



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TRABAJO EN EQUIPO EN MIBANCO AGENCIA MÉXICO
DISTRITO DE LA VICTORIA LIMA - 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JULISSA SONIA RIOS DE LA CRUZ

ASESOR

Mag. Teresa Gonzales Moncada.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Teresa Gonzalez Moncada
PRESIDENTE



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa

SECRETARIO



Mg. Jose Luis Fernandez
Davila Villafuerte

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a DIOS ya que él es el gran hacedor de mis días, a mis madre por su ejemplo de vida como mujer y madre y al motor de mi existencia mi amado hijo Gabriel quien con su llegada a mi vida me mostro la verdadera felicidad.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo que a través del programa SUBE, me brindo una oportunidad de estudiar una nueva carrera, a mis docentes que me apoyaron a cumplir con los objetivos de la carrera y a mis compañeros del grupo 41 con quienes compartimos todo este gran reto de terminar satisfactoriamente la carrera.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.

Yo, **Julissa Sonia Rios De La Cruz**. Con DNI N° 09669089, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Mayo del 2015



.....
Julissa Sonia Rios De La Cruz.

DNI 09669089

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: "Trabajo en Equipo en Mibanco Agencia México Distrito de la Victoria Lima – 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Julissa Sonla Rios De La Cruz

INDICE

	pág.
Caratula	i
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
	16
1.1. Realidad Problemática.	
1.2. Trabajos previos.	20
1.3. Teorías relacionadas al tema.	27
1.4. Formulación del Problema.	70
1.5. Justificación del Problema.	73
1.6. Hipótesis.	73
1.7. Objetivo	
II. METODO	74
2.1. Metodología	75
2.2. Tipo de Estudio.	76
2.3. Diseño de Investigación.	76
2.4. Variables.	76
2.5. Operacionalización de las variables.	77
2.6. Población, Muestra y Muestreo.	78
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	79

2.8. Métodos de análisis de datos.	82
2.9. Aspectos éticos.	82
III. Resultados.	83
3.1. Validez y Confiabilidad del Instrumento	
3.2. Análisis de Fiabilidad de Instrumento	
3.3. Análisis descriptivo	85
IV. DISCUSIÓN	100
V. CONCLUSIONES.	103
VI. RECOMENDACIONES.	105
VII. REFERENCIAS.	108
VIII. ANEXOS	110
Matriz de Consistencia.	
Tablas de Discusión – Discusión de los Antecedentes.	
Tablas de Frecuencias y Gráficos de Barras.	
Validación de Expertos.	
Encuesta Aplicada.	
INDICE DE TABLAS	
Tabla N° 01.- Operacionalización de Variables	77
Tabla N° 02. - Confiabilidad y Validación del Instrumento	80
Tabla N° 03. - Análisis Fiabilidad de Instrumento	83

- Tabla N° 05 - 02. Cuando un colaborador" cae en error " es apoyado por el equipo de mando para ejecutar mejoras.
- Tabla N° 06. - 07. Los colaboradores participan de forma voluntaria para la realización de tareas específicas.
- Tabla N° 07. - 09. Los colaboradores se resisten a integrarse en equipos pues no toleran su diversidad, procedencia, genero, condición social o académica, etc.
- Tabla N° 08.- 10. El compromiso pactado para el cumplimiento de metas se toma con indiferencia no llegándose a cumplir con los compromisos por los miembros de los equipos.
- Tabla N° 09.- 11. La coordinación de los colaboradores para la solución de problemas administrativos es ineficiente pues no mide resultados.
- Tabla N° 10.- 13. La cooperación por horas adicionales de los colaboradores para el cumplimiento de metas es voluntario.
- Tabla N° 11.- 14. Las tareas realizadas por la cooperación de horas por los colaboradores tienen compensación económica posteriormente de parte de la empresa.
- Tabla N° 12.- 25. La información que posee un área determinada tiene limitaciones para llegar a otra, pues cada una de ellas busca resolver sus propios problemas.
- Tabla N° 13.- 32. La comunicación compartida por los grupos de referencia es nocivas para la organización.
- Tabla N° 14.- 33. Las relaciones interpersonales son sólidas en trabajadores del área y con antigüedad laboral similar.
- Tabla N° 15.- 34. El ingreso de un nuevo colaborador genera en su área aceptación y recomendaciones de buen desempeño lo que fortalece las relaciones interpersonales.
- Tabla N° 16.- 39. La satisfacción social se da solo se da para las áreas de gerencia y altos cargos ya que gozan de poder y status y los demás solo son subordinados directos.

Tabla N° 17.- 44. Se puede conversar de cualquier tema con la seguridad y sin temor a ser marginado por este hecho.

Tabla N° 18.- 45. Los lazos amicales permiten que los equipos sean cerrados en la organización.

Tabla N° 19.- 55. Las expectativas salariales son la justa recompensa por el trabajo que realiza.

Tabla N° 20.- 8.1.- Matriz de Consistencia 110

Tablas de frecuencia y gráficos de barras. 129

Tabla N° 21.- 01. El equipo de mando comparte sus habilidades con los colaboradores asignados.

Tabla N° 22.- 03. El equipo de mando es arbitrario resalta los errores y limita reconocimiento de los aciertos.

Tabla N° 23. - 04. Solo cuando se busca cumplimiento de metas el equipo de mando es proactivo, asertivo y cordial.

Tabla N° 24 - 05. Las Jefaturas están limitadas de rotación pues son cargos de confianza gerencial.

Tabla N° 25.- 06. Si un colaborador evidencia buen desempeño laboral es promovido para realizar tareas específicas y complejas.

Tabla N° 26 - 08. Los colaboradores participan de trabajos colectivos sin discriminación.

Tabla N° 27.- 12. Solución de problemas administrativos es solo competencia de las altas jefaturas de la empresa.

Tabla N° 28. - 15. Es de conocimiento general de los miembros de los equipos las metas establecidas por la empresa en un tiempo adecuado para su planeamiento mensual.

Tabla N° 29.- 16. La distribución de las metas es realizada de manera equitativa considerando los factores comprendidos para su logro y realización satisfactoria.

- Tabla N° 30.- 17. Los colaboradores muestran interés y participación en la resolución de problemas pues las jefaturas permiten su autonomía.
- Tabla N° 31. - 18. Existe de parte del equipo de mando un proceso de enseñanza para la resolución de problemas para los participantes de los equipos mediante capacitaciones o recomendaciones.
- Tabla N° 32.- 19. Solo colaboradores con experiencia están en la capacidad de desarrollar tareas específicas de alta responsabilidad.
- Tabla N° 33.- 20. La disposición personal de los colaboradores para la realización de tareas específicas depende de si estas se encuentran dentro de sus responsabilidades laborales.
- Tabla N° 34.- 21. Las normas se implementan con el aporte de los colaboradores cuando un procedimiento cae en desuso.
- Tabla N° 35.- 22. Las normas son de conocimiento general del colaborador desde el proceso de inducción en la empresa.
- Tabla N° 36.- 23. Los colaboradores comprenden que las normas impartidas por la empresa van de acuerdo y están actualizadas con la situación actual de su gestión diaria.
- Tabla N° 37.- 24. Las diferentes áreas y los colaboradores están relacionadas eficientemente por lo que trabajan de manera conjunta.
- Tabla N° 38.- 26. Todas las áreas están equipadas en recursos y personal adecuado lo que facilita la solución de problemas.
- Tabla N° 39. - 27. La supervisión formal es ejecutada solo por la gerencia.
- Tabla N° 40.- 28. Existen áreas autónomas cuyo monitoreo o seguimiento es solo competencia de las Jefaturas correspondientes.
- Tabla N° 41.- 29. Los equipos con administración propia sin supervisión formal tienen mayor aceptación entre sus miembros por la afinidad emocional que existe entre ellos.
- Tabla N° 42.- 30. Los colaboradores tienden a guiarse por ideas compartidas en los grupos de referencia haciendo de esas ideas propias a su manera de pensar
- Tabla N° 43.- 31. El liderazgo emitido desde los grupos de referencia debe ser enfocado a contribuir con el desarrollo de la empresa.

- Tabla N° 44.- 35. Las relaciones interpersonales siempre son positivas entre los colaboradores ya que existe siempre respeto entre ellos.**
- Tabla N° 45.- 36. Existe la armonía entre los colaboradores de los equipos.**
- Tabla N° 46.- 37. Los líderes de los equipos incentivan con sus actitudes la mejora de las relaciones interpersonales tanto dentro o fuera del centro laboral.**
- Tabla N° 47.- 38. Las actividades laborales de reconocimiento generan satisfacción social pues el colaborador es premiado por su gerencia.**
- Tabla N° 48.- 40. Los ascensos e incentivos otorgados por la empresa son frecuentes lo cual causa satisfacción entre los colaboradores.**
- Tabla N° 49.- 41. Cuando un colaborador desarrolla línea de carrera goza de mejor posición social pero no olvida a sus compañeros de origen y apoya con su desarrollo.**
- Tabla N° 50.- 42. Los altos mandos tienen mayor oportunidad de ganar posición social dentro de la empresa.**
- Tabla N° 51.- 43. Ante una situación difícil en el centro laboral existe la seguridad de encontrar apoyo con los jefes y compañeros de trabajo.**
- Tabla N° 52.- 46. Las manifestaciones de aprecio y acercamiento amical son frecuentes entre los colaboradores.**
- Tabla N° 53.- 47. La amistad desarrollada entre los colaboradores y equipo de mando ayuda a mejorar las actividades laborales.**
- Tabla N° 54.- 48. La gerencia involucra a todos los colaboradores a participar de las actividades de confraternidad como una forma de reforzar los lazos de amistad entre los compañeros.**
- Tabla N° 55.- 49. Cuando un compañero tiene problemas durante su gestión mensual para cumplir su meta los colaboradores y la gerencia lo apoyan para lograr su objetivo.**
- Tabla N° 56.- 50. Ante un problema familiar grave el colaborador recibe apoyo solidario de parte de la gerencia y de sus superiores.**

Tabla N° 57.- 51. Cuando los equipos de mando desean enterarse de algo que sucede dentro de la empresa consiguen mejor información de manera informal.

Tabla N° 58.- 52. En el centro laboral existe la libertad de expresar sus ideas sin limitaciones siempre y cuando guarden los límites del respeto y la cortesía.

Tabla N° 59.- 53. Desde los grupos informales los colaboradores encuentran que información no les llega directamente de la empresa.

Tabla N° 60.- 54. En el centro laboral existe la libertad de expresar sus ideas sin limitaciones siempre y cuando guarden los límites del respeto y la cortesía.

Tabla N°61.- 55. Los cambios institucionales realizados últimamente por la empresa brindad un panorama de expectativas inciertas para los colaboradores.

8.6.1.- Organigrama de la Organización Mi banco- Banco de la Micro- Empresa.

169

8.6.1.- Organigrama de la Agencia Bancaria.

170

RESUMEN

El estudio titulado Trabajo en Equipo en Mibanco Agencia México distrito de la Victoria Lima – 2014, tuvo como objetivo principal Identificar la importancia del Trabajo en Equipo en una agencia del Banco, Mibanco y la manera de cómo se realiza la gestión organizativa de la distribución del trabajo y el desarrollo de los tipos de equipos, equipos formales y equipos informales que se desarrollan dentro de esta entidad. Para esto se a considerando los estudios de a Stoner, Freeman, y Gilbert. De acuerdo al fin que se persigue esta investigación es: **Básica, así como el diseño de la investigación es No Experimental de Tipo Transversal.**

La población considerada fueron 30 colaboradores de esta agencia bancaria ubicada en el distrito de La Victoria, empleados que laboran en el área de negocios y operaciones, población considerada en su totalidad por lo que es una muestra no probabilística ya que se utilizó la totalidad de la muestra. Para la investigación se empleó la técnica de la encuesta, los ítems del instrumento utilizado con escala de Likert de cinco categorías, dichos instrumentos fueron validados por la revisión, el criterio de expertos y determinando su confiabilidad con el Alpha de Cronbach, además del paquete estadístico SPSS 21. Con los resultados obtenidos se logró identificar la manera de realizar el Trabajo en Equipo en esta agencia e identificar como realizar mejoras en la gestión de los equipos, llegando así, con esto a permitir dar las recomendaciones y conclusiones que mencionaremos más adelante en la presente investigación.

Palabras Clave: Equipo, Formales, Informales.

ABSTRAC

Traducir del I study titled **Teamwork in Mexico Mibanco Agency Lima district of Victoria - 2014**, had as main objective to identify the importance of team work in an agency of the Bank, Mibanco and the way how the organizational management of distribution is done work and development of computer types, formal and informal teams teams that develop within this entity. For this to considering studies Stoner, Freeman and Gilbert. According to the aim pursued this research is: Basic, as well as the research design is not experimental transversal.

The population considered were 30 employees of the bank branch located in the district of La Victoria, employees working in the area of business and operations, population as a whole so it is a non-probability sample for the entire used sample. To research the survey technique was used, the instrument items used Likert scale of five categories, such instruments were validated by the review, expert judgment and determining its reliability with Cronbach's Alpha, plus statistical package SPSS 21. The results obtained were identified ways to make the team work in this agency and identify how to make improvements in the management of equipment, reaching with this to allow to the recommendations and conclusions mentioned below in the present investigation.

Keywords: Equipment, Informal, Formal.