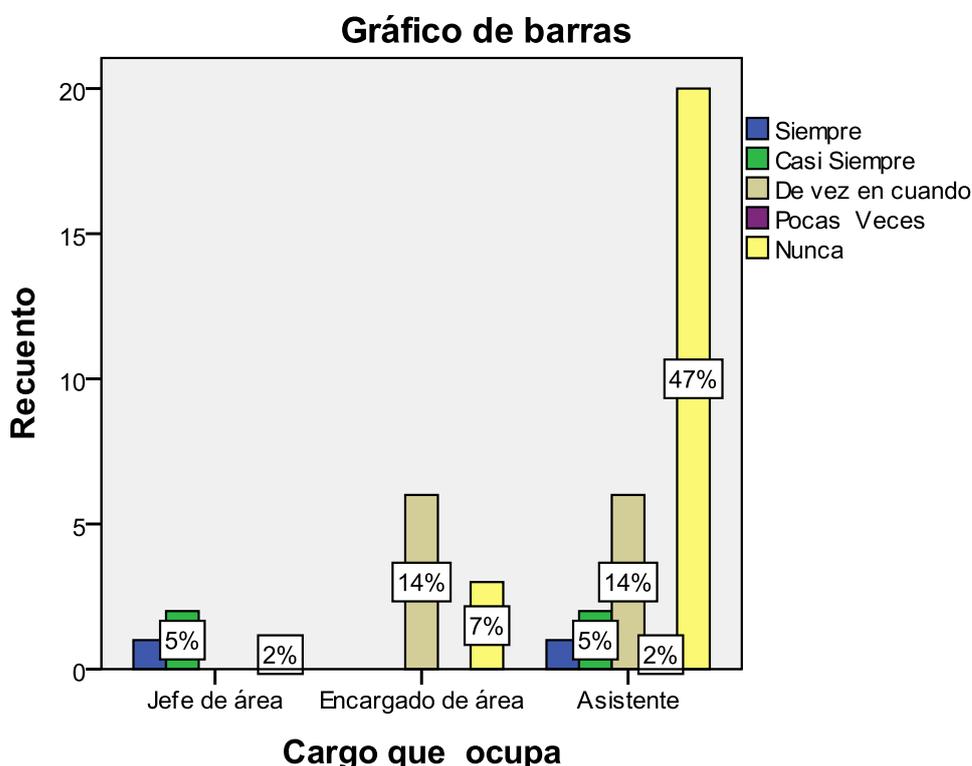
En consecuencia, los colaboradores de la empresa Seguroc S.A. más del 56% nunca se preocupan por alcanzar metas trazadas, solo lo hace un 44%.

**16. Usted se muestra asequible a los cambios realizados por su departamento de trabajo.**

**Tabla 19**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 50,0%	2 50,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 4,2%	4 9,3%
	Encargado de área	0 0,0%	0 0,0%	6 50,0%	0 0,0%	3 12,5%	9 20,9%
	Asistente	1 50,0%	2 50,0%	6 50,0%	1 100,0%	20 83,3%	30 69,8%
Total		2 100,0%	4 100,0%	12 100,0%	1 100,0%	24 100,0%	43 100,0%

**Figura 20**



El 47% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca se muestran asequibles a los cambios realizados por su departamento de trabajo, un 14% de vez en cuando y un 5% siempre lo hace. Respecto a los encargados de área un 14% se muestran asequibles de vez en cuando, el 7% nunca lo hacen, en los Jefes de área el 5% casi siempre lo hace el 2% de vez en cuando.

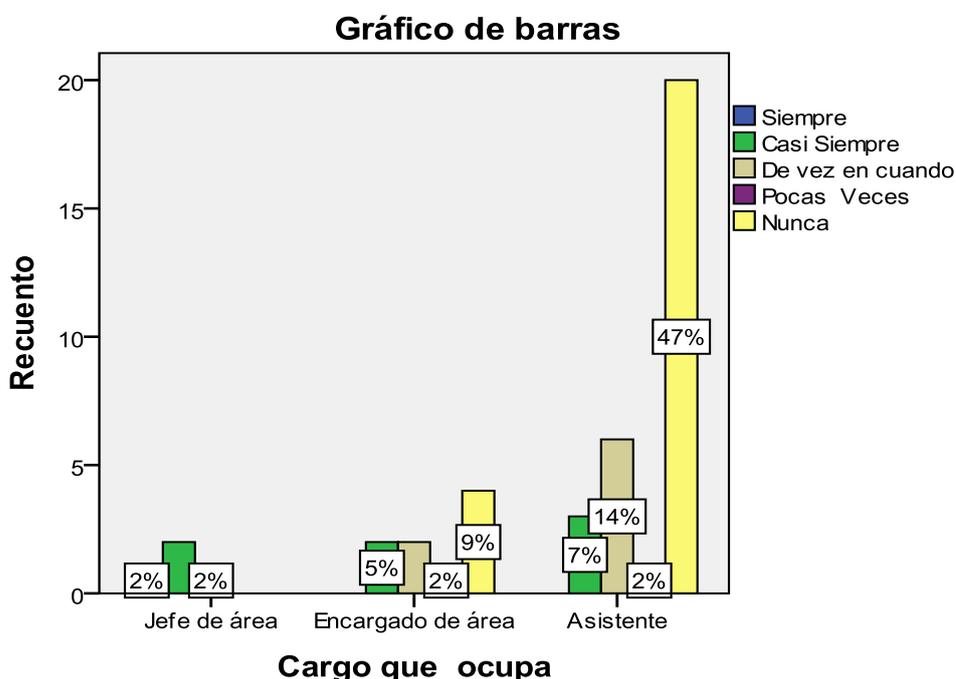
Por lo tanto, el 57% nunca se muestran asequibles con los cambios que hacen sus departamentos.

**17. Usted hace uso racional de los recursos que se le asignan en su departamento de trabajo.**

**Tabla 20**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Pocas Veces	Nunca	Total
Cargo que ocupa	Jefe de área	1 100,0%	2 28,6%	1 11,1%	0 ,0%	0 ,0%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	2 28,6%	2 22,2%	1 50,0%	4 16,7%	9 20,9%
	Asistente	0 ,0%	3 42,9%	6 66,7%	1 50,0%	20 83,3%	30 69,8%
Total		1 100,0%	7 100,0%	9 100,0%	2 100,0%	24 100,0%	43 100,0%

**Figura 21**



El 47% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca hacen uso racional de los recursos que le asignan en su departamento de trabajo, el 14% lo hacen de vez en cuando, el 9% de los encargados tampoco hacen uso racional de los recursos.

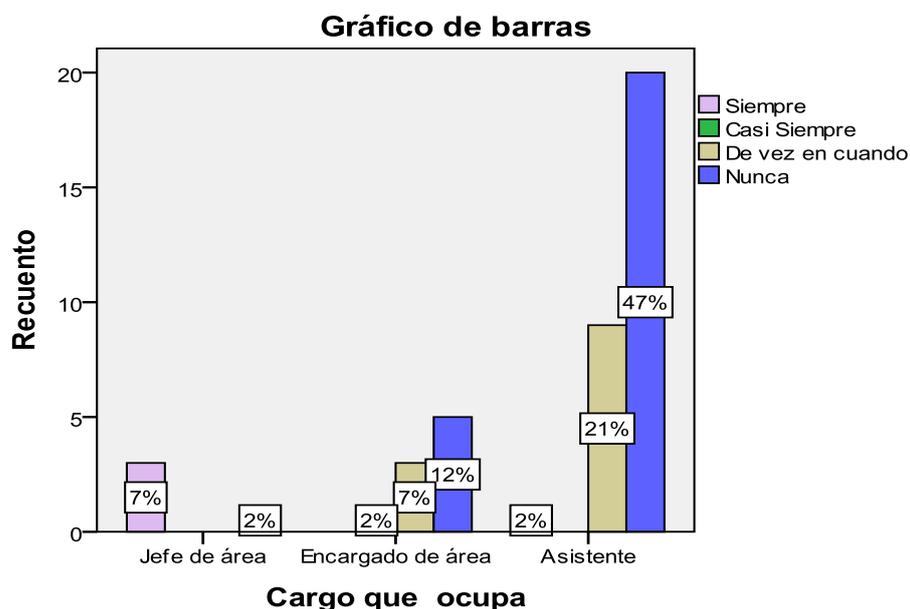
Por lo tanto, el 57% nunca se muestran asequibles con los cambios que hacen sus departamentos. En cambio, el 43% casi siempre lo hacen, de vez en cuando y siempre.

**18. Cuenta usted con la capacidad para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo.**

**Tabla 21**

		Siempre	Casi Siempre	De vez en cuando	Nunca	
Cargo que ocupa	Jefe de área	3 75,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 3,8%	4 9,3%
	Encargado de área	0 ,0%	1 100,0%	3 25,0%	5 19,2%	9 20,9%
	Asistente	1 25,0%	0 ,0%	9 75,0%	20 76,9%	30 69,8%
Total		4 100,0%	1 100,0%	12 100,0%	26 100,0%	43 100,0%

**Figura 22**



El 47% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca cuentan con capacidad para resolver problemas, el 21% de vez en cuando, el 12% de los encargados también nunca cuentan con la capacidad para resolver problemas.

Por lo tanto, el 60% de los colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. No cuentan con la capacidad para resolver problemas.

### Contraste de Hipótesis

#### Participación interfuncional vs orientación de resultados

#### Planteo de la hipótesis

H<sub>0</sub> La participación interfuncional no tiene relación con la orientación de resultados del rendimiento laboral.

H<sub>a</sub> La participación interfuncional tiene relación con orientación de resultados del rendimiento laboral.

**Tabla 22. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12, 242 <sup>a</sup>	6	,057
Razón de verosimilitudes	11,915	6	,064
Asociación lineal por lineal	,397	1	,529
N de casos válidos	43		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

No existen evidencias para afirmar que las variables estén relacionadas por lo que se acepta la hipótesis nula donde se afirma que la participación interfuncional no tiene relación con la orientación de resultados del rendimiento laboral.

#### Planteo de la hipótesis

H<sub>0</sub> La Calidad de información no tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral.

H<sub>a</sub> La Calidad de información tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral.

**Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,662 <sup>a</sup>	1	,060
Razón de verosimilitudes	12,657	6	,179
Asociación lineal por lineal	8,353	1	,004
N de casos válidos	43		

a. 13 casillas (81,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Teniendo en cuenta que el valor de significancia es mayor al 0.05, no se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta, debiendo sustentar que no existe evidencias para sustentar que las variables estén relacionadas. La Calidad de información no tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral.

H<sub>0</sub> La armonía no tiene relación con la cooperación del rendimiento laboral

H<sub>a</sub> La armonía tiene relación con la cooperación del rendimiento laboral

**Tabla 24. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,758 <sup>a</sup>	1	,010
Razón de verosimilitudes	14,153	4	,023
Asociación lineal por lineal	9,477	1	,002
N de casos válidos	42		

a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,60.

Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

La prueba del chi cuadrado nos indica que existen evidencias para afirmar que la variable armonía con cooperación está asociado por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**Variable General**  
**Interfuncionalidad vs. Rendimiento Laboral**

**Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,238 <sup>a</sup>	4	,065
Razón de verosimilitudes	13,655	4	,080
Asociación lineal por lineal	4,426	1	,035
N de casos válidos	43		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,47.

Regla de decisión:

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

La prueba del chi cuadrado nos indica que no existe evidencia de una asociación entre interfuncionalidad y el rendimiento laboral, pues el p- valor es 65%, en consecuencia, no se puede rechazar la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

- A. El 60% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca se ayudan mutuamente entre áreas (Pregunta 1), El 65% indicaron que nunca alcanzan objetivos conjuntamente (pregunta 2), El 65% indicaron que nunca comparten ideas, información y recursos (pregunta 3). Al ser comparado con la hipótesis general se ratifica, por lo tanto, mi hipótesis es válida.
- B. El 63% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca trabajan conjuntamente en equipo (pregunta 4), El 60% de los asistentes indicaron que nunca toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas (pregunta 5), Y el 63% de los asistentes indicaron que nunca existe comunicación entre los departamentos (pregunta 6). Al ser comparado con mi primera hipótesis específica se ratifica, por lo tanto, mi hipótesis es válida.
- C. El 58% de los asistentes que laboran en la Empresa Seguroc S.A. indicaron que nunca ocurre el intercambio de información de forma frecuente entre los departamentos (pregunta 7), El 63% de los asistentes indicaron que nunca es adecuada la información aportada por los departamentos (pregunta 8), Y el 67% de los asistentes indicaron que nunca apoyan cuando lo requieren para realizar otras funciones (pregunta 9). Al ser comparado con mi segunda hipótesis específica se ratifica, por lo tanto, mi hipótesis es válida.

A la vista de los resultados obtenidos, se podría decir no se han confirmado las hipótesis planteadas al comienzo de la presente investigación, sin embargo lo que si se confirma es que se ha corroborado los resultados de las hipótesis con el planteamiento del problema, dada su descripción de la problemática existente las hipótesis nulas validan la todo lo descrito en nuestra problemática.

Por otro lado, se podría decir que en general, los resultados de este trabajo aportan apoyo en sentido que servirá para tomar algunas decisiones importantes dentro de la empresa Seguroc ya que no del todo los resultados han sido

negativos dado que una hipótesis confirma la asociación entre variables.

Pasaremos a continuación a discutir cada una de las hipótesis establecidas. Se aplicó una muestra a 43 colaboradores de la Empresa Seguroc S.A. La misma que cumplieron con los criterios de inclusión, los cuales son objetos de estudio.

Las variables en estudio son:

La interfuncionalidad y el rendimiento académico, cuyas variables han sido trabajadas por dimensiones de las cuales se estableciéndose tres hipótesis

En la primera hipótesis se estableció que:

La participación interfuncional tiene relación con orientación de resultados del rendimiento laboral.

En este caso, podríamos afirmar que nuestra predicción no se cumple en un cierto grado, ya que encontramos un p-valor que sobre pasa la regla de decisión para un posible rechazo de la hipótesis nula donde señala que: si el p-valor (o valor de significancia) es menor o igual que el 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, el resultado encontrado para la primera hipótesis planteada fue de 57% no dejando opción a un posible rechazo de la hipótesis nula.

La dimensión participación interfuncional obedece a tres indicadores han sido evaluados a través de la encuesta a los colaboradores de la empresa Seguro al igual que orientación de resultados que obedecen a 3 indicadores los mismos que han sido aplicados a los trabajadores.

La orientación de resultados indica que las personas son competitivas y que se hallan orientadas hacia los resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencias, no vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados, recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las que se hallan implicados. Buscan información con respecto a sus logros, es decir buscan una retroalimentación y no solo a nivel económico,

estos resultados se contrastaron con la participación interfuncional que se refiere al grado de coordinación entre los colaboradores de las diferentes áreas, éstas variables deben marchar en su conjunto, la separación hace que el rendimiento laboral no sea que el que la empresa espera.

En la segunda hipótesis se sostiene que la calidad de información tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral, en consecuencia, no se ajusta al planteo hipotético donde afirmamos lo contrario por ende la hipótesis nula no se rechaza ya que así lo demuestran los resultados obtenidos en la investigación.

La calidad de información se refiere a la exactitud y prontitud con la que las áreas intercambian información, en la iniciativa el colaborador debe mostrar nuevas ideas para mejorar los procesos, debe mostrarse asequible al cambio, anticiparse a las dificultades y para que esto se logre se necesita de que intercambien información exacta y cuando los departamentos lo requieren por lo que están variables debe de estar estrechamente correlacionadas. Sin embargo, los resultados esperados son todo lo contrario ya que el p-valor es mayor al 0.05 en donde nos da la opción de rechazar la hipótesis nula, lo que significa que no se puede rechazar la hipótesis nula por obtener un valor de significancia del 60%.

En la hipótesis 3, la armonía tiene relación con la cooperación del rendimiento laboral. Los resultados obtenidos para ésta hipótesis dieron la posibilidad de rechazar la hipótesis nula en donde la probabilidad de significancia está dentro del margen de rechazo de la hipótesis nula quedando automáticamente validada nuestra hipótesis planteada donde se afirma que: La armonía tiene relación con la cooperación del rendimiento laboral.

Estudios realizados por Fernández, P. y Bande, B. (2005), señalan que los resultados sugieren que los directivos deben enfatizar la integración entre departamentos, los métodos cooperativos de resolución de conflicto son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables.

Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, (el ser humano sobrevive gracias a ellos) si bien es cierto que las estrategias útiles “se aprenden “.

Finalmente, la hipótesis cuarta encierra el estudio en general cuyo objetivo fue determina la relación de la interfuncionalidad con el rendimiento laboral. Del mismo modo la hipótesis planteada es que:

La interfuncionalidad tienen relación con el rendimiento laboral, los resultados no son acordes con nuestra afirmación aceptando la hipótesis nula, dado que su valor de significancia es de un 65%.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados obtenidos nos permiten concluir que no existen vínculos entre las variables “participación” y “orientación de resultados”; dejando de lado nuestra predicción ya que no se cumple.

**Segunda:** En la segunda hipótesis el valor de significancia es mayor al 0.05, permitió aceptar la hipótesis nula debiendo sustentar que no existe certeza para sustentar que las variables estén relacionadas. La Calidad de información no tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral.

**Tercera:** El estadístico aplicado de la prueba del chi cuadrado nos indica que no existen evidencias para afirmar que la variable armonía y cooperación no estén relacionadas por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna donde se concluye que existe relación entre la variable armonía con cooperación y trabajo en equipo.

**Cuarta:** Finalmente, según los resultados la prueba del chi cuadrado nos indica que no existe evidencia de una asociación entre interfuncionalidad y el rendimiento laboral, pues el p- valor es 65%; lo que corrobora a nuestra problemática planteada dando énfasis a que se tome medidas correctivas

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Teniendo en cuenta que la Empresa Seguroc S.A se encuentra en una etapa constante de crecimiento, sin embargo, es necesario que tome medidas enfocadas a eliminar algunas barreras de la interfuncionalidad ya que afecta el rendimiento laboral de la empresa.

**Segunda:** La escasa relación entre departamentos tiene implicancias en el proceso de desarrollo de la empresa por lo que debe reducirse mediante un mayor aporte de la alta dirección y a una menor distancia física entre áreas.

**Tercera:** Se debe de trabajar en función de que la calidad de la información sea la adecuada cuando los departamentos lo requieran dejando de lado cualquier barrera física.

**Cuarta:** Dentro de cada empresa la armonía es fundamental ya que repercute en las relaciones personales la falta de ella dificulta el proceso de las labores en la empresa por lo que se debe trabajar en función de que crezca la armonía y la cooperación sea más asequible al trabajo en equipo.

## REFERENCIAS

- Alcocer S M, J Arias y L Flores (2004), "Some developments on performance-based seismic design of masonry structures", Performance Based Seismic Design Concepts and Implementation, Proceeding of an International Workshop, Bled, Slovenia, June 28, PEER 2004/05.
- Borman, W.C., y Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En N. Schmitt, y W.C. Borman (Ed.), *Personnel selection in organizations* (71-98). San Francisco, CA: JosseyBass.
- Brief, A.P. and Motowidlo, S.J. (1986) Prosocial Organizational Behavior. *Academy of Management Review*, 11, 710-725.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Saer, C. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates, *Personnel Selection in Organizations*, San Francisco, CA. Jossey-Bass.
- Drucker, D. (1973). Plasticity theory strength-differential(SD) phenomenon, and volume expansion in metals and plastics. *Metall Mater Trans B* 4, 667  
<https://doi.org/10.1007/BF02643073>
- Gomes, L., Rajot, J. Alfaro, S., Gaudichet, A. (2003). Validation of a dust production model from measurements performed in semi-arid agricultural areas of Spain and Niger, *CATENA*, Volume 52, Issues 3–4.  
[https://doi.org/10.1016/S0341-8162\(03\)00017-1](https://doi.org/10.1016/S0341-8162(03)00017-1).
- Hernandez, R, Mendoza, Ch. (2018). *Metodologia de la Investigacion. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. (1997). Módulo fundamentos del desarrollo de la tecnología educativa (Bases psicopedagógicas). Coordinador: Frida Díaz Barriga Arceo. México: Editado por ILCE- OEA. Disponible en: [https://comenio.files.wordpress.com/2007/08/paradigma\\_humanista.pdf](https://comenio.files.wordpress.com/2007/08/paradigma_humanista.pdf)

Hoegl, M., Gemuenden, H. (2001). Teamwork quality and the success of innovative projects: a theoretical concept and empirical evidence. *Organization Science* 12 (4), 435–449.

Hauptman, O., Hirji, K. (1999). Managing integration and coordination in cross-functional teams: an international study of Concurrent Engineering product development.

<https://doi.org/10.1111/1467-9310.00128>

Jassawalla, A., Sashittal, H. (1998). An Examination of Collaboration in High-Technology New Product Development Processes. *Journal of product innovation management*.

<https://doi.org/10.1111/1540-5885.1530237>

Kahn, K. (1996): «Interdepartmental integration: a definition with implications for product development performance», *Journal of Product Innovation Management*, Vol. 13, pp. 137-151.

Kurt, L. (1935). Una dinámica teoría de personalidad. Uma.es

LAWRENCE, P. y LORSCH, J. (1967): *Organization and environment*, Richard D. Irwin, Inc. Homewood, IL.

Linn Van Dyne and Jeffrey A. LePine. Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity

MacKenzie, S., Podsakoff, P., & Fetter, R. (1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, 57(1), 70-80. doi:10.2307/1252058

Motowidlo, S.(2003). Job performance. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski y M.U. George, *Handbook of psychology: industrial and organizational psychology*, Vol 12 (pp. 39-53). Nueva York: John Wiley&Sons.

- Motowidlo, S. J. and Schmit, M. J. (1999) 'Performance Assessment in Unique Jobs', in D. R. Ligen and E. D. Pulakos (eds), *The Changing Nature of Job Performance: Implications for Staffing, Motivation, and Development*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp. 56-86.
- Payne, S. C., & Webber, S. S. (2006). Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers' attitudes and loyalty behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 365–378. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.365>
- Pérez, A. (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera (Tesis de maestría). Recuperada de: [www.repositoriodigital.ipn.mx/.../...pdf](http://www.repositoriodigital.ipn.mx/.../...pdf).
- Podsakoff, P., Ahearne, M., & MacKenzie, S. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82,262–270.
- Quijano, Aníbal 1997 “Colonialidad del poder, cultura y conocimiento en América Latina” en Anuario Mariateguiano (Lima), Vol. IX, N° 9.
- Song S, et al. (2000) Essential function of the polo box of Cdc5 in subcellular localization and induction of cytokinetic structures. *Mol Cell Biol* 20(1):286-98
- Song, Z., McCall, K., Steller, H. (1997). DCP-1, a *Drosophila* cell death protease essential for development. *Science* 275(5299): 536--540.
- Souder, W (1997). Effectiveness of Nominal and Interacting Group Decision Processes for Integrating R&D and Marketing. *Management Science* 23 (6) 595-605
- <https://doi.org/10.1287/mnsc.23.6.595>
- Tannenbaum, S.I., Beard, R.L. y Salas, E. (1992). Team building and its influence on team effectiveness: an examination of conceptual and empirical

developments. En K. Kelley (ed.): Issues, theory and research in industrial/organizational Psychology (pp. 56-85). Amsterdam: Elsevier.

Tolman, E. (1932). Comportamiento intencional en los animales y los hombres . Nueva York: Century.

Thomas S. Bateman and Dennis W. Organ (1983). Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship".

<https://doi.org/10.5465/255908>

Waldman, D. A. (1994). Designing Performance Management Systems for Total Quality Implementation. *Journal of Organizational Change Management*, 7(2), 31-44. <https://doi.org/10.1108/09534819410056113>.

Wesley K.N., Yukl G.A. (1990) "Conducta organizacional y psicología del Personal". Ed. Continental S.A.

Zariñana, R.. (2010). Satisfacción Laboral y su relevancia en la vida de las personas y organizaciones. (tesis de maestría universidad Vasco.)

[http://www.sumarios.org/sites/default/files/pdfs/55216\\_6377.PDF](http://www.sumarios.org/sites/default/files/pdfs/55216_6377.PDF)

Zepeda, F. (1999). Psicología Organizacional. México: Addison Wesley Longman

## ANEXO 1

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variables</b>	<b>Población</b>	<b>Método</b>	
¿Cómo influye la Interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012?	Determinar la influencia de la interfuncionalidad en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Seguroc S.A. en el Distrito de Pueblo Libre en el año 2012.	La Interfuncionalidad tiene relación en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de pueblo Libre en el año 2012.	<u>Variable Independiente:</u> Interfuncionalidad  <u>Variable Dependiente:</u> Rendimiento laboral	El personal administrativo de la empresa Seguroc S.A, el cual son un total de 100 personas.	Descriptivo	>Cuestionario de preguntas de interfuncionalidad  >Cuestionario de preguntas de rendimiento laboral .
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Hipótesis Especifica</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Muestra</b>	<b>Nivel</b>	
¿Cuál es la relación de la participación interfuncional con la orientación de resultados del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012?	Determinar la relación de la participación interfuncional con la orientación de resultados del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012.	La participación interfuncional tiene relación con el rendimiento laboral.	Nivel de participación interfuncional.  Comunicación  Trabajo en equipo	La muestra que se tomara será todo el personal administrativo de la empresa Seguroc S.A, el cual son un total de 100 personas a encuestar.	Descriptivo Correlacional	
¿Cuál es la relación de la Calidad de información interfuncional con la iniciativa y lealtad organizacional del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012?	Determinar la Calidad de información interfuncional con la iniciativa y lealtad organizacional del rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Seguroc S.A en el distrito de Pueblo Libre en el año 2012.	La calidad de la información tiene relación con la iniciativa del rendimiento laboral	Calidad de información interfuncional  Armonía de las relaciones personales.  Confianza			

## ANEXO 2

### **CUESTIONARIO SOBRE INFLUENCIA DE LA INTERFUNCIONALIDAD EN EL RENDIMIENTO LABORAL**

**TESIS:** INFLUENCIA DE LA INTERFUNCIONALIDAD EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEGUROC S.A EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE EN EL AÑO 2012

**Objetivo:** Conocer en manera detallada la percepción que tienen los supervisores sobre La Selección de Personal y La Satisfacción del Cliente, además encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la gestión del área operativa dentro de la organización.  
El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y establezca si se aplica o no; marcando con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente.

#### **Datos Generales:**

**1) Género:**

( ) Masculino    ( ) Femenino

**2) Edad:**

a) 18 a 25 años    b) 26 a 30 años    c) 31 a 45 años    d) Mayor de 45 años

**3) Grado de Instrucción**

a) Secundaria    b) Técnico    c) Superior    d) Ninguno

**4) Cargo que ocupa dentro de la Organización:**

a) Jefe de área    b) Encargado    c) Asistente

**5) Área en el que trabaja:**

a) Contabilidad    b) RR.HH    c) Tesorería    d) Logística    e) Operaciones.

- 1. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería se ayudan mutuamente para realizar de modo más efectivo sus tareas**
  - a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.
  
- 2. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería tratan de alcanzar objetivos conjuntamente**
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.
  
- 3. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería comparten ideas, información y recursos.**
  - a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.
  
- 4. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería trabajan conjuntamente como un equipo.**
  - a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.
  
- 5. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas.**
  - a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.
  
- 6. Cree usted que existe comunicación entre los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería.**
  - a) Siempre.
  - b) Casi siempre.
  - c) De vez en cuando.
  - d) Pocas veces.
  - e) Nunca.

**7. Cree usted que el intercambio de información ocurre de forma frecuente entre los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**8. Cree usted que la información aportada por los departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería es adecuada y oportuna.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**9. Apoya usted a los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería cuando lo requieran.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**10. En su departamento de trabajo los compañeros son honesto y sinceros.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**11. Usted termina su trabajo oportunamente**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**12. Requiere supervisión frecuente al realizar sus funciones.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**13. Brinda usted una adecuada información y orientación a los trabajadores.**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) De vez en cuando
- d) Pocas veces
- e) Nunca

**14. Muestra usted nuevas ideas para mejorar los procesos de su área de trabajo.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**15. Se preocupa usted por alcanzar las metas trazadas por su área de trabajo.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**16. Usted se muestra asequible a los cambios realizados por su departamento de trabajo.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**17. Usted hace uso racional de los recursos que se le asignan en su departamento de trabajo.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca.

**18. Cuenta usted con la capacidad para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo.**

- a) Siempre.
- b) Casi siempre.
- c) De vez en cuando.
- d) Pocas veces.
- e) Nunca

Muchas gracias!!!

### ANEXO 3

#### Análisis de Fiabilidad del Instrumento

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	43	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	43	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,876	,892	18

##### Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
1. Cree usted que los Departamentos de contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería se ayudan mutuamente para realizar de modo más efectivo sus tareas	4,53	,935	43
2. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería tratan de alcanzar objetivos conjuntamente?	4,63	,846	43
3. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería comparten ideas, información y recursos?	4,56	,983	43
4. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y Tesorería trabajan conjuntamente como un equipo?	4,65	,813	43
5. Cree usted que los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y tesorería toman conjuntamente las decisiones técnicas y operativas	4,53	,882	43
6. Cree usted que existe comunicación entre los Departamentos de Contabilidad, RR.HH, Operaciones, Logística y Tesorería	4,65	,813	43
7. Cre usted que el intercambio de información ocurre de forma frecuente entre los Departamento de Contabilidad, RR.HH, operaciones, logística y tesorería	4,51	,910	43
8. Cree usted que la información aportada por los Departamentos de Contabilidad , RR.HH, Operaciones, Logística y Tesorería es adecuada y oportuna	4,60	,849	43
9. Apoya usted a los Departamentos de contabilidad, RR.HH, operaciones, Logística y Tesorería cuando lo requieran para realizar otras funciones.	4,60	,929	43
10. En su Departamento de trabajo los compañeros son honestos y sinceros.	4,56	,881	43
11. Usted termina su trabajo en el tiempo programado por su área.	4,63	,900	43
12. Usted requiere supervisión frecuente al realizare sus funciones	3,70	1,301	43
13. Brinda usted una adecuada información y orientación a los compañeros de trabajo.	3,30	1,124	43
14. Presenta usted nuevas ideas para mejorar los procesos de su área de trabajo.	4,23	1,130	43

15. Se preocupa usted por alcanzar las metas trazadas por su área de trabajo	3,53	1,141	43
16. Usted se muestra asequible a los cambios realizados por su departamento de trabajo.	3,58	1,220	43
17. Usted hace uso racional de los recursos que se le asignan en su departamento de trabajo	3,35	1,110	43
18. Cuenta usted con la capacidad para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo.	3,37	1,346	43