

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



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

TESIS

**CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON
LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO
AZTECA, HUACHO, AÑO 2018.**

Presentado por:

Bach. Wilmer Joel, YAMUNAQUE VILCHEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Asesor:

Mg. Pompeyo MINAYA GUTIERREZ

HUACHO – 2019

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Mg. Pompeyo MINAYA GUTIERREZ
ASESOR

Dr. CESAR MARCELINO MAZUELOS CARDOZA
PRESIDENTE

Dr. FÉLIX GIL CARO SOTO
SECRETARIO

Mg. DANILO HUGO CARREÑO RAMÍREZ
VOCAL

DEDICATORIA

En primer lugar, a dios, a mis padres y hermanos quienes fueron mi motor y motivo para seguir desarrollándome profesionalmente y darme fuerza para poder concretizar el presente grado académico.

Wilmer Joel Yamunaque Vilchez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, a mis padres por ser mis guías, por sus sabios consejos, por estar siempre en los momentos que más los necesito, a mi familia por el apoyo incondicional y las fuerzas que me brindan hasta el día de hoy con la finalidad de desarrollarme profesionalmente, a mis amigos ya que me brindaron su apoyo mediante ideas para desarrollar dicha investigación y por la confianza que pusieron en mí para llevar a cabo este trabajo.

Por último, quiero agradecer la colaboración de mi asesor Mg. Pompeyo Minaya Gutiérrez y al Mg. Mena Melgarejo Ángel Cleto quien dedicó parte de su tiempo para ayudarme a desarrollar dicha tesis, la cual, tuvo mucha disposición para asesorarme, guiarme, para así llevar a cabo mi trabajo de investigación.

Wilmer Joel Yamunaque Vilchez

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	03
1.2 Formulación del problema.....	05
1.2.1 Problema general	05
1.2.2 Problemas específicos.....	05
1.3 Objetivos de la investigación.....	05
1.3.1 Objetivo general.....	05
1.3.2 Objetivos específicos	05
1.4 Justificación de la investigación.....	06
1.5 Delimitación del estudio.....	06
1.6 Viabilidad del estudio.....	06

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	08
2.2 Bases teóricas	11
2.3 Definiciones conceptuales	24
2.4 Formulación de la hipótesis	25
2.4.1 Hipótesis general	25
2.4.2 Hipótesis específicas.....	25

Capítulo III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	26
3.1.1 Tipo.....	26
3.1.2 Enfoque	26
3.2 Población y muestra.....	27
3.3 Operacionalización de variables e indicadores	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.4.1 Técnicas	28
3.4.2 Descripción de los instrumentos.....	28
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	29

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1 Descripción de los Resultados.....	31
4.2 Contratación de hipótesis	56

Capítulo V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

5.1 Discusión	60
5.2 Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	64

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	73
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	74
03 DATOS PARA EL ALFA DE CRONBACH.....	76
04 JUICIO DE EXPERTOS.....	77
05 FOTOGRAFÍAS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	30
Tabla 2. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Democrático.	31
Tabla 3. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Autoritario.	32
Tabla 4. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Liberal.	33
Tabla 5. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Actitud.	34
Tabla 6. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Aptitud.	35
Tabla 7. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Actividades.	36
Tabla 8. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Objetivo Común.	37
Tabla 9. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Coordinación.	38
Tabla 10. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Relaciones.	39
Tabla 11. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Cooperación.	40
Tabla 12. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Recompensas.	41
Tabla 13. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Conflictos.	42
Tabla 14. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Clientes Nuevos.	43
Tabla 15. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Clientes De Compra.	44
Tabla 16. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Seguros No Ligados.	45
Tabla 17. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Cambaceo.	46
Tabla 18. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Normalidad de Cartera.	47
Tabla 19. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gestión Priorizada.	48
Tabla 20. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gestión Portafolio.	49
Tabla 21. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Ingresos por intereses ganados.	50
Tabla 22. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Ingresos netos por seguro.	51
Tabla 23. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Otras Comisiones.	52
Tabla 24. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Costos.	53
Tabla 25. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Reservas.	54
Tabla 26. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gastos.	55
Tabla 27. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad.	56
Tabla 28. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones.	57
Tabla 29. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera.	58
Tabla 30. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad.	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Líder Democrático	31
Figura 2. Niveles de Líder Autoritario	32
Figura 3. Niveles de Líder Liberal	33
Figura 4. Niveles de Actitud	34
Figura 5. Niveles de Aptitud	35
Figura 6. Niveles de Actividades	36
Figura 7. Niveles de Objetivo Común	37
Figura 8. Niveles de Coordinación	38
Figura 9. Niveles de Relaciones	39
Figura 10. Niveles de Cooperación	40
Figura 11. Niveles de Recompensas	41
Figura 12. Niveles de Conflictos	42
Figura 13. Niveles de Clientes Nuevos	43
Figura 14. Niveles de Clientes De Recompra	44
Figura 15. Niveles de Seguros No Ligados	45
Figura 16. Niveles de Cambaceo	46
Figura 17. Niveles de Normalidad de Cartera	47
Figura 18. Niveles de Gestión Priorizada	48
Figura 19. Niveles de Gestión Portafolio	49
Figura 20. Niveles de Ingresos por intereses ganados	50
Figura 21. Niveles de Ingresos netos por seguro	51
Figura 22. Niveles de Otras Comisiones	52
Figura 23. Niveles de Costos	53
Figura 24. Niveles de Reservas	54
Figura 25. Niveles de Gastos	55

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho.

El diseño de investigación fue el correlacional, los participantes fueron el total de los trabajadores de dicha institución que fueron 30 trabajadores, el instrumento empleado fue la encuesta con escala de Likert para la variable capacidad de trabajo en equipo que media las dimensiones: liderazgo, miembros, proyecto, clima de trabajo y la variable Productividad de los trabajadores que media las dimensiones de colocación, calidad de cartera y contribución de la rentabilidad presentando validez y confiabilidad estadística, los resultados se obtuvieron a través de la prueba de Correlación de Spearman.

Los hallazgos del estudio establecieron la existencia de relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores.

Palabras claves: Capacidad de trabajo en equipo, Productividad de los trabajadores, Colocación, Calidad de cartera, Contribución a la rentabilidad

ABSTRACT

The objective of the research was to determine how the ability to work in teams is related to the productivity of the workers of Banco Azteca, Huacho.

The research design was correlational, the participants were the total of the workers of that institution who were 30 workers, the instrument used was the survey with Likert scale for the variable capacity of teamwork that mediates the dimensions: leadership, members, project, work climate and the variable Productivity of the workers that mediates the dimensions of placement, quality of portfolio and contribution of profitability presenting validity and statistical reliability, the results were obtained through the Spearman Correlation test.

The findings of the study established the existence of a significant relationship between the ability to work in teams and the productivity of workers.

Keywords: Teamwork ability, Worker productivity, Placement, Portfolio quality, Contribution to profitability

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de investigación determinamos de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018, trataremos sobre liderazgo, miembros, proyecto, clima de trabajo que corresponden a la capacidad de trabajo en equipo, además sobre las colocaciones, la calidad de cartera y contribución a la rentabilidad que comprenden a la productividad de los trabajadores

(Gilmore, C. & Moraes, H., 2002), mencionan que en la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad para una determinada organización, últimamente es una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido.

(Jaramillo, R. M., 2012), menciona que el equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

(Dolly, B., 2007), menciona que la productividad viene a ser la eficiencia que está estrechamente relacionado con la producción de una determinada industria o empresa y que esto tienen que estar interrelacionado con los ingresos, el proceso de conversión y los egresos.

(Prokopenko, J., 2003), menciona que la productividad está relacionada con la producción obtenida mediante un sistema de producción o servicios y que los recursos que se utilizan para obtenerla. Es entonces que el uso eficiente de los recursos como el trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en otros en la producción de bienes y servicios.

Estas definiciones de cada autor nos han permitido tener una mejor noción del tema investigado ya que cada uno aporta sus definiciones acerca de trabajo en equipo y productividad de los trabajadores.

El contenido del presente trabajo de investigación se desarrolla en seis capítulos, que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza una descripción del problema de lo más general a lo más específico, además se realiza la formulación del problema, se propone los objetivos y la justificación de la investigación.

Capítulo II, se desarrolla los antecedentes, bases teóricas, definiciones de los términos básicos, formulación de hipótesis.

Capítulo III, se explica la metodología que comprende: Diseño, población-muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, procesamiento de la información.

Capítulo IV, contiene la descripción de resultados y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V, contienen la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, las fuentes bibliográficas, Documentales, Electrónicas.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El trabajo en equipo da soporte al logro de las metas de una empresa y permite una mayor productividad por parte de los colaboradores; por lo tanto, el trabajo en equipo tiene una relación estrecha con la productividad de los colaboradores.

En el mundo actual es muy importante considerar una pieza clave el trabajo en equipo y ha tomado auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de la persona dentro de sus centros de trabajos.

Tanto el trabajo en equipo como la productividad de los colaboradores reflejan las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad y calidad o para encontrar un punto de equilibrio.

Banco Azteca se fundó en octubre del 2002, ante la oportunidad derivada del bajo nivel de bancarización en México. El Banco está orientado al sector de menores ingresos, que representa aproximadamente un 70% de la población no atendida por los bancos tradicionales.

El Banco Azteca se dedica a satisfacer las necesidades de la población de la base de la pirámide mediante el otorgamiento de crédito personales y de consumo, al sector c y d, además que cuenta con una diversidad de productos en cuenta a seguros con un solo pago al año, además que cuenta con servicios de compra y venta de divisas.

Banco Azteca es una compañía de Grupo Salinas, un grupo de empresas dinámicas, con fuerte crecimiento y tecnológicamente avanzadas, enfocadas en crear valor para

el inversionista, contribuir a la construcción de la clase media en las comunidades en que opera, y mejorar a la sociedad a través de la excelencia. Creado por el empresario mexicano Ricardo B. Salinas.

Banco Azteca cuenta con más de 3,500 sucursales en los seis países donde opera las cuales son México, Panamá, Guatemala, Honduras, El Salvador y Perú desde el 2008.

Cabe mencionar que el banco azteca en la ciudad de Huacho comenzó a operar desde febrero del año 2008 contando con 6 colaboradores entre ellos 2 cajeros 3 asesores y una gerente.

En el Banco Azteca Huacho podemos evidenciar la falta de trabajo en equipo por ende en muchas oportunidades no se llega a la meta semanal, y esto se ve reflejada en la disminución significativa de la productividad por consecuencia no se llega a la meta global del Banco Azteca Huacho, esto sucede en las diferentes áreas como el de crédito y el área de cobranza.

De persistir un escaso trabajo en equipo de los colaboradores del Banco Azteca huacho esto puede generar una disminución en la productividad del Banco lo cual se puede ver reflejado en la disminución de rentabilidad de la empresa puesto que los colaboradores les cuesta mucho trabajar en equipo y no toman conciencia de ello.

Así mismo se observó que existe inestabilidad en el logro de la productividad semanal que nos asignan. Los problemas que se observa al plantear la investigación se distinguen entre otras:

- Conflictos personales entre colaboradores
- Mala comunicación
- Individualismo
- Reuniones no productivas.

Por todo lo descrito es lo que me motiva a realizar esta investigación y proponer soluciones a favor de los directivos y colaboradores del Banco Azteca Huacho 2018.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018?
- b) ¿De qué forma la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año, 2018?
- c) ¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, 2018.
- b) Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- c) Identificar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

1.4. Justificación de la Investigación

Justificación Práctica.- se sustenta que nuestra investigación servirá para tomar conciencia y poner en ejecución el trabajo en equipo de manera continua la cual ayudará a mejorar la productividad de los colaboradores del Banco Azteca Huacho.

Justificación Teórica.- se justifica científicamente por que la investigación servirá para generalizarse e incorporarse al conocimiento científico, además servirá para detectar los vacíos existentes entre cada una de las variables, así mismo servirán como antecedentes para futuros trabajos de investigación que se pretendan realizar en esta área.

Justificación socioeconómica.- los resultados de la investigación servirán para mejorar el trabajo en equipo de los trabajadores, así mismo estos resultados servirán para elaborar nuevas estrategias o planes de trabajo con la cual se busca mejorar la productividad de los colaboradores del Banco Azteca Huacho

1.5. Delimitación del estudio

La **delimitación espacial** corresponde al área geográfica del distrito de huacho específicamente en el Banco Azteca.

La **delimitación temporal** corresponde al año 2018 periodo durante el cual se llevó a cabo el estudio.

1.6. Viabilidad del estudio

La presente investigación desarrollada se dispuso de los recursos necesarios, como son: humanos, financieros y materiales, haciendo de esta manera viable la investigación.

Recursos humanos: se contó con la disponibilidad del recurso humano tanto para aplicar la encuesta y la colaboración de los trabajadores del Banco Azteca Huacho ya que también pertenezco a dicha empresa.

Recurso económico: se contó con los recursos económicos necesarios ya que el instrumento que se aplicó para la recolección de la información no incurrió en gastos de transporte, alojamiento ni alimentación de los encuestadores porque no fue necesario salir del distrito. Lo cual hizo que sea de muy bajo costo.

Recursos materiales: se contó con suficientes recursos materiales.

Ya que todos los aspectos necesarios de la viabilidad se cumplen se llegó a la conclusión que es muy viable desarrollar la investigación, esperando obtener los resultados esperados.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se ha encontrado estudios similares a la investigación que persigo siendo los siguientes:

Antecedentes Internacionales

(Gonzales, 2015) "*Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral* (Estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de Transactel)".2015. Universidad Rafael Landívar Facultad De Humanidades Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional. El objetivo general es establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de telemarketing Claro RD. La investigación alcanza un nivel descriptivo. La población se realizó con 25 trabajadores que conformaran el grupo de operaciones de la cuenta de telemarketing Claro RD, los cuales corresponden al 100% de la población. Se utilizó como instrumento la escala de Likert que permitió conocer los aspectos relacionados al trabajo en equipo y a la satisfacción laboral respecto a los ítems planteados para cada una de las variables. La conclusión. A través del instrumento utilizado se evaluó la relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral, concluyendo que los miembros del staff indican que su buena relación entre compañeros se relaciona con la unión y suma de esfuerzos para lograr los objetivos laborales.

(Sarmiento, 2018) *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*. 2018. Universidad Rafael Landívar Facultad De Humanidades Licenciatura En Psicología

Industrial/Organizacional. El objetivo general es determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala. El presente estudio posee un enfoque Cuantitativo. La población los sujetos que participaron en la elaboración de la investigación se encontraban en un rango de edad de 20 a 40 años, fueron 30 sujetos de ambos géneros, 15 mujeres y 15 hombres, guatemaltecos con nivel académico diversificado y universitario, residentes de la Ciudad de Guatemala. La conclusión. Se identificó que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala.

Antecedentes Nacionales

(Lucero, 2017) *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática*, 2017. Universidad Privada Cesar Vallejo. El objetivo general es Determinar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima 2017. La investigación alcanza un nivel descriptivo. El tipo de estudio que corresponde la presente investigación es la básica. El método del presente estudio corresponde al hipotético-deductivo. La población de la investigación es la sede del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, ubicado en Jr. Ribeyro 128, Jesús María-Lima. La muestra estará constituida por 132 trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, ubicado en Jr. Ribeyro 128, Jesús María-Lima. se utilizó el método inductivo. En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. se utilizó como instrumento el cuestionario. Sobre el objetivo general determinar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, se concluye que existe el nivel de influencia directa de la variable trabajo en equipo sobre la variable satisfacción laboral determinado mediante el Chi-Cuadrado que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón de verosimilitud en 0,000, lo que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral.

(Vilca, 2017) *El método de trabajo en equipo para desarrollar el liderazgo en los estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E. N° 80146 “Manuel González Prada” del centro poblado de chuyugual distrito de sanagorán en el año 2014.* Universidad Privada Antenor Orrego Escuela De Post Grado. El objetivo general es Mejorar el liderazgo de los estudiantes de Quinto Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa “N° 80146 “Manuel González Prada” del Centro Poblado de Chuyugual, Distrito de Sanagorán. La investigación alcanza un nivel experimental. El tipo de estudio que corresponde la presente investigación es aplicada. El método del presente estudio corresponde al hipotético-deductivo. La población de la investigación está considerada a los alumnos del 5to grado de primaria de la Institución Educativa N° 80146 “Manuel González Prada” del 71 Centro Poblado de Chuyugual del Distrito de Sanagorán. La muestra NO PROBABILISTA por conveniencia, pues los estudiantes que están al alcance del investigador son del 5° grado de Educación Primaria, que consta de 15 estudiantes. Entonces la población y la muestra son equivalentes. En esta investigación se utilizó la técnica de la observación. Se utilizó como instrumento guía de observación y lista de cotejos. La conclusión. El método del Trabajo en equipo permitió mejorar el Liderazgo para la dimensión de Grado de Conocimiento, de los estudiantes del 5to de primaria de la I.E. 80146 Manuel Gonzáles Prada de Chuyugal del Distrito de Sanagorán; en el pretest el promedio fue de 11.67 puntos y en el postest de 25.0 puntos, existiendo un incremento medio de 13.33 puntos del pretest al postest que fue altamente significativo ($p= 0.00000000065 < 0.01$).

(Zavaleta, 2017) *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del Distrito de Nuevo Chimbote 2017.* Universidad Privada Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado. El objetivo general es Determinar la relación entre la motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de nuevo Chimbote 2017. La investigación alcanza un nivel tipo correlacional. La población de la investigación estuvo integrada por 50 efectivos que laboran en las diferentes áreas de las dependencias policiales del Distrito de Nuevo Chimbote. La muestra estuvo integrada por 50 efectivos que laboran en las diferentes áreas de las dependencias policiales del Distrito de Nuevo Chimbote. En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Se utilizó como

instrumento el cuestionario. La conclusión. Se ha llegado a identificar el nivel de la variable productividad de los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote, en el cual se observa que la productividad tiene un nivel bajo con el 0%, además se observa que el nivel medio obtiene el 90% y por último el nivel alto tiene un 10%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Trabajo en equipo

Es el desarrollo de estrategias, procedimientos y metodologías en las actividades laborales mediante un grupo humano en torno a un conjunto de fines, de metas y de resultados a alcanzar. El trabajo en equipo implica la iniciativa y exposición de las experiencias y habilidades específicas para alcanzar los fines comunes o visión que de una determinada entidad. Así mismo tenemos algunas definiciones.

Definiciones

- (Gilmore, C. & Moraes, H., 2002) mencionan que en la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad para una determinada organización, últimamente es una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido.
- (Jaramillo, R. M., 2012) menciona que el equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.
- (Ander, E y Aguilar, M., 2001) mencionan que se trata de un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, deciden unir sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos.

Características y requisitos de trabajo en equipo

El desarrollo de los equipos de trabajo no es cuestión de azar, sino de tiempo y esfuerzo, para un buen manejo de grupos se deben tener en cuenta de las características de un verdadero equipo, la cuales mencionamos.

- **Claridad de objetivos.** Cada uno de los miembros de trabajo deben conocer en la medida posible, cuáles son sus objetivos y los fines para la organización. Por lo tanto, conocer el objetivo común cada miembro dispondrá de aunar y dirigir sus esfuerzos para un resultado global.
- **Claridad de funciones.** Es importante que los miembros tengan bien sus conceptos de las actividades en el desarrollo de equipo. Así como:
 - Cuál será su rol de trabajo y de los demás en trabajo común.
 - En que más pueden aportar los demás miembros al trabajo.
 - Que esperan los demás hacia el desarrollo del él.
- **Competencia técnica.** Cuando cada uno de los miembros están compuesto por competencias necesarias como la dedicación de tiempo y esfuerzo en su constante capacitación y desarrollo personal, y por ende esto surge confianza y capacidad del desarrollo de equipo.
- **Comunicación.** Crear la participación activa de cada uno de los miembros es importante, por lo tanto, mantener una norma de respeto será importante para propiciar buenas ideas para el trabajo de equipo.
- **Solución de problemas y conflictos.** La situación de problemas y dificultades siempre surgen en trabajo de equipo. Pero desarrollar procedimientos de solución o agente de solución. Permitirá mantener la potencialidad de los miembros, que los errores se reconozcan en la manera más libre y confianza en seguir por un objetivo común.
- **La recompensa.** La recompensa viene a ser la motivación intrínseca de los trabajadores de una entidad, en algunos manuales también conocidas como retribuciones, y podemos decir la retribución.

Es una de las relaciones transaccionales más importantes que suceden en la empresa. La mayoría de las personas dentro de las organizaciones gastan tiempo y esfuerzo y, a cambio, reciben una compensación. Esta compensación representa el intercambio de una equivalencia entre derechos

y responsabilidades recíprocos entre empleados y empresario. (Gregorio, 2007, p.11).

- **Sentido de pertenencia.** Cada participante debe tener una alta motivación de pertenencia por lo cual su equipo busca afrontar con optimismo las metas elaboradas.

Rol de líder para el trabajo en equipo

(Suárez, 2007) nos explica que el rol de líder de un equipo de trabajo que está en la visión de mejora debe distinguir claramente su rol, el papel en ese cargo no es el de supervisor, ni el de un jefe tradicional como de las antiguas organizaciones burocráticas-mecanicistas tipo “capataz”. Por el contrario, el desarrollo de su rol es sencillo y prácticamente debe pasar desapercibido, no obstante, debe significar que su desenvolvimiento en su simplicidad no lo abstiene de su complejidad, su característica principalmente es que el líder es un integrante más del equipo y su actividad principal es que el líder es un integrante más del equipo, su labor específicas es la de coordinar la operación de la tarea y mantenimiento del equipo.

➤ **El liderazgo**

“El liderazgo es la capacidad y la habilidad para influir e inspirar a otras personas al logro de los objetivos empresariales o personales. Esta facilidad está definida por la situación que se está atravesando.” (Bonifaz, 2012) (p.11)

➤ **Tipos de Liderazgo**

Es importante explicar los tipos de liderazgos para determinar el trayecto y naturaleza dentro del desarrollo de actividades en trabajo en equipo.

➤ **Líder democrático**

Este tipo de liderazgo fomenta la participación de todas las personas o subordinados, trata que las decisiones se tomen en la recolección de las opiniones conjuntas. Así mismo afirma.

Según (Agüera, 2004) menciona que en el liderazgo democrático fomenta un ambiente que involucra la participación de los subordinados en la toma de decisiones y en el diseño de los métodos de trabajo; la relación entre el líder y sus subordinados es la amistad, esto genera que su comunicación se caracterice por ser franca y espontánea, lo que permite hacer evaluaciones retrospectivas.

➤ **Líder autoritario**

El líder autoritario asume todo el control de dirección y decisiones tanto políticas y procedimentales, toma mayor importancia a su propia meta o visión y en donde los subordinados tienen que ejecutarla o dar seguimiento de lo planteado por el líder.

“Al liderazgo autocrático también se le llama autoritario o directivo. Los líderes que lo utilizan con naturalidad suelen preocuparse mucho por terminar el trabajo. Están orientados a las tareas y tienden a supervisar rigurosamente, son muy directivos y no les es fácil delegar su autoridad.” (Dalton, M.; Hoyle, D. y Watts, M., 2007) (p. 297).

➤ **Líder liberal**

Este estilo de liderazgo se enfoca en la atribución de los poderes de decisión a los miembros de una organización o subordinados, es decir todos tienen la libertad de determinar su plan de trabajo. Pero si siempre manteniendo el orden y el respeto para el cumplimiento de las metas.

“Al liderazgo liberal o permisivo también se le conoce con el nombre de estilo integrador. Estos líderes permiten a los subalternos que se conduzcan con mucha libertad, aconsejándolos o dándoles información cuando lo pidan.” (Dalton, M.; Hoyle, D. y Watts, M., 2007) (p. 297).

Principales técnicas de trabajo en equipo

Las técnicas son los procedimientos que se usan tras haber identificado el problema, para buscar las soluciones, optimizar la mejor de estas y decidir cuál es la más adecuada. Son caminos que orientan al equipo sobre cómo debe trabajar, y que le indican la ruta a seguir ya que facilitan la consecución

de los objetivos a lograr. El objetivo es organizar y desarrollar las actividades de un equipo buscando la interacción de todos los miembros del mismo a fin de lograr los objetivos propuestos. (Vértice, 2008) (p.101).

A. Técnicas explicativas

- Técnica interrogativa o de preguntas

Para la ejecución de esta técnica se establece un diálogo entre conductor (el que dirige) y equipo, en donde se desarrolla las preguntas y respuestas que se formulan dentro de la sesión. En el interior del interrogatorio deben existir dos tipos de preguntas: Informativos o de memoria Reflexivos, en donde estas pueden ser analíticas, deductivas, introductivas, sintéticas, selectivas, clasificadoras, valorativas, críticas y explicativas.

- Mesa Redonda

En la mesa redonda participa un grupo de tres, cuatro o hasta seis expertos en alguna especialidad, los cuales sostienen, delante del auditorio, puntos de vista diferentes e incluso contradictorios acerca de un mismo tema. Es requisito indispensable que los expositores dominen la materia, y que tengan habilidad para exponer con gracia y propiedad sus ideas y defender con seguridad sus puntos de vista. (Müller, 1999) (p. 49).

- Phillips 6-6

En esta técnica consiste en que los participantes de la sala de reuniones se dividen en grupos de seis personas, en donde discutirán durante seis minutos un tema seleccionado. Pasado el tiempo un delegado de cada grupo expondrá ante los demás el informe y conclusiones en que su equipo determino, luego todos de sala de reunión expresan sus ideas, y así lo mismo con los demás grupos para discutir y estudiar los temas planteados.

- Estudio de Casos

En esta técnica se inicia con el relato de un problema o un caso la cual se debe tratar de explicar los detalles suficientes para facilitar a

los equipos el análisis. En el desarrollo de esta técnica se recomienda el diagnóstico, prescripción y tratamiento adecuado. La presentación puede ser por escrito, oralmente, en forma dramatizada, en proyección luminosa o una grabación. El desarrollo de los casos debe de ser reales, pero esto no debe ser obstáculo para algunas manifestaciones de imaginación con casos análogos a los reales.

- **Foro**

“El foro consiste en que los asistentes discuten, de manera informal, asuntos relacionados con un tema. Todos los presentes tienen la oportunidad de manifestar sus opiniones y de rebatir las contrarias, siempre que sigan el orden indicado por el moderador” (Müller, 1999) (p.45).

B. Juegos de simulación empresarial

Los juegos de simulación empresarial son abstracciones matemáticas simplificadas de una situación relacionada con el mundo de la empresa que permiten a los participantes, bien sea individuales o en grupos, dirigir una empresa o parte de ella, tomando decisiones con respecto a las operaciones que se desarrollan en ella durante un determinado período de tiempo. (Vértice, 2008) (p.110)

Fases de evolución de los equipos de trabajos

Aunque cada grupo es singular en su desarrollo, todos ellos, por lo general, siguen un proceso muy similar en su evolución, aunque el número de fases establecidas por los distintos autores varíe de unos a otros en función de los objetivos concretos para los que se forme el grupo. (Palomo, 2008) (p.128).

Para determinar las fases de evolución del equipo, se describen de acuerdo a las variables:

- **Madurez profesional (competencias).** Se describe que los miembros del equipo mantienen un perfil de eficacia y que depende de las competencias de los mismos miembros para ejecutar sus actividades, es decir hay una

alta responsabilidad, por lo cual equipo puede determinar tareas conjuntas o específicas.

- **Madurez Grupal (compromiso).** En este tipo de grupo se define el grado de eficiencia del equipo de trabajo, los miembros tienen un grado de motivación en asumir responsabilidades y conseguir resultados. Es desarrollo de su integración y cohesión de los miembros dependen de sus actitudes y voluntades en la ejecución de metas establecidas.

Teniendo en cuenta las variables manifestadas, se establecen las cuatro fases:

➤ **Iniciación.**

Como en todo encuentro de grupo humano, y más un en una organización, en esta fase o etapa el grado de madurez profesional es baja y los demás miembros de equipos no suelen tener una clara el objetivo ni como equipo, ni como institución. Es la etapa en donde el proceso de interacción y pertenencia están en proceso de desarrollo; pero eso no desvincula el grado de madurez grupal que están dispuesto asumir.

Se puede explicar que “habrá una gran dependencia del líder y los miembros mostrarán un cierto grado de ansiedad, al no estar claras sus funciones, roles y las futuras relaciones interpersonales.” (Palomo, 2008) (p. 129).

➤ **Orientación.**

Byron (2001) menciona que el equipo desarrollo el agrupamiento y aclara sus metas y el propósito del equipo de trabajo. Cada miembro del equipo establece su posición, su importancia y compromiso con respecto al objetivo establecido por el equipo. En esta etapa se termina lo que cada miembro va desarrollar según sus habilidades y limitaciones.

➤ **Clarificación.**

En esta fase el grado de madurez grupal encontró crecimiento equilibrado y por ende la confianza personal solidifican la madurez profesional. Se forma un ambiente de equipo más definido a sus roles y funciones, y en

donde fijan las normas y procedimientos para que haya facilidad de trabajo a los miembros. El grado confianza que se van desarrollando facilita la participación de todos los miembros y asumir con respeto y confianza las aportaciones.

➤ **Integración.**

“Los miembros del equipo poseen las competencias necesarias para poder trabajar eficazmente y de forma autónoma, saben qué tienen que hacer y cómo hacerlo; esto es, tienen claro los objetivos y cómo conseguirlos” (Palomo, 2008) (p.130). El sentido de liderazgo en el desarrollo es compartido por que asumen la distribución y redistribución entre los miembros según las necesidades de tareas o de interacción.

➤ **Finalización.**

La experimentación durante el desarrollo del trabajo en equipo conlleva a los sentimientos de equipo por la aportación y sacrificio que cada uno pudo brindar, es una etapa de retroalimentación de las actividades y que pueden servir para los posteriores trabajos de equipo.

En esta situación (y quien haya participado en proyectos lo habrá experimentado) suele producirse una disminución de las aportaciones, de la creatividad; aunque también lleva aparejado un aumento de la actividad de los miembros, con el objeto de cumplir las fechas previstas. La prioridad del coordinador en esta fase consistirá en que el equipo sirva de “semillero” para otros, superando las reacciones de “duelo” ante la separación. (Palomo, 2008) (p.131.).

Clima de trabajo

El clima de trabajo o también definido en el ámbito empresarial como clima laboral, es el medio contextual físico y también el medio ambiente humano. El modo como se desarrolla el clima laboral determina directamente en la satisfacción de los trabajadores y así mismo en la productividad empresarial. Esto tiene mucho que ver con la alta dirección en el manejo con los

comportamientos de las personas, en su actividad laboral y su relación con los compañeros. Eso determinara su interacción con la empresa, con las maquinas que trabajan y con el propio desarrollo cotidiano de cada uno. Es entonces que la alta dirección tiene las políticas de fomentar una cultura laboral y con sus sistemas de gestión. Esto fomentara un determinado clima laboral en una entidad laboral.

➤ **Relaciones Laborales**

Las relaciones laborales engloban interacciones entre distintos actores (personas, grupos, organizaciones) que generan formas variadas de regulación (normas, contratos, instituciones, reglas informales). Las relaciones laborales se articulan en cuatro dimensiones básicas interdependientes:

- El contrato laboral individual
- Las relaciones sociales en el trabajo
- Las relaciones laborales colectivas
- La normativa laboral (incluida la jurisprudencia). (Deltev y Martín, 2007, p. 57).

2.2.2. Productividad

Definiciones

(Carro, 2002) menciona que la productividad viene a ser la eficiencia que está estrechamente relacionado con la producción de una determinada industria o empresa y que esto tienen que estar interrelacionado con los ingresos, el proceso de conversión y los egresos.

(Prokopenko, J., 2003) menciona que la productividad está relacionada con la producción obtenida mediante un sistema de producción o servicios y que los recursos que se utilizan para obtenerla. Es entonces que el uso eficiente de los recursos como el trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en otros en la producción de bienes y servicios.

(Rodríguez, 1999) Menciona que la productividad es la medida con que la eficiencia económica genere resultados a través de la relación entre los recursos utilizados y la cantidad de productos o servicios elaborados.

Técnicas para el mejoramiento de la productividad

A. Técnicas de ingeniería industrial y el análisis económico

- **Estudio del trabajo.** A ciertas técnicas, y en particular estudio de métodos y medida del trabajo, que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos y que llevan sistemáticamente a investigar todos los factores que influyen en la eficacia y en la economía de la situación estudiada, con el fin de mejorarla. (Caso, 2006) (p. 14). Esta técnica normalmente funciona para aumentar la producción de una cantidad de recursos mediante una mínima inversión capital.

- **Método justo a tiempo.** Hoy se caracteriza como una filosofía en el proceso de producción “cero inventarios en proceso”. Es todo un sistema que se logra instalar para obtener una capacidad de producción y que esta garantice la entrega justo a tiempo. (Robbins, S. P. & Decenzo, D. A., 2002) Lo mencionan como los sistemas de inventarios justo a tiempo, que este método ha cambiado la tecnología para la administración de los inventarios. Por qué los artículos que están en el inventario llegan a la mano, es decir tiempo exacto, para el proceso de producción, lo cual esto evita un almacenamiento de gasto. Esto reduce a casi cero el tiempo muerto en una organización de producción, los inventarios y los costos asociados.

- **Análisis de Pareto.** Esta técnica se utiliza para registrar y analizar los datos relacionados con un problema, de tal manera que se puedan destacar las áreas, entradas o salidas más significativas. El análisis de Pareto con frecuencia revela que un mínimo de errores es responsable de la mayor parte del coste de calidad, un fenómeno llamado “principio de Pareto” (...) un diagrama de Pareto permite

exhibir datos en un cuadro de barras y hace posible destacar los principales aspectos que contribuyen al problema. (Smith. 2000. p.64).

- **Medición de trabajo.** Esta técnica determina el tiempo en que un trabajador calificado necesita realizar una tarea específica a un nivel de rendimiento. Desarrollando la medición del trabajo ayuda a investigar, reducir y sucesivamente a eliminar los tiempos ineficaces durante no se realizan trabajos útiles.

B. Técnicas relacionadas con el comportamiento.

- **Desarrollo de la organización.** Es una técnica o metodología que se basa en un proceso planificado, con alto contenido de dirección y sistemático. Tiene como finalidad moldear o estructurar un tipo de sistema organizativo, generando cultura y que esta genere un comportamiento para mejorar en la eficacia del trabajo.
- **Análisis de los campos de fuerza.** La técnica del análisis de los campos de fuerza es un instrumento para analizar una situación que es preciso cambiar. Facilita la transformación en una organización reduciendo el mínimo esfuerzo y la desorganización. El análisis de los campos de fuerzas puede aplicarse cuando existe confusión acerca de cuál es la próxima medida de mejoramiento que debe tomarse. Abre nuevas posibilidades de acción. Esta técnica reduce el problema a un tamaño “manejable” y ayuda al grupo a trabajar en conjunto. (Prokopenko, J., 2003) (p.162)

Análisis de la Productividad

A. Método para evaluar la productividad

- **Productividad Total.** (Jimenez, F. y Espinoza, C., 2007) menciona que la productividad total es la división de las salidas entre las

entradas, es decir el valor de los productos fabricados entre el valor de los insumos que se utilizaron para dichos productos. Si una empresa que se dedica en la fabricación y la venta, sus salidas vienen a ser las ventas de la empresa, si en caso se fabricó más de lo que se vendió, la empresa no debe tener una acumulación de inventarios que pueden determinar un aumento de la productividad total de la empresa.

La productividad total se puede calcular mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{Ot}{T + C + M + Q} = Pt$$

- Pt = productividad total
- Ot = output (producto) total
- T = factor trabajo (mano de obra)
- C = factor capital
- M = factor materias primas y piezas compradas
- Q = insumo de otros bienes y servicios varios

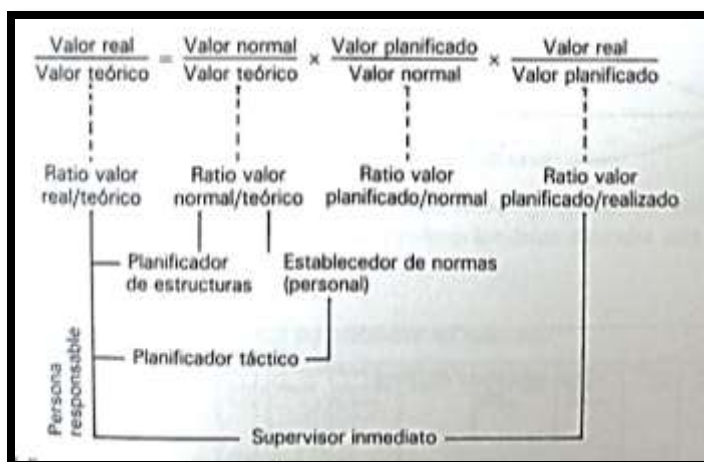
B. Productividad del trabajo. (Prokopenko, J., 2003). Menciona que en un ámbito nacional la actividad de productividad de trabajo se considera a la población económicamente activa como el insumo y el valor total de los bienes y servicios producidos como el producto.

Es un proceso arduo para la medición de la productividad de los servicios y del trabajo de oficina, por lo cual la dificultad fundamental se encuentra en la medición del producto y en la reducción de los diversos tipos de productos bajo un denominador común.

Análisis de productividad en la empresa

- A. Método estructural de Kurusawa.** Nos menciona que medir la productividad en una empresa es importante porque ayuda a analizar las actividades pasadas y planificadas las nuevas. En donde recopilar un sistema de información es necesario para determinar las actividades operacionales. Por ende, los sistemas de medición de la productividad deben tener una estrecha relación con los órganos de decisiones de una empresa.

Modelo de medición de la productividad en la gestión empresarial



Fuente: Prokopenko. J. 2003, p. 35.

- B. Método de Lawlor.** Mediante este método se tiene que realizar una medición global del desempeño en las empresas, por lo cual la productividad debe establecer con cinco elementos necesarios como: objetivos, eficiencia, eficacia, comparabilidad y tendencia progresiva.
- C. Método de Gold.** El estudio que realiza Gold se centra en la tasa de rendimiento de las inversiones y que estas atribuyen beneficios a cinco elementos fundamentales para los resultados de una organización o empresa. Como son:

- precios de los productos;
- costos unitarios;
- utilización de las instalaciones;
- productividad de las instalaciones;
- distribución de los recursos de capital entre capital fijo y capital de explotación.

D. Método de evaluación rápida de la productividad (ERP). Es un método de comprobación de cuentas integrado, incluye el diagnóstico y vigilancia de un programa de productividad en toda la organización en donde se puedan observar los puntos débiles y fuertes de la misma; tiene un propósito doble:

- Aislar las zonas de problemas e identificar las esferas de prioridad para el mejoramiento.
- establecer indicadores de la productividad para toda la organización.

El ERP consta de tres componentes:

- Evaluación del rendimiento de la compañía
- Evaluación cualitativa
- Evaluación del rendimiento de la industria. (Moreno, C.; Ortega, N. y Mondragon, I., 1995) (p. 42)

2.3. Definiciones conceptuales (definición de términos básicos)

Actitud: La actitud son formas de comportamiento de una determinada persona en su manera particular que se producen en diferentes circunstancias. Se puede decir que forman parte del carácter de la persona, como para sentir y actuar de una manera determinada, relativamente estable e indicación innata o adquirida.

Aptitud: Es la capacidad de ejecutar una determinada labor, tarea o actividad con un nivel razonable de moralidad, integridad y honradez en sus acciones. Es

importante señalar que la aptitud son acción y saberes específicos que la persona cuenta para poder desarrollarse en una determinada labor

Productividad. Es la capacidad de producir bajo un sistema productivo con los recursos necesarios para el cumplimiento de la demanda.

Miembros: parte de una organización o equipo de trabajo.

Trabajo en equipo. Es el agrupamiento de dos o más miembros, para trabajar conjuntamente bajo una metodología para un objetivo común.

Objetivo común: compromiso social y económico que se determinan un grupo de personas para fines específicos.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

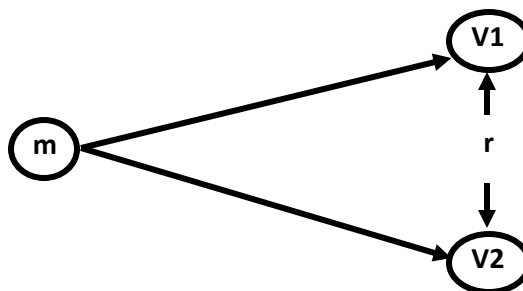
- a) Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- b) Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- c) Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de diseño de la presente investigación es no experimental-transaccional- correlacional. Según (Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P., 2013) , propone el siguiente diagrama:



Dónde:

m = muestra

v1 = Observación de la variable trabajo en equipo

v2 = Observación de la variable productividad de los trabajadores

r = Relación entre las variables

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene enfoque cuantitativo

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

La población de estudio estuvo conformada por 3 funcionarios y 27 colaboradores del banco azteca Huacho que hacen un total de la población de 30 participantes, los mismos que laboran en la indicada institución bancaria.

3.2.2. Muestra

En vista que la población es pequeña se tomó a todos los trabajadores como muestra que hacen un total de 30 colaboradores (entre funcionarios y colaboradores).

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE I	1.1. Liderazgo	1.1.1. Líder democrático 1.1.2. Líder autoritario 1.1.3. Líder liberal	Escala de Likert 24 ítems
CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO	1.2. Miembros	1.2.1. Actitud 1.2.2. Aptitud	
	1.3. Proyecto	1.3.1. Actividades 1.3.2. El Objetivo común 1.3.3. Coordinación	
	1.4. Clima de trabajo	1.4.1. Relaciones 1.4.2. Cooperación 1.4.3. Recompensa 1.4.4. Conflictos	

<p>VARIABLE II</p> <p>PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>2.1. Colocaciones</p> <p>2.2. Calidad de cartera</p> <p>2.3. Contribución a la rentabilidad</p>	<p>2.1.1. Clientes nuevos</p> <p>2.1.2. Clientes de recompra</p> <p>2.1.3. Seguros no ligados</p> <p>2.1.4. cambaceo</p> <p>2.2.1. Normalidad de cartera</p> <p>2.2.3. Gestión priorizada</p> <p>2.2.4. Gestión portafolio</p> <p>2.3.1. Ingresos por intereses ganados</p> <p>2.3.2. Ingresos netos por seguro</p> <p>2.3.3. Otras comisiones</p> <p>2.3.4. Costos</p> <p>2.3.5. Reservas</p> <p>2.3.6. Gasto</p>	<p>Escala de Likert 16 ítems</p>
---	--	--	----------------------------------

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la **Encuesta**, tipo escala para medir la característica actitudinal, en la cual se aplicó a los colaboradores (entre funcionarios y trabajadores) del Banco Azteca Huacho, se determinó de esa manera la relación de las variables de estudio.

3.4.2. Descripción Instrumentos

El instrumento que se empleó en este trabajo de investigación es el Cuestionario tipo escala, La estructura de la escala de la variable trabajo en equipo estuvo conformada por 26 ítems y mide tres dimensiones: Liderazgo, miembros, proyecto, y clima de trabajo.

La escala se aplicó en forma individual y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 10 minutos.

La valoración de cada ítem fue la siguiente:

4= siempre

3= casi siempre

2= a veces

1= nunca

La estructura de la escala de la variable productividad de los trabajadores estuvo conformada por 16 ítems y mide tres dimensiones:

Colocaciones, calidad de cartera y contribución a la rentabilidad.

La escala será aplicada en forma individual y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 10 minutos.

La valoración de escala de cada ítems de la segunda variable fue la siguiente:

4= siempre

3= casi siempre

2= a veces

1= nunca

Con respecto a la validación de los instrumentos se determinó la validez de ambos instrumentos ya que se sometió a una evaluación que se le proporciono a reconocidos profesionales con grado académico de maestros y doctores con la finalidad de validar con juicio de expertos.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

a) Nivel de fiabilidad del instrumento

El análisis de los datos se realizó luego del trabajo de campo consistiendo en primera instancia el empleo de la estadística descriptiva.

En la primera parte se analizó a través de medidas de tendencia central (media y desviación estándar) obtenidas tanto en la variable trabajo en equipo como en la variable productividad de los trabajadores.

En la segunda parte a través de tablas descriptivas se emplearon frecuencias y porcentajes luego se aplicó y se interpretó los datos obtenidos en el trabajo de campo

El nivel de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach, el resultado obtenido fue el siguiente:

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Según el criterio general, George y Mallery (2003, p. 231), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Tabla 1 Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	7

De acuerdo a la tabla se observa que se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.816, interpretando este valor podemos decir que el porcentaje de confianza del instrumento es del 82%, lo cual tiene una confiabilidad aceptable.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1. Resultados de la variable Capacidad de trabajo en equipo

4.1.1.1. Resultado de la dimensión Liderazgo

Tabla 2. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Democrático.

LÍDER DEMOCRÁTICO			
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	
Nunca	1	3%	
A Veces	14	47%	
Válido Casi Siempre	13	43%	
Siempre	3	7%	
TOTAL	30	100%	

Fuente: Elaboración propia.

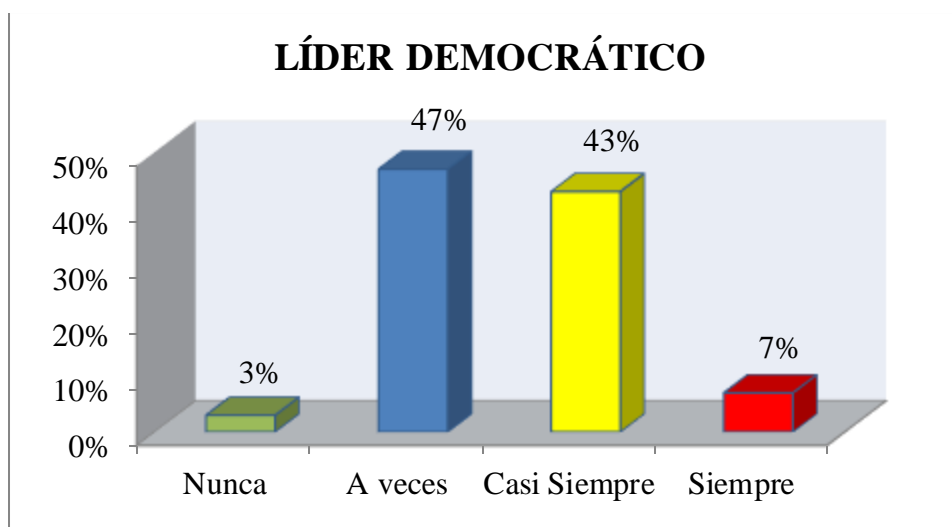


Figura 1. Niveles de Líder Democrático

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 2, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 47% sobre el liderazgo democrático de los directivos del banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 43% de trabajadores representada el nivel “casi siempre” y el 7% representa el nivel “siempre”. Finalmente, el nivel más bajo es el “nunca” con un 3% de los trabajadores, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 1.

Tabla 3. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Autoritario.**

LÍDER AUTORITARIO			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	31%
	A Veces	10	33%
	Casi Siempre	10	33%
	Siempre	1	3%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

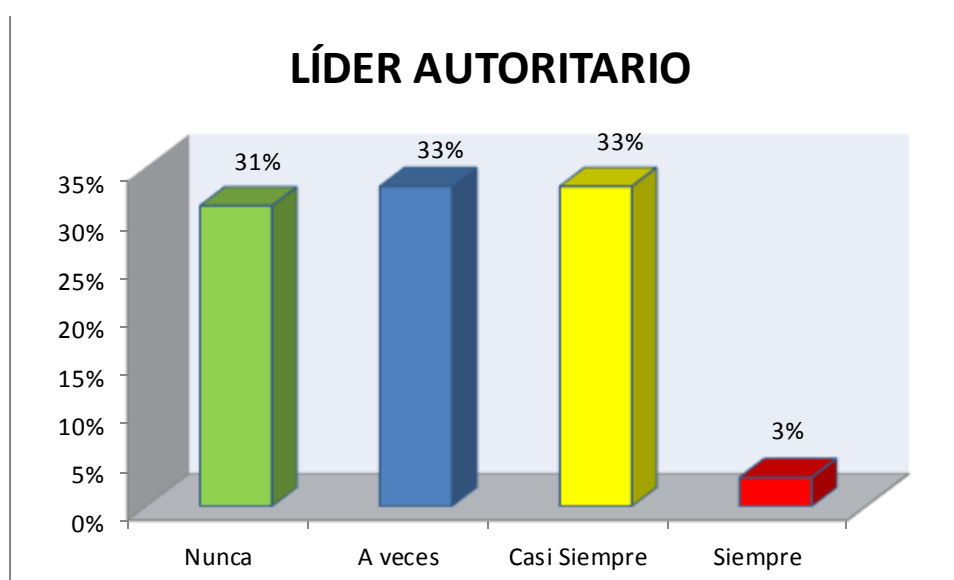


Figura 2. **Niveles de Líder Autoritario**

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 3, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” y “a veces” con un 33% sobre el liderazgo autoritario de los directivos del banco. De igual manera, el 31% de trabajadores representada el nivel “nunca” y el 3% representa el nivel “siempre”, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 2.

Tabla 4. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Líder Liberal.**

LÍDER LIBERAL			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	8	26%
	Casi Siempre	17	57%
	Siempre	5	17%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

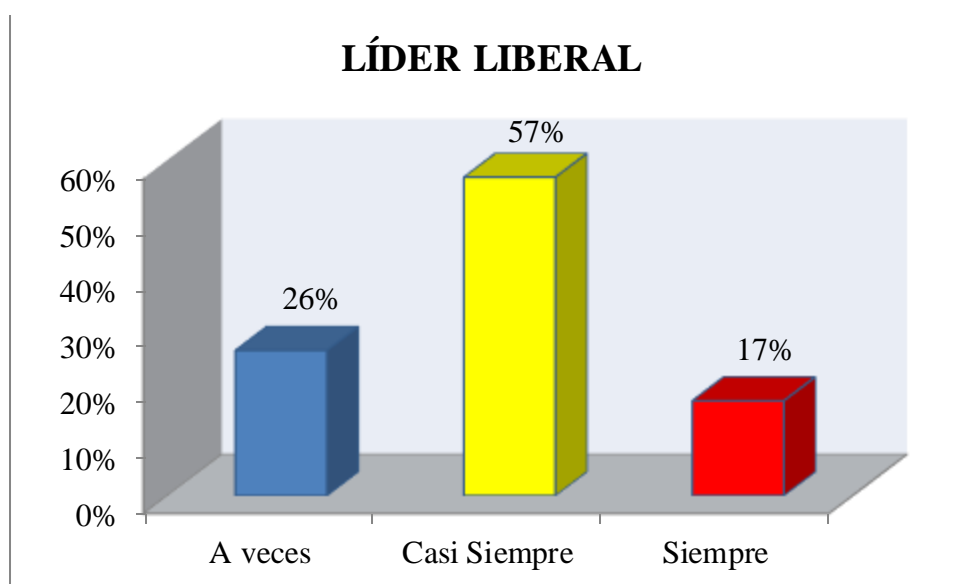


Figura 3. Niveles de Líder Liberal

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 4, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 57% sobre el liderazgo liberal de los directivos del banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 26% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 17% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 3.

4.1.1.2. Resultado de la dimensión Miembros

Tabla 5. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Actitud.

ACTITUD			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	11	37%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	4	13%
	TOTAL	123	100%

Fuente: Elaboración propia.

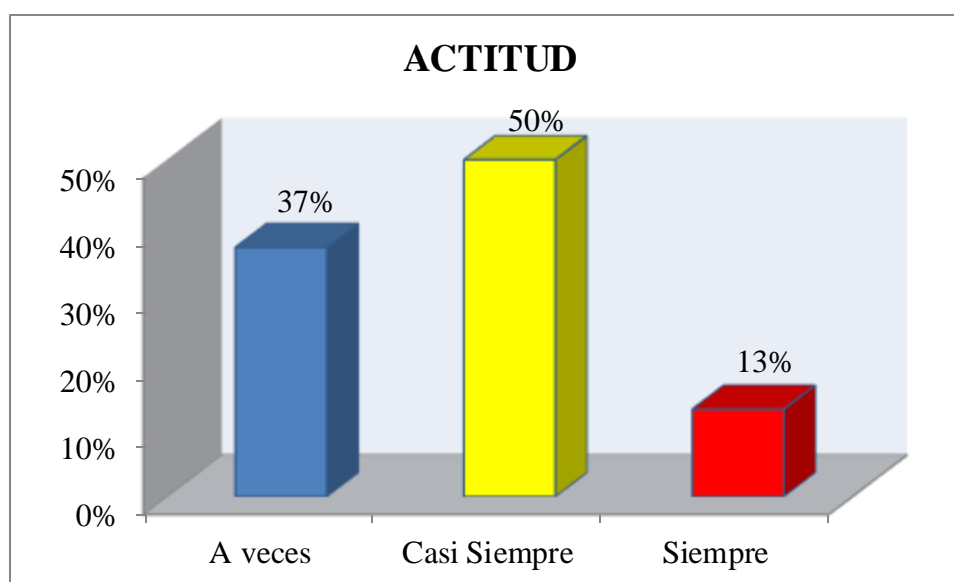


Figura 4. Niveles de Actitud

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 5, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 50% sobre actitud de los trabajadores, representado por la mayoría. De igual manera, el 37% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 13% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 4.

Tabla 6. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Aptitud.

APTITUD			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	19	63%
	Casi Siempre	10	34%
	Siempre	1	3%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

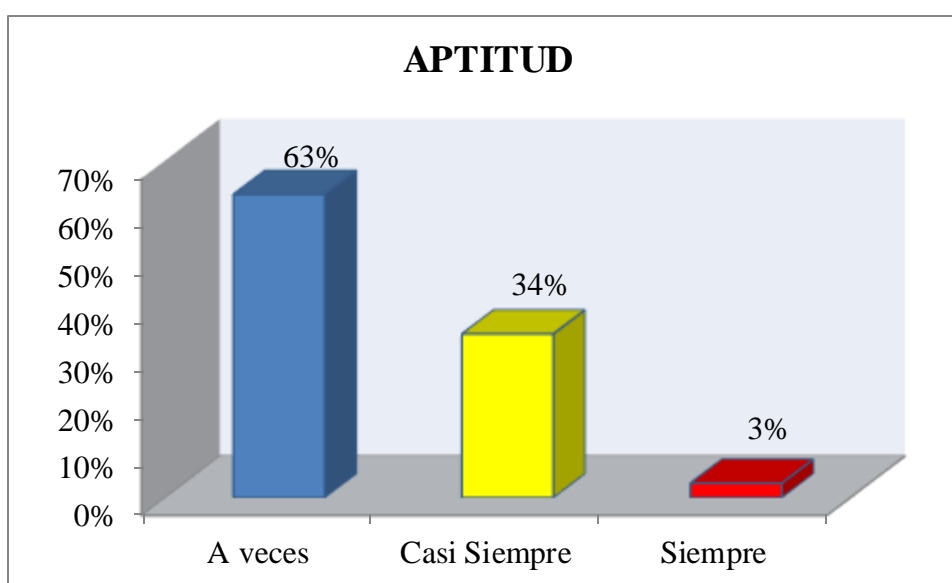


Figura 5. Niveles de Aptitud

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 6, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 63% sobre su comportamiento individual con respecto a la aptitud, representado por la mayoría. De igual manera, el 34% de trabajadores representada el nivel “casi siempre” y el 3% representa el nivel “siempre”, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 5.

4.1.1.3. Resultado de la dimensión Proyecto

Tabla 7. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Actividades.

ACTIVIDADES			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7%
	A Veces	14	46%
	Casi Siempre	12	40%
	Siempre	2	2%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

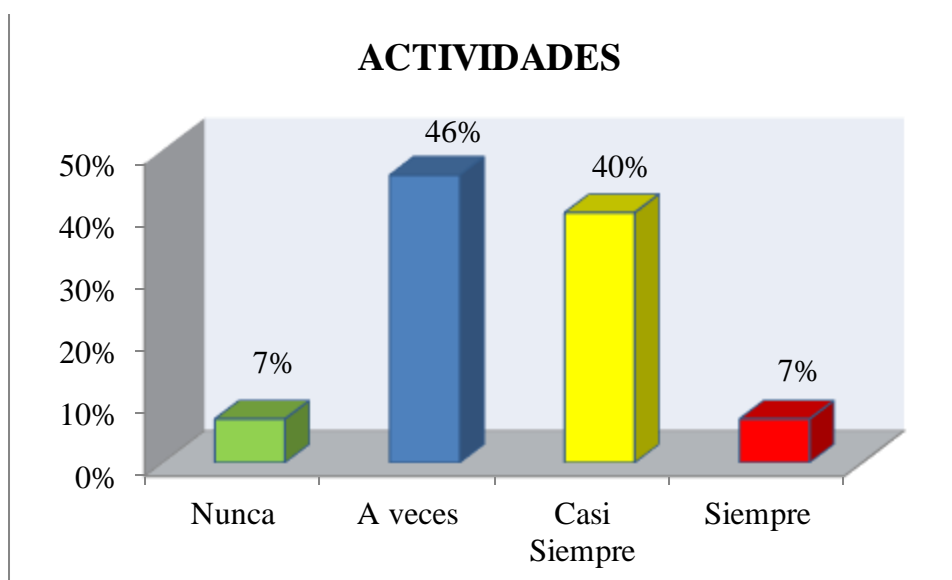


Figura 6. Niveles de Actividades

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 7, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 46% sobre la realización de sus actividades en el banco. De igual manera, el 40% de trabajadores representada el nivel “casi siempre”, el 7% representa el nivel “nunca” y el nivel “siempre” con un 7%. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 6.

Tabla 8. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Objetivo Común.

OBJETIVO COMÚN			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	4	13%
	Casi Siempre	19	63%
	Siempre	7	24%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

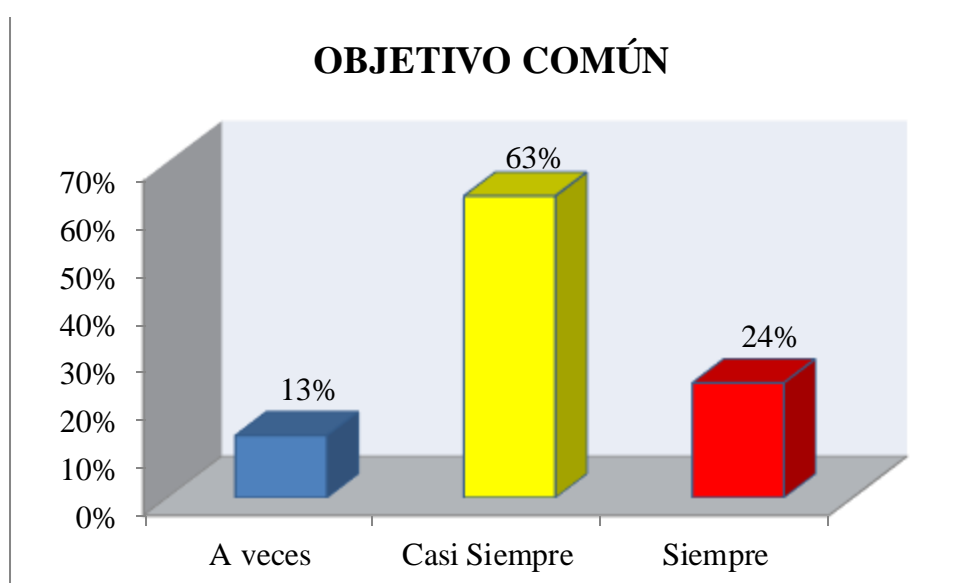


Figura 7. Niveles de Objetivo Común

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 8, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 63% sobre el conocimiento del objetivo común del banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 24% de trabajadores representada el nivel “siempre” y el 13% representa el nivel “a veces”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 7.

Tabla 9. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Coordinación.**

COORDINACIÓN		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
A Veces	14	47%
Casi Siempre	10	33%
Siempre	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

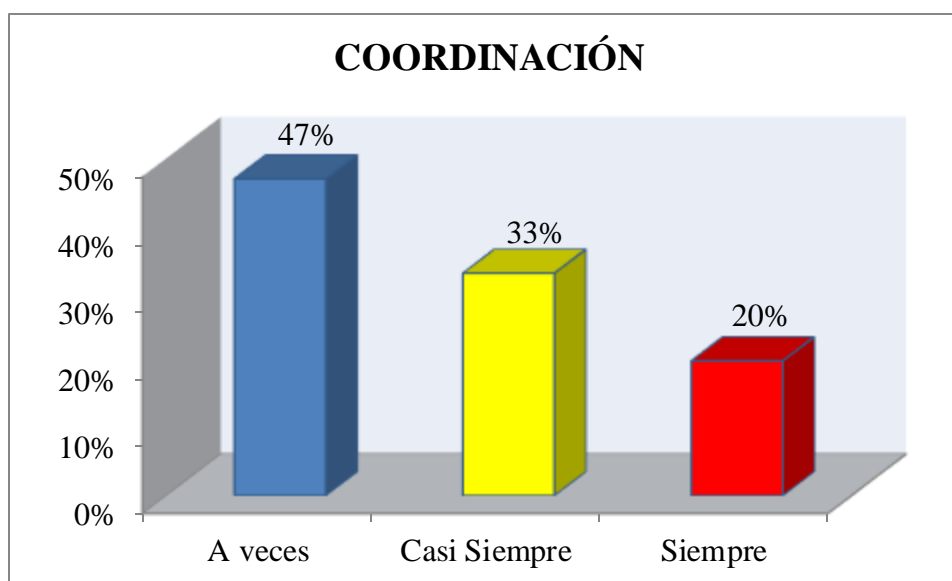


Figura 8. **Niveles de Coordinación**

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 9, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 47% sobre la coordinación de las actividades en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 33% de trabajadores representada el nivel “casi siempre” y el 20% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 8.

4.1.1.4. Resultado de la dimensión Clima de Trabajo

Tabla 10. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Relaciones.

RELACIONES			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	7	23%
	Casi Siempre	14	47%
	Siempre	9	30%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

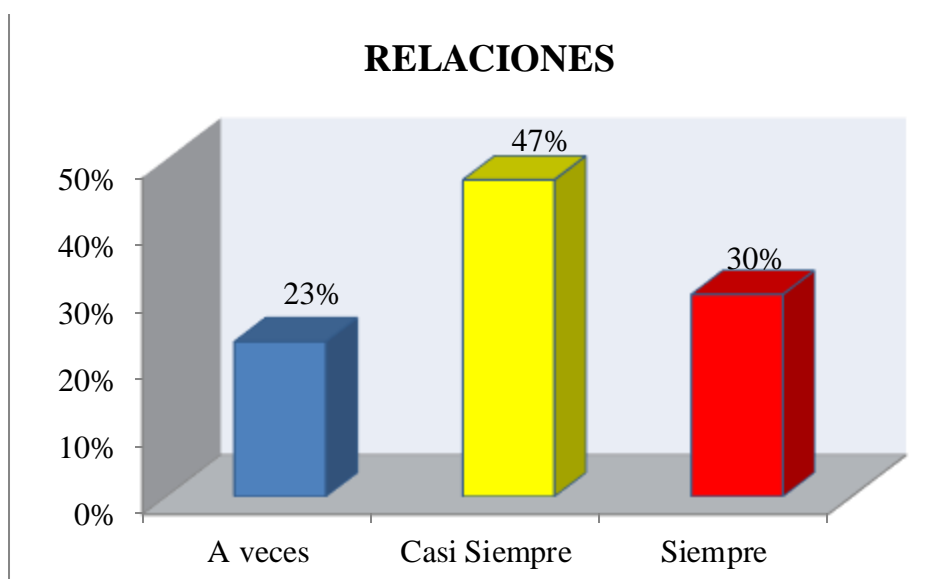


Figura 9. Niveles de Relaciones

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 10, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 47% sobre su relaciones interpersonales en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 30% de trabajadores representada el nivel “siempre” y el 23% representa el nivel “a veces”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 9.

Tabla 11. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Cooperación.

COOPERACIÓN			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	11	37%
	Casi Siempre	13	43%
	Siempre	6	20%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

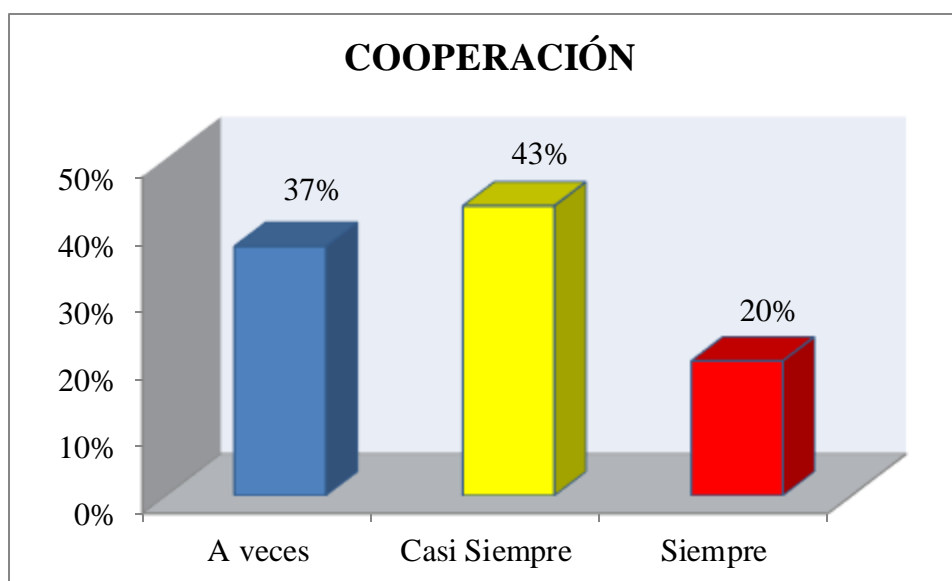


Figura 10. Niveles de Cooperación

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 11, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 43% sobre su cooperación dentro del banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 37% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 20% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 10.

Tabla 12. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Recompensas.**

RECOMPENSAS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	6	20%
	Casi Siempre	18	60%
	Siempre	6	20%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

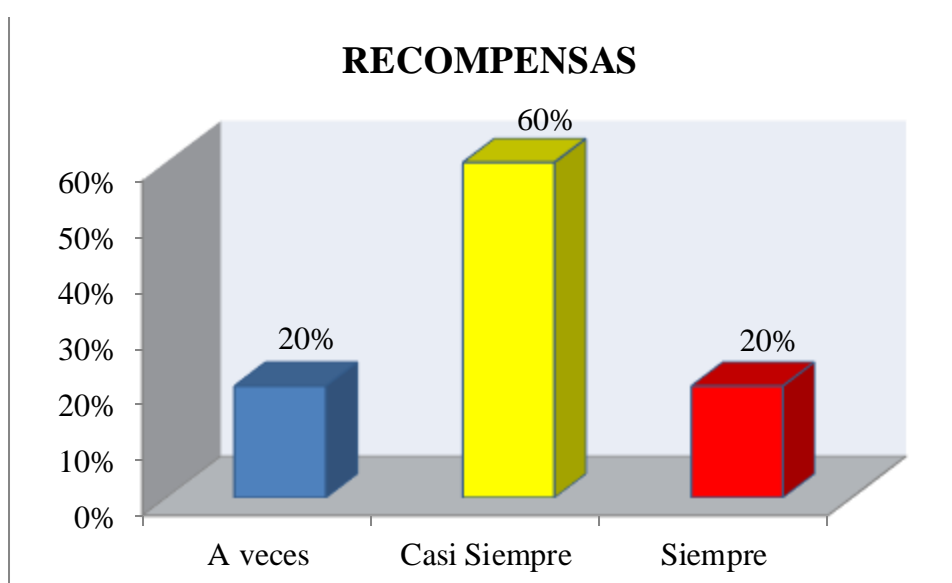


Figura 11. Niveles de Recompensas

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 12, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 60% sobre las recompensas de sus actividades en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 20% de trabajadores representada el nivel “siempre” y el 20% representa el nivel “a veces”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 11.

Tabla 13. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Conflictos.**

CONFLICTOS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	14	47%
	Casi Siempre	13	43%
	Siempre	3	10%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

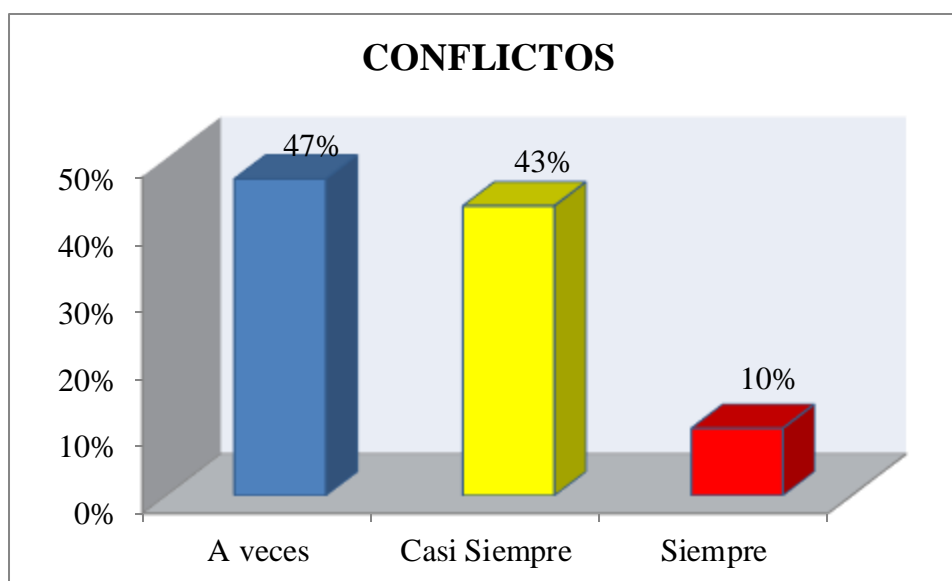


Figura 12. Niveles de Conflictos

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 13, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 47% sobre la percepción de conflictos en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 43% de trabajadores representada el nivel “casi siempre” y el 10% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 12.

4.1.2. Resultados de la variable Productividad de los Trabajadores

4.1.2.1. Resultados de la dimensión Colocación

Tabla 14. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Clientes Nuevos.

CLIENTES NUEVOS		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
A Veces	11	37%
Casi Siempre	14	47%
Siempre	5	16%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

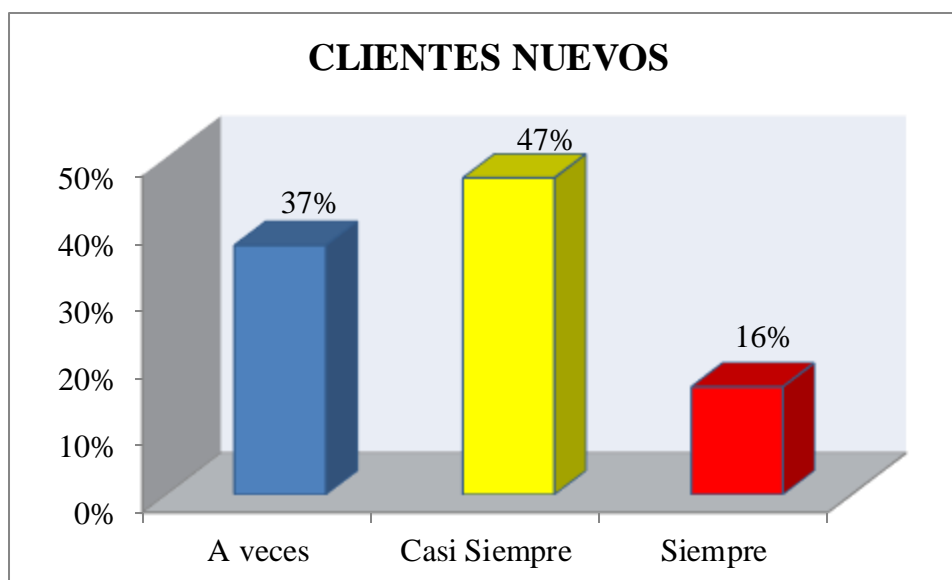


Figura 13. Niveles de Clientes Nuevos

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 14, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 47% sobre la captación de nuevos clientes en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 37% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 16% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 13.

Tabla 15. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Clientes De Recompra.

CLIENTES DE RECOMPENSAS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	4	14%
	Casi Siempre	19	63%
	Siempre	7	23%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

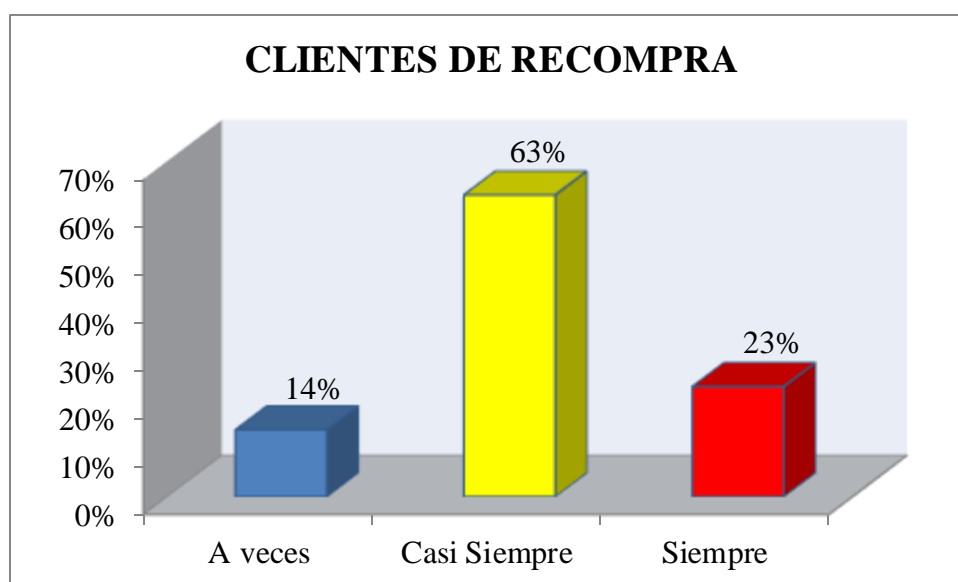


Figura 14. Niveles de Clientes De Recompra

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 15, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 63% sobre los clientes de recompra (clientes que vuelven a usar el servicio) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 23% de trabajadores representada el nivel “siempre” y el 14% representa el nivel “a veces”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 14.

Tabla 16. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Seguros No Ligados.

SEGUROS NO LIGADOS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	12	40%
	Casi Siempre	14	47%
	Siempre	4	13%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

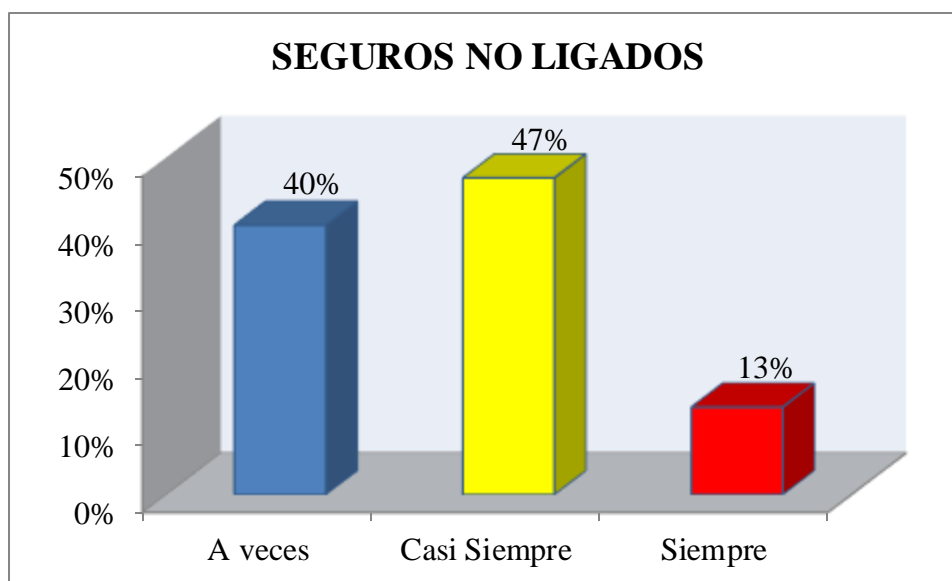


Figura 15. Niveles de Seguros No Ligados.

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 16, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 47% sobre los seguros no ligados (coberturas por muerte natural y accidental) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 40% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 13% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 15.

Tabla 17. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Cambaceo.

CAMBACEO			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	7	23%
	Casi Siempre	17	57%
	Siempre	6	20%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

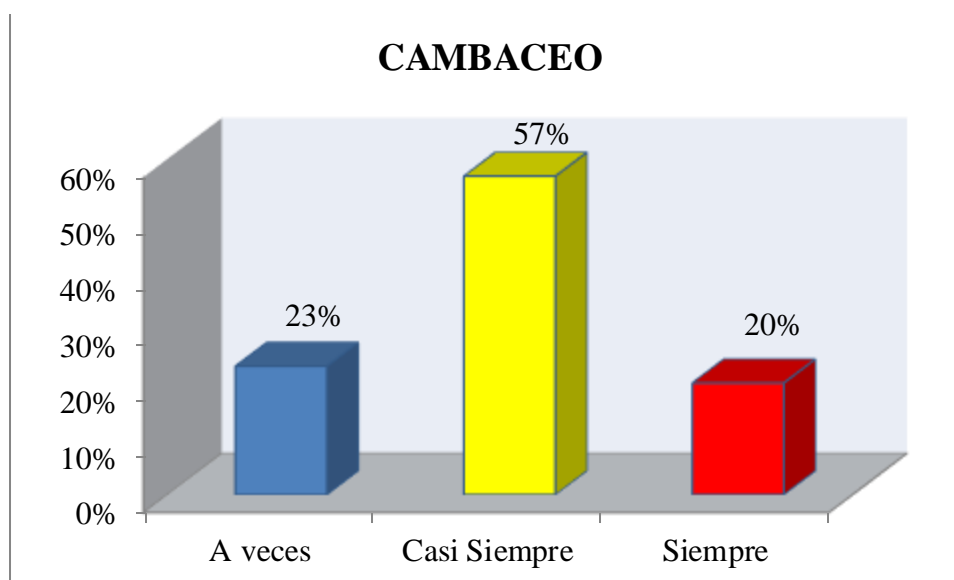


Figura 16. Niveles de Cambaceo

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 17, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 57% sobre el cambaceo (actividad de campo) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 23% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 20% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 16.

4.1.2.2. Resultados de la dimensión Calidad de Cartera

Tabla 18. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Normalidad de Cartera.

NORMALIDAD DE CARTERA			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3%
	A Veces	13	44%
	Casi Siempre	12	40%
	Siempre	4	13%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

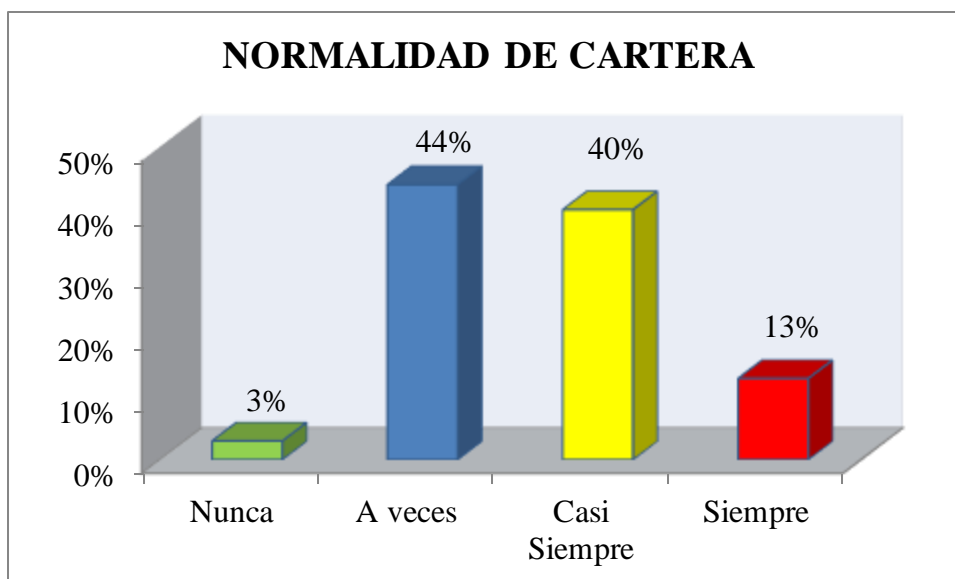


Figura 17. Niveles de Normalidad de Cartera

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 18, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 44% sobre la normalidad de cartera (clientes puntuales) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 40% de trabajadores representada el nivel “casi nunca”, el 13% representa el nivel “siempre” y el 3% representa el nivel “nunca”, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 17.

Tabla 19. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gestión Priorizada.

GESTIÓN PRIORIZADA			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	7%
	A Veces	10	33%
	Casi Siempre	14	47%
	Siempre	4	13%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

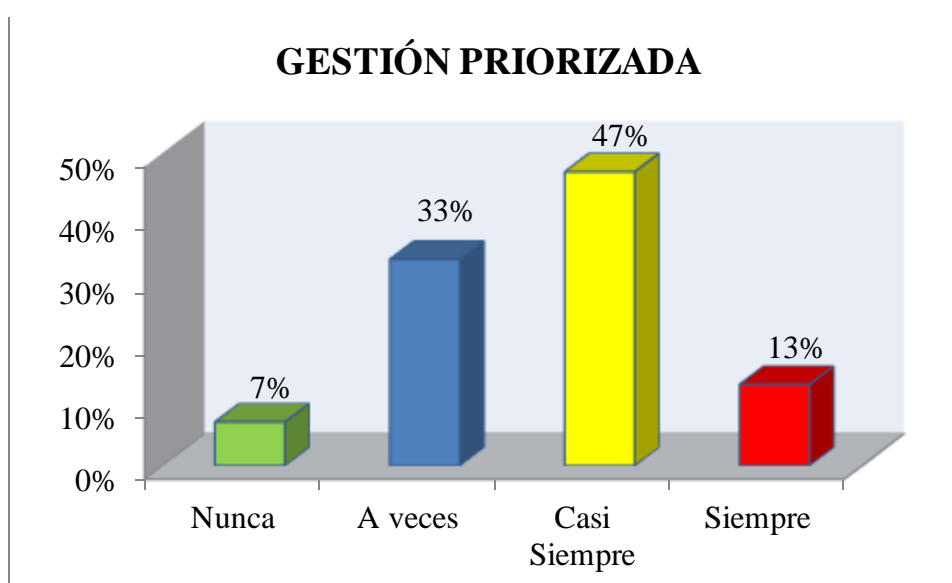


Figura 18. Niveles de Gestión Priorizada

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 19, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 47% sobre la gestión priorizada (clientes con una semana de atraso) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 33% de trabajadores representada el nivel “a veces”, el 13% representa el nivel “siempre” y el 7% representa el nivel “nunca”, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 18.

Tabla 20. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gestión Portafolio.

GESTIÓN PORTAFOLIO			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3%
	A Veces	12	40%
	Casi Siempre	13	43%
	Siempre	4	14%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

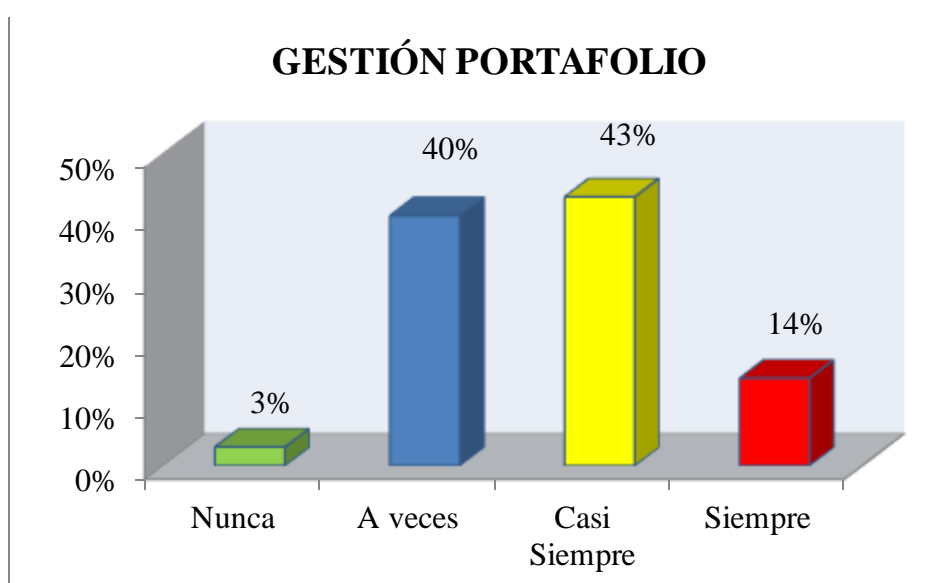


Figura 19. Niveles de Gestión Portafolio

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 20, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 43% sobre la gestión de portafolio en sus actividades en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 40% de trabajadores representada el nivel “a veces”, el 14% representa el nivel “siempre” y el 3% representa el nivel “nunca”, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 19.

4.1.2.3. Resultados de la dimensión Contribución a la Rentabilidad

Tabla 21. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Ingresos por intereses ganados.

INGRESOS POR INTERESES GANADOS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	3%
	A Veces	12	40%
	Casi Siempre	9	30%
	Siempre	8	27%
	TOTAL	123	100%

Fuente: Elaboración propia.

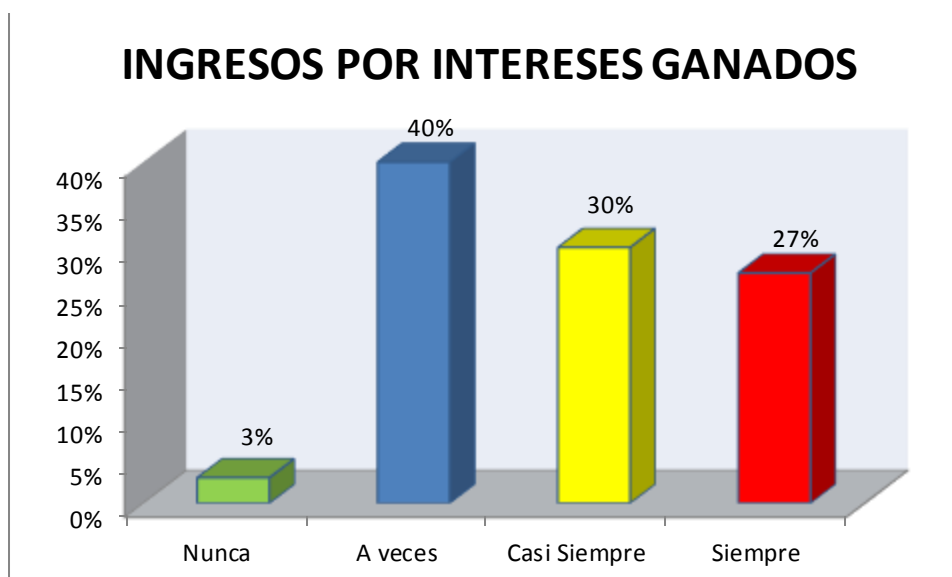


Figura 20. Niveles de Ingresos por intereses ganados

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 21, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “a veces” con un 40% sobre los ingresos por intereses ganados en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 30% de trabajadores representada el nivel “casi siempre” y el 27% representa el nivel “siempre”. Finalmente, el nivel más bajo es el “nunca” con un 3% de los trabajadores, representado por la minoría. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 20.

Tabla 22. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Ingresos netos por seguro.

INGRESOS NETOS POR SEGURO			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	11	37%
	Casi Siempre	13	43%
	Siempre	6	20%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

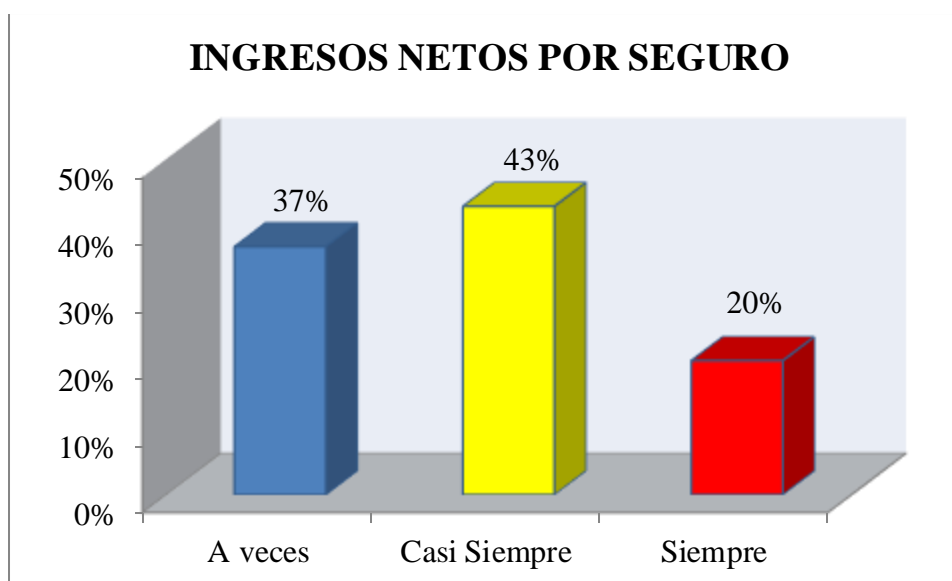


Figura 21. Niveles de Ingresos netos por seguro

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 22, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 43% sobre los ingresos netos por seguro en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 37% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 20% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 21.

Tabla 23. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Otras Comisiones.**

OTRAS COMISIONES			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	11	37%
	Casi Siempre	11	37%
	Siempre	8	26%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

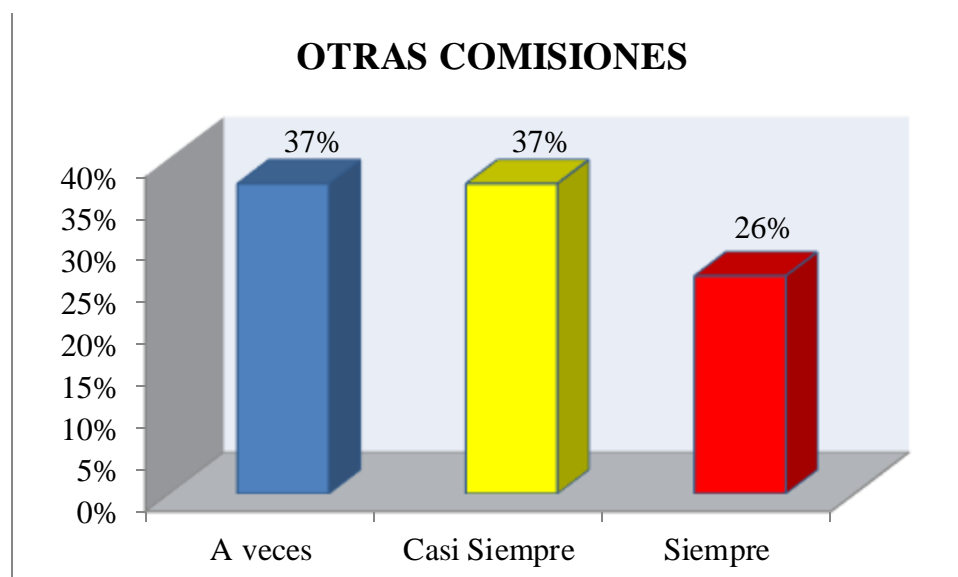


Figura 22. Niveles de Otras Comisiones

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 23, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” y el nivel “a veces” con un 37% sobre otras comisiones de los servicios que brinda el banco. De igual manera, el 26% de trabajadores representada el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 22.

Tabla 24. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Costos.**

COSTOS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	13	43%
	Casi Siempre	14	47%
	Siempre	3	10%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

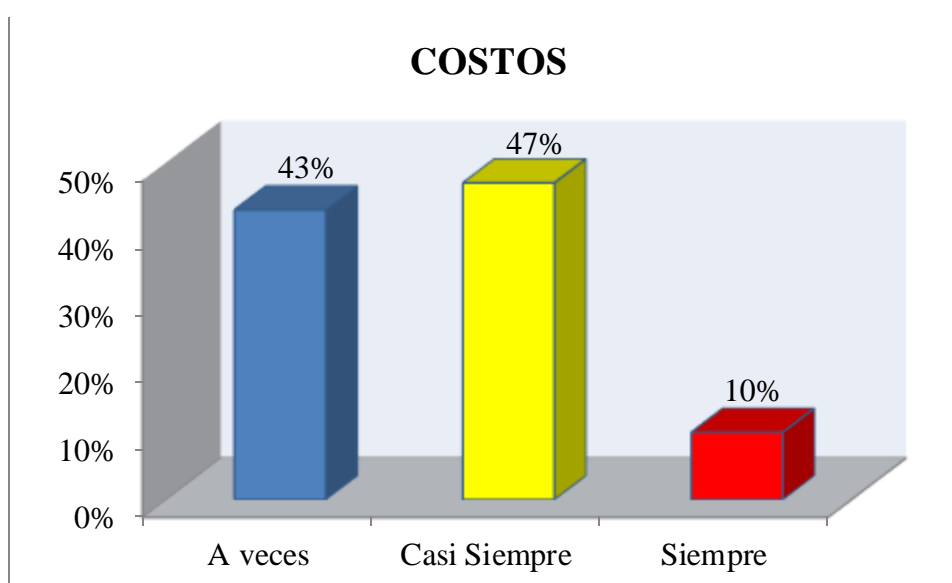


Figura 23. **Niveles de Costos**

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 24, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 47% sobre la minimización de los costos en sus actividades en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 43% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 10% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 23.

Tabla 25. **Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Reservas.**

RESERVAS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	10	33%
	Casi Siempre	13	44%
	Siempre	7	23%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

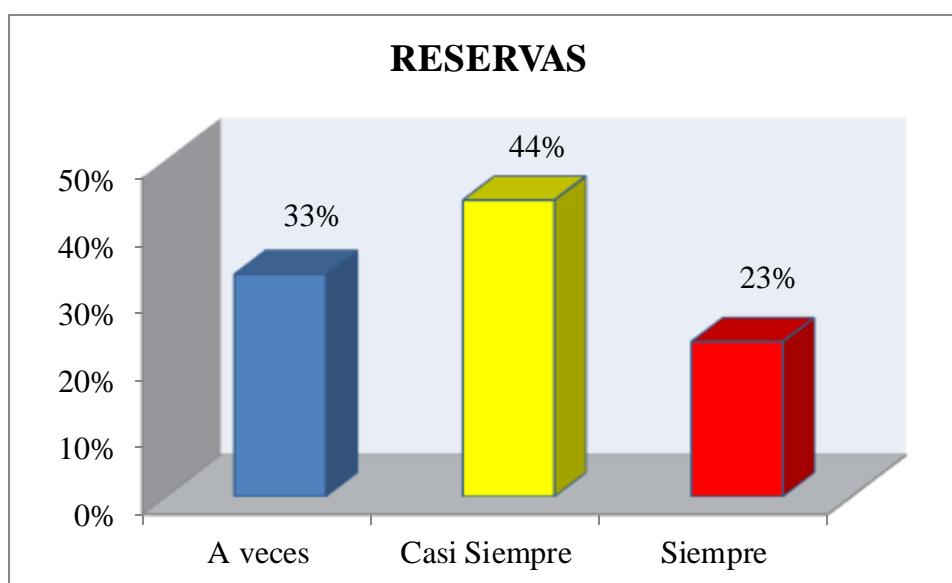


Figura 24. **Niveles de Reservas**

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 25, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 44% sobre las reservas (provisiones) en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 33% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 23% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 24.

Tabla 26. Respuesta de los Trabajadores del Banco Azteca, sobre Gastos.

GASTOS			
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	A Veces	11	37%
	Casi Siempre	15	50%
	Siempre	4	13%
	TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

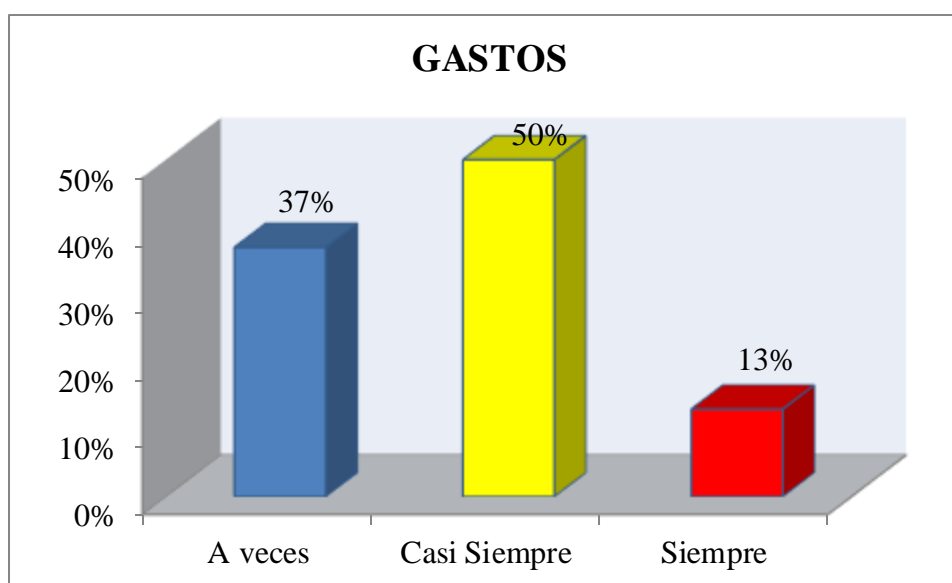


Figura 25. Niveles de Gastos

INTERPRETACIÓN: Según la tabla N° 26, se aprecia, de los 30 trabajadores encuestados del Banco Azteca de Huacho, el nivel más alto es el “casi siempre” con un 50% sobre los gastos en sus actividades en el banco, representado por la mayoría. De igual manera, el 37% de trabajadores representada el nivel “a veces” y el 13% representa el nivel “siempre”. Estos resultados los podemos apreciar en la figura 25.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Planteamiento De Hipótesis General:

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Demostración De La Hipótesis: Utilizamos el siguiente criterio: Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de $p < 0.05$ se acepta H₁.

Tabla 27. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad.

Correlaciones			
		Capacidad de Trabajo en Equipo	Productividad
Capacidad de trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1.000	,467**
	Sig. (bilateral)	.	.014
	N	30	30
Productividad	Coeficiente de correlación	,467**	1.000
	Sig. (bilateral)	.014	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN: Como se observa en tabla 27, la significancia asintótica **0,014** es menor que el nivel de significación **0,05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.467, con lo cual afirmamos que la correlación es débil.

4.2.1.1. Planteamiento De Hipótesis Específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Demostración De La Hipótesis: Utilizamos el siguiente criterio: Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Tabla 28. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones

		Capacidad de trabajo en equipo	Colocación
Capacidad de trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1.000	,467**
	Sig. (bilateral)	.	.013
	N	30	30
Colocación	Coefficiente de correlación	,467**	1.000
	Sig. (bilateral)	.013	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN: Como se observa en tabla 28, la significancia asintótica **0,013** es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.467, con lo cual afirmamos que la correlación es débil.

4.2.1.2. Planteamiento De Hipótesis Específica 2:

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Demostración De La Hipótesis: Utilizamos el siguiente criterio: Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Tabla 29. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera.

		Capacidad de Trabajo en Equipo	Calidad de Cartera
Capacidad de Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	1.000	,835*
	Sig. (bilateral)	.	.040
	N	30	30
Calidad de Cartera	Coeficiente de correlación	,835**	1.000
	Sig. (bilateral)	.040	.
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN: Como se observa en tabla 29, la significancia asintótica **0,040** es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835, con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

Planteamiento De Hipótesis Específica 3:

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Demostración De La Hipótesis: Utilizamos el siguiente criterio: Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀. Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Tabla 30. Correlación de Spearman entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad.

		Capacidad de Trabajo en Equipo	Contribución a la Rentabilidad
Capacidad de Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	1.000	,835*
	Sig. (bilateral)	.	.040
	N	30	30
Contribución a la Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,835**	1.000
	Sig. (bilateral)	.040	
	N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

INTERPRETACIÓN: Como se observa en tabla 30, la significancia asintótica 0,040 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835, con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Zavaleta. J. (2017). Concluyó que se ha llegado a identificar el nivel de la variable productividad de los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote, en el cual se observa que la productividad tiene un nivel bajo con el 0%, además se observa que el nivel medio obtiene el 90% y por último el nivel alto tiene un 10%.

Mediante mi investigación se concluyó que existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.467, con lo cual afirmamos que la correlación es débil.

Mientras haya un nivel mayor de trabajo en equipo mayor será la productividad de los trabajadores del banco.

Sarmiento. D. (2018). Concluyó que se identificó que no existe correlación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios en la ciudad de Guatemala.

Mediante mi investigación se concluyó que existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835, con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

Sonia. L. (2017). Concluyó que existe el nivel de influencia directa de la variable trabajo en equipo sobre la variable satisfacción laboral determinado mediante el

Chi-Cuadrado que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón de verosimilitud en 0,000, lo que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral.

Mediante mi investigación se concluyó que existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación de Spearman Rho obtenido tiene un valor de 0.467 (46.7%), con lo cual afirmamos que la correlación es débil.

Vilca. J. (2017). Concluyó que el método del Trabajo en equipo permitió mejorar el Liderazgo para la dimensión de Grado de Conocimiento, de los estudiantes del 5to de primaria de la I.E. 80146 Manuel Gonzáles Prada de Chuyugal del Distrito de Sanagorán; en el pretest el promedio fue de 11.67 puntos y en el postest de 25.0 puntos, existiendo un incremento medio de 13.33 puntos del pretest al postest que fue altamente significativo ($p= 0.00000000065 < 0.01$).

Mediante mi investigación se concluyó que existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835, con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

5.2. Conclusiones

- a) Respecto a la hipótesis general, donde la capacidad de trabajo en equipo se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Se obtiene la significancia asintótica (bilateral) de **0,014** lo cual es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.467 (46,7%).

Concluimos que: Existe una correlación débil del 46.75%, entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del banco Azteca, Huacho, año 2018.

- b) Respecto a la hipótesis 1, donde la capacidad de trabajo en equipo se relaciona significativamente con las colocaciones de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Donde se obtiene una significancia asintótica (bilateral) de **0,013** en lo cual es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.467 (46,7%), con lo cual afirmamos que la correlación es débil.

- c) Respecto a la hipótesis 2, donde la capacidad de trabajo en equipo se relaciona significativamente con la calidad de cartera del banco Azteca, Huacho, año 2018.

Donde se obtiene una significancia asintótica **0,040** en la cual es menor que el nivel de significación **0.05**, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835 (83.5%), con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

- d) Respecto a la hipótesis 3, donde la capacidad de trabajo en equipo se relaciona significativamente con la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

Donde se obtiene una significancia asintótica (bilateral) de **0,040** en la cual es menor que el nivel de significación 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018. Precisamos el coeficiente de correlación Rho obtenido tiene un valor de 0.835 (83.5%), con lo cual afirmamos que la correlación es buena.

5.3. Recomendaciones

En base a los hallazgos encontrados en la investigación se recomienda a los directivos que toman las decisiones en banco azteca Huacho, lo siguiente:

- a) Fortalecer la capacidad de trabajo en equipo en los trabajadores del banco Azteca Huacho.
- b) Desarrollar el trabajo en equipo con la finalidad de mejorar las colocaciones de los productos financieros que oferta el banco Azteca, Huacho.
- c) Desarrollar la capacidad de trabajo en equipo en los trabajadores con la finalidad de mejorar la calidad de cartera del banco azteca, Huacho.
- d) Mejorar la capacidad de trabajo en equipo con la finalidad de contribuir a la rentabilidad por parte de los trabajadores en el banco Azteca, Huacho.
- e) Considerando lo vital del tema investigado desde una perspectiva practica se recomienda elaborar programas de capacitación en el mejoramiento en la capacidad de trabajo en equipo con la finalidad de incrementar la productividad de los trabajadores
- f) Considerando el modelo de negocio del banco Azteca se recomienda reducir las tasas de interés para poder aumentar la productividad ya que hay competencia en el mercado que ofrecen mejores condiciones de crédito.
- g) Finalmente se recomienda ampliar en forma integral la presente investigación a otros bancos que brindan los mismos servicios con mayor población en esta región.

Capítulo V

FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1. Fuentes Bibliográficas

Agüera, I. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Editorial Dirección general de fomento .

Alles, M. (2012). *Comportamiento organizacional - Como lograr un cambio cultural a través de Gestion por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Amoros, E. (2007). *Compoortamiento organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: USAT - Escuela de Economía.

Ander, E y Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. . México: Editorial Progreso S.A. de c.v.

Astarloa. L. y et al. (2008). *Habilidades directivas*. Buenos Aires: Prentice Hall - Pearson Education.

Bieza, A. (2011). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos II"*. Valencia, Estado Carabobo, Venezuela.

Bonifaz, C. (2012). *Liderazgo Empresarial*. Red Tercer Milenio.

- Carro, P. R. (2002). *Productividad y competitividad*.
- Caso, A. (2006). *Técnicas de Medición de Trabajo*. Madrid: Editorial Fund. Confemetal.
- CHIAVENATO, I. (2002). *gestion del talento humano*. colombia: CAMPUS,LTDA.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Dalton, M.; Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México: Thomson.
- Dolly, B. (2007). *Administración de Servicios de Alimentación: Calidad, Nutrición, Productividad y Beneficios*. Colombia: 2da Edición. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Drubin, A. (2008). *RELACIONES HUMANAS Comportamiento humano en el trabajo*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Gibson, J. y etal. (2013). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Gilmore, C. & Moraes, H. (2002). *Gerencia de la Calidad en Salud. Gerencia en Salud*. Escuela Nacional de Salud Pública, Ministerio de Salud Pública.
- González, C. y Segura, A. (2005). *Análisis del comportamiento organizacional del personal para generar satisfacción en los clientes del hotel Mesón Sacristía de la Compañía Puebla*. Puebla - México.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. y etal. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.

- Hitt, M. y et al. (2006). *administracion*. Mexico: Pearson Educacion .
- Jaramillo, R. M. (2012). *Trabajo en equipo*. México: Dirección General de Recursos Humanos de Salud.
- Jimenez, F. y Espinoza, C. (2007). *Costos Industriales*. Costa Rica: Tecnología de Costa Rica.
- Maristany, J. (2007). *administracion de recursos humanos*. Mexico: Pearson Educacion de Mexico S.A de C.V.
- Moreno, C.; Ortega, N. y Mondragon, I. (1995). *el hombre, punto de partida y base para el incremento de la productividad*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Müller, M. (1999). *Técnicas de comunicación oral*. San José - Costa Rica: Universidad de Costa Rica C.R.
- Palomo, M. T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. España: 5ta edición ESIC Editorial.
- Parret, M. (2012). *GESTION DE PERSONAS manual para la gestion del capital humano de las organizaciones*. Madrid- España: ESIC editorial. Recuperado el 26 de octubre de 2017
- Prokopenko, J. (2003). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: 2da Edición. Oficina Internacional del Trabajo.
- Robbins, S. P. & Decenzo, D. A. (2002). *Que quiere decir un método para manejar inventarios justo a tiempo*. México: Person educación.
- Robbins, S. y Judge, T. . (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rodriguez, C. (1999). *La cultura de calidad y productividad en las empresas*. Tlaquepaque, Jalisco. México.
- Sánchez, E. (2015). *El comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – huacho, 2014*. Huacho.

Stephen, R y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Stoner, J. Y et al. (1996). *administracion*. Mexico: prentice hall hispanoamericana, s.a. Recuperado el 11 de noviembre de 2017

Suárez, T. J. (2007). *Relaciones entre organizaciones y stakeholders: Necesidad de una interacción mutua entre los diversos grupos de interés*. Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Vol. 17.

UNJFSC. (2014.). *Estatuto de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho.

Vértice. (2008). *Motivación del personal*. España: Editorial Vértice.

5.2. Fuentes Electrónicas

Ahumada, A. (2016). *Análisis del comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Sonesta posadas del Inca Puno 2014*. Para optar el título profesional de Licenciado en Turismo. Recuperado el 13 de junio de 2017, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3350/Ahumada_Loayza_Alan_Arnaldo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alles, M. (2007). *desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica. Recuperado el 21 de octubre de 2017

Atalaya, M. (1999). *satisfaccion laboral y productividad*. *revista de psicologia*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Chiavenato, I. (2000). *administracion de recursos humanos*. Santa fe de Bogota-Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A C.V. Recuperado el 19 de OCTUBRE de 2017

Chiavenato, I. (2005). *administracion de recursos humanos*. colombia: McGraw - Hill Interameñcana. Recuperado el 28 de octubre de 2017

- Chiavenato, I. (2009). *comportamiento organizacional*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Recuperado el 18 de octubre de 2017
- Gonzales, O. K. (Mayo de 2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemercado de Transactel*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Hellriegel, D. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 4). Mexico: Editores Thomson Educación. Recuperado el 22 de octubre de 2017
- Kreitner, R. Y. (1996). *comportamiento de las organizaciones*. España: mosbi-doyma libros S.A. Recuperado el 24 de OCTUBRE de 2017
- Leka, S. y et al. (2004). *la organizacion del trabajo y el estres*. francia: Organización Mundial de la Salud 2004. Recuperado el 29 de octubre de 2017
- Lucero, A. S. (2017). *Trabajo en equipo en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1
- Matos, E. (2016). *El comportamiento organizacional del personal del personal administrativo contratado y nombrado en los resultados de la gestión de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2011*. Recuperado el 21 de julio de 2017, de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/61/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200058.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mcclelland, D. (1987). *motivation human*. New York: the pilt building. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=vic4AAAIAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Moreno, C.; Ortega, N. y Mondragon, I. (1995). *el hombre, punto de partida y base para el incremento de la productividad*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
- Parret, M. (2012). *GESTION DE PERSONAS manual para la gestion del capital humano de las organizaciones*. Madrid- España: ESIC editorial. Recuperado el 26 de octubre de 2017
- RAE. (s.f). *diccionario*. Recuperado el 29 de octubre de 2017, de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>
- Robbins, S. y. (2010). *administracion*. España: pearson Educacion de Mexico,S.A de C.V. Recuperado el 26 de octubre de 2017
- Robbins, S. y. (2010). *administracion*. España: pearson educacion de Mexico, S.A de C.V. Recuperado el 29 de octubre de 2017
- Robbins, S. y. (2013). *comportamiento organizacional*. Mexico: pearson educacion de Mexico, S.A de C.V. Recuperado el 16 de octubre de 2017
- Sarmiento, C. D. (Enero de 2018). *Relación entre inteligencia emocional y trabajo en equipo en los colaboradores de una red de gimnasios de Guatemala*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Sarmiento-Daniela.pdf>
- Stoner,J. Y et al. (1996). *administracion*. Mexico: prentice hall hispanoamericana, s.a. Recuperado el 11 de noviembre de 2017
- TORRES, L. (2015). *Influencia del comportamiento organizacional en el Clima laboral de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo: 2015. Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social*. Recuperado el 15 de mayo de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3164/TORRES%20MAGNO%20Leticia%20Anabel%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilca, L. J. (2017). *El método de trabajo en equipo para desarrollar el liderazgo en los estudiantes del quinto grado de Educación Primaria de la I.E. N° 80146 "Manuel Gonzáles Parada" del Centro Poblado de Chuyugual Distrito de Sanagorán en el año 2014*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3708/1/RE_MAEST_EDU_JUSTO.VILCA_TRABAJO.EN.EQUIPO_DATOS.pdf

Zavaleta, A. J. (2017). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12069/zavaleta_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 1 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, HUACHO, AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018?</p> <p>b. ¿De qué forma la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018?</p> <p>c. ¿De qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a. Analizar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018.</p> <p>b. Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018.</p> <p>c. Identificar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y las colocaciones del Banco Azteca, Huacho, año 2018.</p> <p>b. Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la calidad de cartera del Banco Azteca, Huacho, año 2018</p> <p>c. Existe relación significativa entre la capacidad de trabajo en equipo y la contribución a la rentabilidad del Banco Azteca, Huacho, año 2018</p>	<p>VARIABLE I</p> <p>CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>1.1 Liderazgo</p> <p>1.2 Miembros</p> <p>1.3 Proyecto</p> <p>1.4 Clima de trabajo</p>	<p>1.1.1 Líder democrático 1.1.2 Líder autoritario 1.1.3 Líder liberal</p> <p>1.2.1 Actitud 1.2.2 Aptitud</p> <p>1.3.1 Actividades 1.3.2 Objetivo común 1.3.3 Coordinación</p> <p>1.4.1 Relaciones 1.4.2 Cooperación 1.4.3 Recompensa 1.4.4 Conflictos</p> <p>2.1.1 Clientes nuevos 2.1.2 Clientes de recompra 2.1.3 Seguros no ligados 2.1.4 Cambaceo</p> <p>2.2.1 Normalidad de cartera 2.2.2 Gestión priorizada 2.2.3 Gestión portafolio</p> <p>2.3.1 Ingresos por intereses ganados 2.3.2 Ingresos netos por seguro 2.3.3 Otras comisiones 2.3.4 costos 2.3.5 reservas 2.3.6 gastos</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativa</p> <p>Diseño de la investigación: Correlacional</p> <p>Población de estudio: Todos los trabajadores del banco azteca Huacho que hacen un total de 30 trabajadores</p> <p>Muestra: En vista que la población es pequeña se tomará a todos los trabajadores como muestra que hacen un total de 30 colaboradores</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala</p> <p>Procesamiento y análisis de datos: Se utilizará el software SPS versión 23</p>
			<p>VARIABLE II</p> <p>PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES</p>	<p>2.1 Colocación</p> <p>2.2 Calidad de cartera</p> <p>2.3 Contribución a la rentabilidad</p>		

ANEXO N° 02

Cuestionario de trabajo en equipo

A continuación, se presenta una serie de preguntas con la cual se busca medir el trabajo en equipo de los trabajadores del Banco Azteca cuyos resultados serán usados para fines estrictamente académicos. Marcar con x en la alternativa que usted considere correcta

Donde: 4 = Siempre 3 = Casi siempre 2 = A veces 1 = Nunca

PREGUNTAS		1	2	3	4
Líder democrático					
1	Evitas tomar decisiones				
2	Evitas decir cómo se tienen que hacer las cosas				
Líder autoritario					
3	Das lo que quieren con tal de recibir apoyo				
Líder liberal					
4	Me preocupo de formar a aquellos que lo necesitan				
5	Trato de que vean los problemas como una oportunidad de aprender				
actitud					
6	Al final de la jornada te encuentras muy cansado				
7	Tienes interés por las cosas que realizas				
Aptitud					
8	Tu trabajo no varía, resulta monótono				
9	Con frecuencia sientes que no estas capacitado para tu trabajo				
10	Impulsas la utilización de la inteligencia para superar los obstáculos				
Actividades					
11	Obtienes reconocimiento por tu trabajo				
12	Te falta tiempo para que realices tu trabajo				
Objetivo común					
13	Los colaboradores tienen claras las metas de la empresa				
14	Se han establecido indicadores que faciliten información sobre el cumplimiento de objetivos				
Coordinación					
15	Tienes responsabilidades a la hora de tomar decisiones				
16	Tienes independencia para organizar tu trabajo				
Relaciones					
17	Las relaciones con tus compañeros son cordiales				
18	Las relaciones personales con tus superiores son buenas				
Cooperación					
19	Se escuchan las opiniones de todos				
20	Hay un ambiente de ayuda mutua entre colaboradores				
Recompensa					
21	hay un sistema de recompensa por el logro de las metas establecidas				
conflictos					
22	El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo				
23	Los miembros de equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias				
24	Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas				

Cuestionario de productividad de los trabajadores

A continuación, se presenta una serie de preguntas con la cual se busca medir la productividad de los trabajadores del Banco Azteca cuyos resultados serán usados para fines estrictamente académicos.

Marcar con x en la alternativa que usted considere correcta

Donde: 4 = Siempre 3 = Casi siempre 2 = A veces 1 = Nunca

PREGUNTAS		1	2	3	4
Clientes nuevos					
1	Cumplen con la meta establecida adecuadamente				
2	Se da importancia al uso de referidos para incrementar tu cartera de clientes				
Clientes de recompra					
3	Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para el cierre de ventas				
4	Se da seguimiento diario a las bases de clientes que cuentan con campaña				
Seguro no ligados					
5	Realizan adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria de seguros				
cambaceo					
6	Se logra obtener los prospectos deseados durante la actividad de campo				
7	Se utilizan con frecuencia nuevas técnicas para aumentar el número de prospectos				
Normalidad de cartera					
8	Realizas adecuadamente seguimiento a tu cartera de clientes				
Gestión priorizada					
9	Logras un buen porcentaje de pagos de clientes con atraso al finalizar el día				
Gestión portafolio					
10	Realizas a diario y adecuadamente el registro de tu gestión en el sistema				
Ingresos por interés ganados					
11	Te sientes a gusto con el aporte que brindaste a tu empresa al cierre de la semana				
Ingresos netos por seguro					
12	Se utilizan técnicas adecuadas para incrementar el ingreso por venta de seguro				
Otras comisiones					
13	Se incentiva constantemente al personal en incrementar las ganancias en los otros servicios que brinda el banco				
Costos					
14	Se optimiza recursos para reducir costos				
Reservas					
15	Revisas a menudo las cuentas que te impactaran				
Gastos					
16	Se da un buen uso del presupuesto asignado				

ANEXO N° 04

JUICIO DE EXPERTOS

JUICIO DE EXPERTOS

CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, HUACHO, AÑO 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: PAZOS Y YOVERA SANTIAGO ERNESTO
- 1.2. Especialidad: DOCTOR Grado:
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Wilmer Joel Yamunaque Vilchez.

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 2.1. Título:
Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- 2.2. Objetivo:
Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

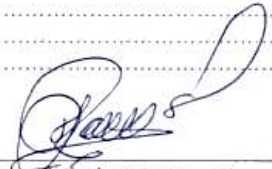
INDICADORES	CRITERIOS	Nivel no adecuado	Bajo nivel	Regular nivel	Nivel bueno	Muy buen nivel
		1	2	3	4	5
A SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.				X	
B CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				X	
C COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.				X	
D ORGANIZACIÓN	De forma organizada: con respecto al problema, objetivos e hipótesis.					X
E PERTINENCIA	Permite obtener datos de acuerdo a los objetivos establecidos.					X
F CONSISTENCIA	Permite obtener datos basados en modelos teóricos.				X	
G OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir acciones directas de forma observable.				X	
H INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Existencia de sesgo en las variables a evaluar (Criterios influenciados)				X	
(Realización del conteo de cada uno de los indicadores)						

IV. OBSERVACIONES

.....

.....

.....


Firma de experto

DNI N° 15677556

Huacho, 07 de ENERO del 2018

JUICIO DE EXPERTOS

CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, HUACHO, AÑO 2018

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: FATTONI BAZALAR MANUEL ALBERTO
- 1.2. Especialidad: Docente Grado: _____
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Wilmer Joel Yamunaque Vilchez.

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 2.1. Título:
Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- 2.2. Objetivo:
Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

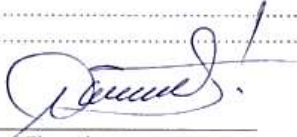
INDICADORES	CRITERIOS	Nivel no adecuado	Bajo nivel	Regular nivel	Nivel bueno	Muy buen nivel
		1	2	3	4	5
A SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.				X	
B CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				X	
C COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.				X	
D ORGANIZACIÓN	De forma organizada: con respecto al problema, objetivos e hipótesis.				X	
E PERTINENCIA	Permite obtener datos de acuerdo a los objetivos establecidos.					X
F CONSISTENCIA	Permite obtener datos basados en modelos teóricos.				X	
G OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir acciones directas de forma observable.				X	
H INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Existencia de sesgo en las variables a evaluar (Criterios influenciados)				X	
(Realización del conteo de cada uno de los indicadores)						

IV. OBSERVACIONES

.....

.....

.....


 Firma de experto

DNI N° 5594061

Huacho, 07 de ENERO del 2018

JUICIO DE EXPERTOS

CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, HUACHO, AÑO 2018
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres: MENA MELGAREJO ANGEL CIECO
- 1.2. Especialidad: LICENCIADO EN ADMINISTRACION Grado: MAESTRO
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
- 1.4. Autor del instrumento: Wilmer Joel Yamunaque Vilchez

II. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 2.1. Título: Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.
- 2.2. Objetivo: Determinar de qué manera la capacidad de trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho, año 2018.

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Nivel no adecuado	Bajo nivel	Regular nivel	Nivel bueno	Muy buen nivel
		1	2	3	4	5
A SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.				X	
B CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.				X	
C COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo.				X	
D ORGANIZACIÓN	De forma organizada: con respecto al problema, objetivos e hipótesis.					X
E PERTINENCIA	Permite obtener datos de acuerdo a los objetivos establecidos.					X
F CONSISTENCIA	Permite obtener datos basados en modelos teóricos.					X
G OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir acciones directas de forma observable.				X	
H INDUCCIÓN A LA RESPUESTA	Existencia de sesgo en las variables a evaluar (Criterios influenciados)				X	
(Realización del conteo de cada uno de los indicadores)						

IV. OBSERVACIONES

.....

.....

.....



 Firma de experto
 DNI N° 75584845
 Mg. ANGEL CIECO MENA MELGAREJO

Huacho, 07 de ENERO del 2018

ANEXO N° 5 FOTOGRAFIAS



