



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los
Próceres de San Juan de Lurigancho.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Huaman Carrasco, Andrea (ORCID: 0000-0002-2062-8036)

ASESORA:

Mgr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien me guio por el camino correcto, cuando quería desmayar por los problemas que se me presentaba me transmitió aliento y fortaleza para llegar hasta este momento especial de mi vida.

A mi padre, a mi madre porque depositaran su entera confianza en mí y aunque no vivan cerca se esforzaron para brindarme su apoyo en el momento que más lo que necesitaba.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios y a mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar esta carrera profesional.

Finalmente, a mis profesores y asesores por sus enseñanzas, en especial al mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon quien a lo largo de la elaboración de mi tesis me guio con profesionalidad, paciencia y disposición.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	32
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población, muestra y muestreo.	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Procedimiento	41
2.6. Método de análisis de datos	41
2.7. Aspectos Éticos.....	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización De la Variable (1) trabajo en equipo	34
Tabla 2. Operacionalización De la Variable (2) competencia laboral.....	35
Tabla 3. Validez V de Aiken de los instrumentos de medición	38
Tabla 4. La evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach se medirá de la siguiente manera	39
Tabla 5. Fiabilidad de la Variable Trabajo de Equipo.....	39
Tabla 6. Alpha de Cronbach para la variable Trabajo en Equipo.....	40
Tabla 7. Fiabilidad de la Variable Competencia Laboral	40
Tabla 8. Alpha de Cronbach para la Variable Competencia laboral	40
Tabla 9. Tabla de Frecuencias de la Variable Trabajo en Equipo	43
Tabla 10. Tabla de Frecuencias de la Variable Competencia Laboral	44
Tabla 11. Frecuencias de la Dimensión Objetivos Comunes Acordados.....	45
Tabla 12. Frecuencias de la dimensión Realiza Tareas Definidas y Negociadas.....	46
Tabla 13. Frecuencias de la dimensión Procedimientos claros	47
Tabla 14. Frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales.....	48
Tabla 15. Frecuencias de la Dimensión Desarrollo de Grado Interdependencia y Trabajo Mancomunado	49
Tabla 16. Prueba de Normalidad para la Variable Trabajo en Equipo.....	50
Tabla 17. Prueba de Normalidad para la Variable de Competencia Laboral	51
Tabla 18. Grado de Relación Según Coeficiente de Correlación Ro de Spearman.....	52
Tabla 19. Cruzada Trabajo en Equipo y Competencia Laboral.....	53
Tabla 20. Tabla Cruzada Objetivos Comunes Acordados Competencia Laboral	54
Tabla 21. Tablas Cruzadas Realizar Tareas Definidas y Negociadas y Competencia laboral	56

Tabla 22. Cruzadas Procedimientos Claros Y Competencia Laboral	58
Tabla 23. Cruzada Relaciones Interpersonales y Competencia Laboral	60
Tabla 24. Cruzada Desarrollo De Grado De Interdependencia Y Trabajo Mancomunado Competencia Laboral.....	62

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable trabajo en equipo.....	43
Figura 2. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable competencia laboral	44
Figura 3. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión objetivos comunes acordados.	45
Figura 4. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión realizar tareas definidas y negociadas.	46
Figura 5. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión procedimientos claros...	47
Figura 6. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión relaciones interpersonales.	48
Figura 7. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión desarrollo de grado interdependencia y trabajo mancomunado.	49
Figura 8. Gráfico de barras de trabajo en equipo y competencia laboral.	53
Figura 9. Gráfico de barras de objetivos comunes acordados y competencia laboral.....	55
Figura 10. Gráfico de barras de realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral.	57
Figura 11. Gráfico de barras de procedimientos claros y competencia laboral.....	59
Figura 12. Gráfico de barras de relaciones interpersonales y competencia laboral.	61
Figura 13. Gráfico de barras desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral.	63

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar la relación entre trabajo en equipo y la competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho. con el fin para alcanzar se utilizó la teoría que se propuso por Castro,2014 para trabajo en equipo y Chiavenato,2011 para competencia laboral.

La metodología de la investigación fue de tipo aplicada de nivel descriptiva correlacional con el diseño no experimental. La población de estudio fue censal, conformada por 40 trabajadores, y a quienes se les aplico la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 30 ítems para la primera variable y 30 para la segunda variable. Asimismo, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 25, para así evidenciar que existe relación entre trabajo en equipo y competencia laboral en la empresa investigada.

Palabras claves: Organización, control, planeación, calidad de servicio, comunicación.

ABSTRACT

The general objective of the research carried out was to determine the relationship between teamwork and labor competition in the credit bank of the agency of heroes of San Juan de Lurigancho. In order to achieve this, the theory proposed by Castro,2014 for teamwork and Chiavenato,2011 for labor competition was used.

The research methodology was of the applied type of descriptive level correlational with the non-experimental design. The study population was census, made up of 40 workers, and to whom the survey technique was applied and the instrument was the questionnaire of 30 items for the first variable and 30 for the second variable. Likewise, the information was collected and processed through the statistical program SPSS version 25, in order to show that there is a relationship between teamwork and labor competence in the investigated company.

Keywords: *organization, control, planning, quality of service,*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, trabajar equipo es muy importante para las organizaciones combinado con la competitividad entre los trabajadores, es un beneficio para las empresas porque hay mayor productividad y mayor desempeño. En la actualidad los reclutadores para que una persona ingrese a trabajar a una empresa buscan que una de las competencias sea que principalmente tenga que saber trabajar en equipo y ser una persona competitiva ambas características son más valoradas. En el artículo según el autor Rangel, c, Lugo G, Calderon, M. (enero ,2018) quienes indican que se vive en un mundo de constantes cambios y a diario se enfrentan a diversas competencias es por eso que los trabajadores muestran una inclinación al individualismo y competencia. En el artículo Viamontes, M. Oliva, E. (January-June 2015). Se refleja a generar tareas y objetivos esta evolución va en contra del trabajo en equipo y de las habilidades de trabajo que requiere las empresas de los profesionales, ya que se busca personas que son capaces de trabajar en equipo.

A nivel internacional en el diario País de España público en diciembre del año 2014, el trabajar en equipo en las empresas hay una mejora en la organización con la ayuda de los colaboradores dentro de la empresa; se fomentará un aprendizaje en el que compartan todos los trabajadores ideas específicas ante la empresa que está en una mejora continua. En otras palabras, la clave es que las empresas deben fomentar el trabajo en equipo, muchas veces este problema nace de los mismos jefes o directivos que no incitan al trabajo en equipo o que en realidad desconocen y al mismo tiempo conocer que la competitividad laboral no significa que se tiene que trabajar individualmente, el trabajador sea competente en su entorno laboral significa que será de mucha ayuda para los demás trabajadores. Por otro lado, según los datos recogidos en el estudio Randstad Wokmonitor se realizó una encuesta online en Holanda con una población entre edades de los 18 y los 65 años que a la semana trabajan 24 horas, según el 78% los trabajadores dicen que los equipos se nutren de la diversidad obtienen mejores resultados, el 80% de los trabajadores indicaron que las organizaciones necesitan promover más el trabajo en equipo, y también el 70% dice que su rendimiento es superior trabajando en equipo. Según el artículo científico del autor Ramírez, v. Nazar (2019) fomentan que las actividades laborales que se realiza en una organización para generar cambios en la empresa es el trabajo en equipo dentro de las empresas y del rendimiento que este puede producir en la empresa.

A nivel nacional las empresas peruanas están comprometidos con los medios de comunicación y así mismo las organizaciones están implementando diferentes formas de

conseguirlo, antes las empresas no se enfocaban en sus trabajadores solo eran instrumentos, ahora todas las empresas deben saber que mientras más se enfoquen en tener un equipo unido, competitivo y con la misma dirección la empresa podrá llegar a su meta más rápido. El trabajo en equipo es una característica de cada persona cada vez más considerado por las empresas en el Perú. Según la gerente de Adecco Miluska Bornaz (2012), dice que el trabajo en equipo es una de las tendencias que ira en desarrollo en las empresas en el Perú. Y es que las empresas buscan personas capaces de poder planificar y pensar con otras personas, si bien es cierto es una de las tendencias en el Perú que están adaptando muchas empresas, sin embargo, no todas las empresas trabajan en tener un equipo unido y que sepan trabajar en equipo, muchos de los problemas empiezan con la falta de comunicación entre los trabajadores, muchas veces a consecuencia de la falta de confianza que tienen entre ellos. Según el diario Gestión el 45 % de los colaboradores no son felices en sus trabajos y esto se debe a que no se llevan bien con sus compañeros de trabajo ni con sus jefes, el 52% considera que su relación con su jefe es negativa.

Los trabajadores de la empresa para poder fomentar el trabajo en equipo que se manifestó en las empresas, este porcentaje de los trabajadores que no cumplen con las metas establecidas y objetivos que se está dando en el trabajo de equipo, en consecuencia, en este caso las empresas hoy en día no les dan la suficiente importancia a estos temas por lo cual no intervienen a la capacitación para sus colaboradores.

A nivel local, el Banco de Crédito del Perú está ubicado en la Av. Próceres de la Independencia 2041, Lima 15419–S JL, es una entidad Financiera que tiene ciento treinta años en el Perú, sus clientes son todas aquellas personas jurídicas y naturales que mantienen una necesidad financiera y una necesidad crediticia. En cuanto a la atención al cliente su servicio de la agencia financiera es brindarles sus productos a todos los clientes calificados con Tarjetas de crédito, débito y seguros, etc. Por ende, los clientes se acercan a las ventanillas a realizar diferentes transacciones ya sea pagos de crédito, servicio, depósitos, etc. Por lo tanto, su principal función de la agencia es ofrecer los productos que cuenta la identidad financiera.

Sin embargo, la agencia presentó el problema de que los trabajadores no logran concretar los indicadores que establece el Banco de Crédito del Perú. Por ello, como se observa en el anexo 06 que de acuerdo a la empresa se muestra el reporte de ventas por trabajador en la evidencia que se muestra en el mes de mayo no han logrado los indicadores correspondientes en la agencia de próceres no demuestran el interés de lograr los objetivos, y por ende los

mayores logros pueden tomar una inmensa cantidad de tiempo y esfuerzo, y el reporte de satisfacción en esta evidencia indica que en la agencia de próceres los trabajadores y gerentes en la agencia realizado encuestas sobre los servicios ofrecidos, con objeto de conocer la satisfacción de los solicitantes y detectar posibles áreas de mejora de los servicios y sí mismo no cumplen con las normas y reglas solo el 77% han podido lograr metas que están en una situación de desfase en varias campañas trimestrales, son pocos los trabajadores que han destacado. Ante esta situación, se suma otros problemas que se han presentado que son los reclamos de los clientes, acerca de la atención que reciben de los ejecutivos y promotores. Son muchos clientes que en sus encuestas declaran que no recibieron buen trato por parte de los promotores, esto también se debe a la sobrecarga que tienen los trabajadores y el trabajar en un ambiente laboral difícil, que al no estar cómodo en su centro laboral se puede reflejar en el trato a los clientes. Otro punto es la mala comunicación entre trabajadores y jefes, no se está manejando una buena relación y comunicación entre los colaboradores, incluyendo gerentes, supervisores, ejecutivos y promotores y esto generalmente sucede porque no se planifican reuniones de coordinación, no potencializan el que puedan trabajar en equipo, ni las redes de trabajo en equipo. Finalmente, lo que se buscó en la investigación es que ayude a mejorar la relación entre los colaboradores para que exista un mejor ambiente laboral.

Para profundizar en la investigación se basó en el contexto internacional investigaciones como el autor Vodanovic (2018) cuyo tema que fue “Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública”. Tesis para obtener el grado de licenciado de psicología organizacional en la universidad técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo principal fue el análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipo multidisciplinarios en servicios de salud pública. La teoría que utilizo fue de Susan Ledlow que considera necesario establecer previamente la diferencia entre grupo y equipo. Señaló que un grupo es un conjunto de personas que se unen porque comparten algo en común. La población conformada por 50 trabajadores de la empresa. El diseño de tipo de estudio esta investigación fue descriptiva-correlacional-no experimental, así mismo teniendo como instrumento la encuesta. Se concluye que si existe mejor trabajo en equipo y el liderazgo de equipo que se logra coordinar a todos los colaboradores y como recomendación es importante reconocer las habilidades y conocimientos de los trabajadores de una organización para poder adaptar tareas en los cuales ellos se puedan desenvolver y aportar más al proyecto para lograr el objetivo, la propuesta de esta investigación fue que los miembros de una organización conozcan sobre el trabajo en equipo, que se tenga una idea

común respecto a lo que significa y lo que es importante en el trabajo . Como conclusión manifestó, existe relación en el trabajo en equipo y liderazgo en equipo ($Rho= 0.737$; sig. (bilateral) =0,028).

El trabajo de investigación aportó en el marco teórico de la variable de trabajo en equipo. Adicionalmente determino Vodanovic que sus trabajadores cuentan con actitudes en un equipo. Sin embargo, según su indicador que tuvo menor puntaje fue el saber, que es algo que la empresa también tiene responsabilidad al tener que capacitar a sus trabajadores para que puedan tener más conocimientos, esto es muy importante para el trabajo de investigación.

Por otro lado, Humberto (2016) en su investigación que lleva por título “Trabajo en equipo y clima organizacional este estudio se realizó en el hotel del campo de Quetzaltenango” tesis para que obtenga el grado de licenciada en psicología industrial en la universidad Rafael Landívar. Se propuso como objetivo general que se pueda determinar si es que hay una conexión en las dos variables de trabajo en equipo y clima organización para la atención. La población que formó 30 trabajadores del hospedaje, el diseño fue descriptivo; a los trabajadores del hotel del campo de Quetzaltenango se les dio un cuestionario donde se obtuvo mucha información acerca de los diferentes problemas que atravesaba la empresa. El cuestionario se basó en la teoría del autor Hernández (2014) quien confirmó que el trabajo en equipo fue fundamental para que los trabajadores puedan desempeñarse mejor en sus tareas y labores y a la vez muestra buen clima organizacional dentro de la empresa, por lo tanto, su nivel correlación fue ($Rho=0,788$ Sig.=0.000).

Se tomó como aporte para la investigación ya que refleja la importancia de que los trabajadores puedan y sepan trabajar en equipo y así tener un buen ambiente laboral y ver que a través de esta investigación los trabajadores pudieron manifestar sus opiniones a través de cuestionarios.

González (2015) en su investigación que lleva por título “Trabajo en equipo y satisfacción laboral se realizó el estudio al personal de telemercadeo y transaste”, tesis para obtener el grado de licenciado de psicóloga industrial, en la universidad Rafael Landívar, Guatemala. Se propuso como objetivo la relación entre las variables. La teoría que utilizaron fue la Robbins y Coulter (2007) quienes indicaron que los grupos que se conforman trabajan en un acuerdo para el objetivo para lograr la responsabilidad y compromiso mutuo. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, la muestra se conformó por ciento cuarenta trabajadores de transaste, teniendo las conclusiones que se determinan que existe

relación entre ambas variables de satisfacción laboral y trabajo en equipo, por lo que es fundamental el trabajo en equipo y así poder lograr buenos y mejores resultados en el trabajo, el nivel de correlación fue ($Rho=0,567$ Sig.=0.000) por lo tanto se propone que la empresa formule estrategias de gestión. Este antecedente sirvió para la investigación ya que las teorías de Robbins y Coulter aportan mucho sobre la variable de trabajo en equipo y competencia dentro de la organización. Utilizó la metodología y el instrumento que fue la encuesta que dio a conocer la problemática de la empresa y entre los trabajadores.

En el contexto nacional el autor Rivera (2018). En su investigación que lleva por título “Equipo de trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa pública de prendas de vestir, lima 2018”. Tesis para obtener el título licenciado en administración de la universidad cesar vallejo. Tuvo como objetivo principal determinar y establecer la relación entre equipo de trabajo y desempeño en los colaboradores de la empresa pública de prendas de vestir. Se fundamenta las teorías de Marín quien se basó en equipo de trabajo manifestó los desafíos de la empresa como se desarrollaba dentro del ambiente interno y externo de los trabajadores. La población conformada de 45 trabajadores de la empresa. El diseño fue descriptiva- correlacional – no experimental, así mismo teniendo como instrumento la encuesta que se mencionara en la investigación. Como conclusión manifestó que hay relación significativa entre equipo de trabajo y desempeño laboral ($Rh0=0.596$, significación bilateral=0,000).

Se consideró esta investigación, ya que como conclusión fue lograr los objetivos propuestos y si hay relación entre las dos variables en el resultado obtenido demostró y comparó la elaboración de las variables y así obtener soluciones para los problemas que presenta en la organización.

Pinedo (2018) en su investigación que lleva por título “Equipos de trabajo y comportamiento organizacional del banco de crédito de bellavista en el segundo trimestre de 2018”. Tesis para obtener el grado de licenciado de administración de la Universidad César Vallejo, como objeto principal reconocer la conexión de las variables que presenta esta investigación. Se usó la teoría como referencia de Perret Miquel con su libro gestión de personas para la variable de equipos de trabajo y el autor Chiavenato, Idalberto para la variable de comportamiento organizacional. Se utilizó el método no experimental, el estudio fue tipo básica, descriptiva correlacional la población fue de 35 trabajadores y se tomó como muestra a 30 de ellos los cuales fueron encuestados para poder medir el problema que atravesaba esta agencia de bellavista del banco de crédito, los datos se recopilaron y se procesó en el

software de SPSS 24. Como conclusión se confirmó la conexión que existe en las variables de investigación. Por lo tanto, hay una correlación moderada de un $Rho=0.634$, Sig (bilateral)=0.000 por lo cual demuestra que trabajo en equipo hay poco comportamiento organizacional que conlleva una mala competencia laboral.

De esta investigación su objetivo era buscar la relación de las variables, por ello si la investigación efectivamente tiene una relación de ambas variables. Adicional a ello aporta y proponen para el trabajo en equipo en las organizaciones.

Alegre (2017). En su investigación que lleva por título “Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del instituto nacional de estadística e informática en el 2017”. Esta investigación se elaboró para que el autor obtenga el grado académico de maestra en gestión pública en la universidad César Vallejo, Lima. Su objetivo principal fue determinar cuánto influye la variable de trabajo en equipo en la de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución en referencia. La teoría que utilizó fue creada por el autor Weber que plantea: “La necesidad es el estado de una persona definida en términos estrictos regidos por reglamentos y líneas de autoridad definidos en la empresa”. Por otro lado, se fijó un acercamiento metodológico de la investigación con un enfoque cuantitativo, no experimental transversal y correlacional, teniendo como finalidad encontrar la conexión entre las variables de estudio. La población fueron todos los trabajadores del instituto nacional de estadística e informático, donde la muestra fue conformado por 132 trabajadores de este instituto. Se utilizó el enfoque cuantitativo de acuerdo a la escala de Likert, se validó por jueces expertos, también el nivel de fiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach. Como resultado del análisis de los datos levantados se concluyó existe el nivel de influencia directa de la variable trabajo en equipo sobre la variable satisfacción laboral determinado mediante el nivel de correlación de ($Rho=0,988$ $Sig.=0.000$) que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral.

Este antecedente apporto a la investigación, de que el autor principal Gutiérrez realizara un marco teórico, así como otros autores secundarios en cuanto para la variable de trabajo en equipo, y adicional a ello la metodología de la investigación se tomó como ejemplo el método diseño de investigación.

Edson (2017) en su investigación que lleva por título “La competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas lima oeste del Seguro Social de Salud – EsSalud”, tesis para obtener el grado de académico de: magister en gestión pública de la universidad cesar vallejo, cuyo objeto principal fue determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas. Utilizó la teoría de McClelland que se basó en la competencia y manifestó que en los mercados demuestran buena organización en las empresas. Como población estuvo conformada por 60 colaboradores de la empresa ,así mismo el método de investigación hipotético deductivo, y de tipo correlacional, diseño no experimental por lo tanto se demostró la técnica de la encuesta y con su instrumento que fue el cuestionario de las variables indicadas, las preguntas se formularon a través de la escala de Likert y además se evaluó con el programa SPSS las dimensiones de cada variable y con sus interpretaciones estadísticas y así se determinó el coeficiente de correlación moderada de ($Rho=0.738$, Sig bilateral=0.000).por lo tanto demuestro que si existe una relación con las variables .

Este antecedente se consideró debido a que presenta en la organización normas y leyes que puede resolver problemas para dar soluciones a los conflictos y así cumple con los objetivos y metas establecidas que se presenta en el banco.

Para dar soporte a la investigación se basó en las teorías de diferentes autores, teniendo como autor principal a Castro para la variable de trabajo en equipo y Chiavenato para competencia laboral, estableciendo así nuestro inicio de investigación. Por ello, estas teorías ayudo a que se entienda con mayor claridad estas variables de estudio.

Para la primera variable que se presentó en el estudio. Las organizaciones ya sea que se dediquen a diferentes tipos de rubros, públicas o privadas, necesitan dentro de su organización personas capaces de poder trabajar en equipo, esto se basa en que todos los trabajadores mantengan una buena relación, haya comunicación y la cooperación de todo el equipo para poder alcanzar los objetivos propuestos. A continuación, se presentó la fundamentación teórica de los autores.

Lo menciono un autor acerca de la variable trabajo en equipo que en las empresas se fomente y que realmente sea importante que la analicen y que la profundicen en las organizaciones, este asegura que mediante el trabajo en equipo las empresas permanecerán a través de los tiempos y lograran mantener los problemas presentados, así como ayuda horizontal izar las comunicaciones internas de la empresa para un objetivo común. Por lo tanto, lo que está

claro es que hay que hacer énfasis en cómo mejorar la eficiencia de estos equipos (Castro, A. 2014).

Entre las dimensiones del autor presento como primera dimensión a los objetivos comunes acordados que es cuando las empresas tienen sus objetivos definidos por los colaboradores de la empresa, estos se sienten más involucrados y se logran sentir parte de ese grupo. Por otro lado, los objetivos no deben ser impuestos por el jefe, tiene que participar todos en sus opiniones y ponerse de acuerdo en los objetivos, esto es para que la empresa tenga una energía positiva y que el equipo sea unido (Castro, A.2014). Las organizaciones deben dejar participar a todos sus trabajadores en las reuniones que cada uno pueda expresar sus opiniones, si están de acuerdo con las metas que el equipo se propone, antiguamente las organizaciones eran más estrictas, los objetivos y metas eran impuestos por el director del equipo, pero en la actualidad esto ha cambiado muchas empresas están tomando la medida que todos los integrantes estén de acuerdo con los objetivos y la manera en cómo lo van a lograr. Aún falta que muchas empresas acojan estas medidas para que haya un mejoramiento en su equipo.

La segunda dimensión del autor se trata de realizar tareas definidas y negociadas que al momento de realizar tareas específicas tienen que ser claras, establecidas y estipuladas con la aquiescencia de todos los que conforman la organización. (Castro, A. 2014). Para el autor las empresas deben tener bien definidas las tareas dentro de la organización, las actividades que se les asigne tienen que ser asumidas y cumplidas con responsabilidad, las tareas de definidas es que a cada trabajador se le tiene que asignar diferentes tareas para que no realicen el mismo trabajo, los trabajadores tienen que tener en claro cuál son sus tareas. Si en la organización nadie sabe que tareas tienen que realizar definitivamente la organización está yendo por un mal camino.

La tercera dimensión del autor se trata de procedimientos claros las empresas deben establecer procedimientos claros para que se puedan solucionar rápidamente a los problemas que se presenten eficazmente que nos garantizara a la solución de problemas, toma de decisiones, el acceso a la información, lo que asegure la rapidez del proceso (Castro,A. 2014) .Al establecer procedimientos claros según lo que dice el autor que vamos a poder resolver más rápido los problemas que se presenten dentro de la organización, los procedimientos pueden estar escritos en algún documento y describirlo de una forma detallada, que todos los colaboradores puedan entenderla y también puedan acceder a esta.

La cuarta dimensión del autor se trata de relaciones interpersonales fomentar las buenas relaciones interpersonales dentro de la organización, esto quiere decir que los trabajadores tienen que mantener una buena relación de respeto, comunicación y confianza con sus compañeros, esto no nos asegura mayor productividad en las empresas, pero sí de ayuda significativa en la producción (Castro, A.2014) la buena relación interpersonal dentro de la organización, lo fomentan los altos mandos como los jefes. Las relaciones entre los trabajadores tienen que ser buena, un buen clima dentro de la organización tiene que conformarse por el respeto y la confianza, ya que todos conviven a diario con diversas personas, y todos tienen diferentes puntos de vista que tiene que ser respetado por los trabajadores. Esta es una característica esencial para el desarrollo como organización.

La quinta dimensión del autor se trata de desarrollo del grado de interdependencia y trabajo mancomunado: En las organizaciones la dinámica entre los colaboradores debe ser responsable ya que existe un alto grado de interdependencia, porque se trabaja conjuntamente, se debe alcanzar el logro de que los trabajadores tengan los objetivos en común y que todos cooperen, y también que se maneje una comunicación formal (Castro, A.2014). Asimismo, la interdependencia del trabajo en equipo está en el día a día en que depende de otros compañeros y jefes para poder desarrollarnos. Por lo tanto, las organizaciones deben tener como principio un alto grado de interdependencia para que los trabajadores no hagan sus actividades individualmente, y realicen un trabajo mancomunado. El aporte, hace entender que el trabajo en equipo lleva como objetivo facilitar a que las organizaciones requieran gente con mucha seguridad personal, tener un equipo eficaz de trabajo y que sepan compartir su conocimiento con sus compañeros. Es justamente gracias al trabajo en equipo las organizaciones pueden alcanzar sus objetivos cuando sus empleados trabajan en equipo y con un solo objetivo, la empresa tiene mayor productividad, mayor rentabilidad. Es decir que todas las empresas pueden trabajar en equipo siempre y cuando apliquen todas las dimensiones que nos menciona el autor. Por otro lado, todos los miembros de la empresa tienen que trabajar en conjunto para que puedan lograr los objetivos propuestos, el equipo comparte un nombre que es el de la empresa, una misión, historia y metas en común. Definitivamente para que un conjunto de personas se comporte como un equipo toma tiempo, ya que toma tiempo que todos se conozcan que haya mayor confianza y comunicación, a medida que se logra las relaciones interpersonales (Rodríguez, 2014). Los procesos del trabajo en equipo según el autor Rodríguez son: Definir los objetivos, determinar su posición dentro de la organización, seleccionar a los miembros, integrar el

equipo en la organización. El autor en su artículo científico manifiesta que trabajar en equipo es una tarea muy importante que debe implementarse en todas las organizaciones Rekalde R., Pérez Gaztelu-V. (december,2013), aunque estas tengan diferentes rubros es importante que tomen en cuenta la importancia que los colaboradores puedan trabajar como equipo unidos y en una sola dirección. Así mismo el trabajo en equipo se identifica por que haya una buena comunicación en los trabajadores y que también la relación del jefe con los trabajadores se base en buenas relaciones de confianza y de apoyo entre los colaboradores. El grupo de personas pueden ser simplemente, gente que tiene un interés momentáneo común (Márquez, j (2011). De acuerdo con el autor menciona que el grupo de personas que conforma una organización no necesariamente logran tener tanta afinidad con los compañeros, simplemente se acoplan a los demás momentáneamente para poder lograr sus intereses en común. Por ello las dimensiones de este autor son: el nacimiento del grupo de equipo, tipos de equipo, objetivos de equipo, causas y fracasos que se da en la empresa. Los equipos son las personas que expresan sus habilidades en forma individual y confianza en el interés mutuo. Y sus conocimientos, la competencia, motivación Buendía, P. (2019). los equipos tienen metas de analizar críticamente de los errores que se presenta en las metas de los puntos que no cumple con las actividades. El estudio de trabajo es una necesidad fundamental para cualquier persona que realice una actividad productiva Orres, I , Naranjo,L. (2014). según el autor su forma más general. La cohesión de los equipos de los trabajos es un ámbito fundamental donde se desarrolla que participa cada momento en los equipos q si nos da la importancia de los trabajadores, Eusive, Gómez, M. (2020). Según el autor nos indica que es muy importante con las metas de las capacitaciones de metas. Las informaciones del trabajo en equipo tienen la responsabilidad de mantener una relación con los trabajadores de las empresas. International Labour Office. (2017). según las indicaciones del autor tiene como responsabilidad de trabajar en equipo. La motivación en el trabajo desarrolla objetivos en cada empresa Ramírez, V Nazar, G. (2019) así mismo tiene responsabilidad que todos los trabajadores tengas charlas y capacitación. Los trabajos que se desarrolla en el ámbito laboral demuestran ser más eficaz para desarrollar metas y lograr cada paso que se está dando en dichas empresas por lo tanto en el trabajo establecen objetivos para la existencia y características que se manifiesta en relación al trabajo. La sierra, J. (October,15.2019). El trabajo en la realidad humana, por lo tanto, afecta a todas empresas con momentos adecuados de la empresa y demuestran retos y futuras en el trabajo que

muestran, Quintero lima, m. g. (March 1,2019). Según el autor muestran retos tecnológicos, a los retos demográficos y a los retos medioambientales.

El trabajo es una actividad donde demostramos que la organización o institución regula el reglamento de la empresa que se realiza siempre en un espacio diseñado organizacional e institucionalmente, Velásquez, N. Parra D, (2019). las organizaciones en el trabajo en equipo entonces el trabajo produce condiciones que no siempre favorecen el trabajo en sí, y menos la salud mental del trabajador. Los equipos de alto rendimiento de los trabajadores demuestran ser eficientes en cada área que se presenta en la empresa así mismo es importante que se cumplan los objetivos y metas según el autor Cristhyan M, Herrera H, Salinas. (2018). el rendimiento del trabajador es lo más importante que la empresa demuestre sus incentivos a los trabajadores y así mismo se les recomienda a los trabajadores q demuestren sus habilidades ante los demás compañeros.

El trabajo en equipo es importante de manera eficaz, manteniendo una buena relación a todos los integrantes de la organización esto hará que cada puedan intercambiar conocimientos, tener apoyo de los compañeros (Diaz, 2010). Es decir, de acuerdo con el autor, manifiesta que el trabajo en equipo es una coordinación para alcanzar objetivos propuestos en dicho proyecto. Entre sus dimensiones se tiene: la existencia de metas claras y explícitas, estabilidad en el tiempo, sistemas de reconocimiento del trabajo bien hecho. Así mismo en un artículo científico se define que trabajar en equipo es trabajar un conjunto de personas que intercambian diferentes tipos de ideas, transfieren sus conocimientos los unos a los otros (Gómez & Acosta, 2014). Dinámicas del trabajo en equipo es una técnica de un conjunto de instrumentos o medios que permiten favorecer este tipo de trabajo con objeto de conseguir resultados más eficaces (Belén, V.2010). La dinámica del trabajo es aquella estrategia que ayuda a recabar un objetivo específico y metas. Sus dimensiones son: potencia en el trabajo en equipo, analizar factores como la comunicación, ejerce liderazgo en el estilo. Dentro de las empresas, la comunicación es vital, este acto se refiere a la transmisión de la información, con una buena comunicación también se logra un buen funcionamiento de la organización y que los objetivos de ella se cumplan, (Acedo,2010). Es decir, de acuerdo con el autor expone que la comunicación es muy importante en un equipo de trabajo para así tener una buena relación entre más personas así mismo tener una comunicación eficaz. Si se logra mantener una buena comunicación, dentro de la organización podrán intercambiar sus conocimientos y así lograr resolver todas las dudas.

Las ventajas de trabajo en equipo, son muy importantes ya que forman parte de los trabajadores tendrás las oportunidades de aumentar sus conocimientos y habilidad y compartiendo con profesionales de otras áreas que nos denomina con una buena comunicación con los distintos niveles red, es decir, demostrando eficaz al cumplir con los resultados de sus laborar de los equipos que dan una buena justificación al trabajo para así constantemente requerir buenas innovaciones constantes.

El trabajo es muy importante para los trabajadores para sí ir mostrando ideas de innovar en la organización y también formando parte de las competencias (Ferrol, g Rico, r Sánchez, m (2008). Según el autor manifestó que las necesidades de las organizaciones en el Perú están formando para innovar una buena estructura de trabajo en las empresas.

Paradigmas del trabajo en equipo es aquel que toda la seguridad en el riesgo que se sufren las series de procedimientos y las técnicas que son muy complejas en la tecnología avanzada de las personas es una excelente habitud (Arenas, J, pains, M (February 2018). el autor manifestó que los paradigmas es una conducta en un trabajo de equipo para así tener una buena ordenanza en un equipo de mostrando eficaz a nuestro empeño de cada trabajo obligado. El autor informó Pacios, Ana R. y Bueno de la Fuente, Gema (2013). Trabajo en equipo y liderazgo en un entorno de aprendizaje en todas las reuniones en un trabajo en equipo son muy importantes en una empresa para así demostrar excelentes habilidades, actitud y colaborando en una plena organización o en una reunión a la vez cada persona demuestra interés al tema en dicha confianza. (Elena, august - septiembre 2018). indica que las reuniones demuestran el interés en cada empresa cuando hay colaboradores en dicha reunión manifestando opiniones en un grupo de trabajo con el ámbito de aprender más en la empresa.

Trabajo en equipo que se da en la empresa o en la organización es muy habitual en un trabajo con varios colaboradores en la empresa en dicha manifiesta que toda persona tiene la voluntad de participar en ideas básicas del área. (Cortez, Nussbaum, Woywood; & Aravena, 2018). Según los autores presentan en una organización es la suma importancia que debe tener en un grupo colectivo que menciona una buena responsabilidad en dicha organización, El equipo de trabajo está relacionado con los con otros grupos de interés que quieren sobresalir adelante en el futuro anual. Murillo, J, Fernández, N. (2019). asimismo, el autor demuestra que el equipo son parte de grupo de personas.

Estos trabajadores convivieron con un núcleo de funcionarios pertenecientes a las plantas de personal de las entidades, con mayores garantías, estabilidad y mejores condiciones para

desarrollar procesos organizativos. Fuerte Posada, A. (2019). según el autor menciona que es muy necesario que el personal se sienta en un lugar de trabajo educadamente. El trabajo en equipo es un conjunto de colaboradores para realizar un proyecto y así para alcanzar objetivos comunes y también aportando ideas en cada parte del trabajo cumpliendo metas específicas (Fernández, R., Kozlowski, S. W. J., Shapiro, M. J, & Salas, E. (2017). Es decir que trabajo en equipo se aprende interpretan ideas ante los demás con una buena amplitud de saber manifestar una organización ante una empresa. Los equipos de trabajo en las organizaciones se fundamentan sus análisis que se puede clasificar en dichas normas y leyes de la organización según el Autor Bayona, J, Heredia, O. (April-June2012). el líder evaluará el Desarrollo de cada trabajador Como va planteando sus metas específicas en cada área.

Se presenta para la segunda variable en estudio competencia laboral que es lo más importante en una empresa ya que podrá ver una mejora capacidad del desempeño organizacional asimismo demostrar conocimientos, habilidades para las personas que buscan lograr sus aprendizajes y objetivos que se establecen en la empresa. La competencia laboral según un autor depende mucho de los conocimientos que los trabajadores tengan y también las habilidades que manejen como trabajar en equipo, ser creativo en su puesto de trabajo, buscar soluciones para resolver en el ámbito laboral, este conocimiento necesita que la persona sepa y que quiera aprender y estos conocimientos van mejorando de acuerdo a las capacidades que reciban de la empresa (Chiavenato, 2014).

Entre las dimensiones del autor presenta como primera dimensión del autor se trata Motivos. Según un autor menciono, para que un trabajador sea competitivo es fundamental que tenga un motivo o también impulsos que lo lleven a la investigación, cuyo objetivo es que estas necesidades se satisfagan y así aliviar sus necesidades de búsqueda, por otro lado, nos menciona que mientras mayor tención tenga el trabajador mayor será el esfuerzo que le ponga a las averiguaciones, esto generará la energía para alcanzar los objetivos (Chiavenato, 2014).El autor indica que respecto a los motivos que un trabajador tenga, su competencia aumentará y será mayor su interés en investigar, esto hará que desarrolle sus actividades y tareas con mayor competencia para poder llegar a sus objetivos, nos dice acerca de la importancia que se tiene al tener un motivo para llegar a los objetivos, esto tiene que ser por un lado incentivado por el jefe, por ende, el trabajador estará más involucrado en la empresa. La segunda dimensión del autor se trata de conocimiento. El autor define la palabra conocimiento como la experiencia que cada persona tiene, así como la información que

manejan ya sea por los estudios obtenidos o por la experiencia en diferentes empresas; Los conocimientos de un trabajador deben compartirse en la empresa donde labora, y también desarrollados (Chiavenato,2014).Según el autor define la palabra conocimiento al implementarlo en nuestra investigación se dice que cada trabajador tiene que tener conocimientos que sean necesarios para la empresa, esto ayuda a cada trabajador tenga mayor competencia en el entorno laboral, que permita mejorar su desarrollo dentro de la empresa. Por otro lado, es el conocimiento el que forma equipos de trabajo, dentro de organización es necesario que los conocimientos sean compartidos por todos los trabajadores. La tercera dimensión del autor se trata de las habilidades de un trabajador es lo que los hace destacar dentro de la organización, está formado para poder resolver problemas presenten en la empresa, también tener habilidades de poder comunicarse con los demás compañeros de trabajo, esto lo adquieren con entrenamiento (Chiavenato, 2014). En efecto las habilidades de los trabajadores son por la práctica que ellos manejan, el entrenamiento que la empresa les brinda, según las habilidades de un trabajador podrá resolver los diferentes problemas que enfrente la organización, para una organización es necesario que todos sus trabajadores cuenten con diferentes habilidades y que estas puedan ser compartidas entre ellos.

En esta manera competencia laboral los factores básicos serán, genéricas, específicas, conforme se analizó el autor Vargas (2009). El autor menciona los tipos de competencias como las básicas que es la que todos los seres humanos tenemos para poder sobrevivir en esta sociedad, que siempre está en constante cambios, otras de las características que se menciona son las genéricas estas son de naturaleza más comunes por ejemplos todos los recursos personales como cada persona las actitudes, los conocimientos, estas competencias se relacionan entre sí para que podamos cumplir nuestros objetivos lo cual permiten lograr el trabajo en equipo y que se puedan adaptar al ambiente de trabajo y como tercera competencia el autor se refiere a las específicas se refiere a que los trabajadores obtenga más conocimientos y lo puedan implantar al área donde trabaja. Indica un autor que la competencia laboral es desarrollar aquellas capacidades para conseguir trabajo, mantenerse de aprender uno mismo y por lo tanto mantener aquellas capacidades del ámbito (Gutiérrez. E ,2011). Las dimensiones de este autor son los conocimientos, habilidades, actitudes que aplicada a nuestra investigación nos da un gran aporte ya que estas características son muy importantes para que un trabajador sea competitivo dentro del ámbito laboral. Los cambios por lo que se atraviesa actualmente las empresas hacen los trabajadores sean mucho más

competitivos en el ámbito laboral, esto tiene relación con globalización (Escalante, 2014; Drouet, 2014). La competencia es aquella que se da a nivel nacional así mismo demostrando desempeño a las empresas con una buena actitud dando buenos resultados (Rábago, E. 2010). Es decir, que la competencia laboral es caracteres fundamentales para una empresa que facilita una búsqueda en la que se adquiera mayores conocimientos, nuevos estilos de trabajo y diferentes habilidades para así que el trabajador se siente satisfecho con un buen trabajo eficaz y así mismo las dimensiones que son: rasgos, destrezas, auto concepto, conocimientos motivos.

las competencias han sido procesos que se han desarrollado en la actualidad debido a la exigencia del entorno por establecer y aplicar prácticas que brinden nuevas estrategias de dirección a las empresas, Ayala, A. (2017). según nos mencionó el autor que las competencias han sido desarrolladas a través de prácticas y estrategias.

Las competencias en el trabajo son muy importantes y son conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar Durango, C. Rueda, C. Zapata. M. (2019). Y según el autor participar en el mundo en el que vive, por medio de la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad plenamente identificada. Cuando se realiza la selección de personal es donde se identifica las habilidades que una persona puede tener, es en este procedimiento en el cual el reclutador tiene que seleccionar a la persona que sus habilidades vallan acorde al puesto de trabajo, la selección del personal es lo más apreciado ya que formara parte de la empresa y asimismo definiendo las dimensiones: talento y competencia, el rol de la motivación, apertura del talento humano en competencia (Alles, 2006). Según la autora la selección del personal es aquel que aprendemos formar parte de una organización o puesto de trabajo indicando también dando a conocer buenos niveles de aprendizaje de dicha selección de la empresa ya que los trabajadores cumplen con un buen perfil competitivo.

Indica que la competencia de trabajo es una capacidad real demostrada que se determina un comportamiento competitivo que se observa la realidad problemática del trabajo y asimismo presentamos las dimensiones: flexibilidad del trabajo, organización del trabajo formación capacitación y motivación. (Sanchez, C.2006). Según la autora la competencia laboral es una idea que determinara el desempeño laboral en las empresas y por lo cual demostrando el esfuerzo de cada trabajador brindándoles buenas charlas informativas. Las competencias desde el campo laboral se manifestaron que es una construcción social del aprendizaje significativa y útil para un buen desempeño productivo para así obtener un buen trabajo real.

(Segoviano, J. 2014). Según el autor habla de que mediante una situación se demostró experiencia en el desempeño de situaciones específicas considerando que sostiene la competencia laboral es una completa estructura de atributos para el desempeño. La gestión de capital con el enfoque de la competencia laboral es el desarrollo de todas las competencias a nivel para formar parte entregando buenos resultados a la organización y la necesidad reales rigiendo un desarrollo competitivo (Sánchez Rodríguez, A., Martínez Vivar, R., and Moreno Lázaro, J. 2017). Según el autor explica que los enfoques de la competencia de trabajo y así mismo utiliza un enfoque tradicional para orientar sus gestiones y asumiendo buenas técnicas en la capital humana. El alineamiento de las competencias laborales es la capacidad individual de cada individuo posee para adquirir funciones para así demostrando el valor del desempeño en su puesto de trabajo y así mismo compartiendo acciones a través de actitud. Es decir que la competencia tiene la capacidad de manejar ideas, conocimientos, actitudes y habilidades y así mismo cumpliendo con las funciones en el puesto de trabajo desempeñando, demostrando el interés. La satisfacción laboral son claves para la Gestión de Recursos Humanos en un enfoque de calidad total, Samanez, H. Placencia M. (2017). por lo tanto, tiene la forma de satisfacer a los trabajadores. La competencia laboral basada en la formación de los profesionales es un proceso constructivo, socializado que es posible en una buena concepción participativa en el desarrollo de la persona profesional. (García, E, Ordoñez, G, castro, ch.2018). asimismo, los autores manifiestan la formación profesional es aquel que se involucra tanto en lo personal y también en la realidad interpretando buenos resultados con el conocimiento de aprender demostrando habilidades, aptitudes y actitud Gestión de recursos humanos por competencias es decir esto se refiere a los procesos para poder dirigir y controlar las funciones que tengan relación con el bienestar y desarrollo de los trabajadores. (Pérez. (2018). Según el autor nos indica que es muy importante porque podemos relacionarse con los demás puestos de trabajo y desarrollando funciones con las empresas, mostrando el interés oportuno con las personas innovadoras y eficientes. Según Escobar nos menciona que los cambios que se producen constantemente en el ambiente de la organización hacen necesario que se potencie al límite. La competencia laboral es muy importante para las personas que se desarrollan sus labores en las organizaciones así aplicando sus conocimientos y capacidades que representan a los principales motores del éxito que garantizan la competitividad a las mismas organizaciones. Duque. C, García, S, Hurtado A, (july1,2017). por tal motivo la competencia se analiza a través de componentes humanos de las organizaciones que nos da entender el rendimiento de cada persona toda

competencia demuestra el conocer, el hacer y el ser; partiendo de esto se puede establecer la relación entre el logro de competencias académicas con el logro de las competencias laborales Guzmán. (2017).es decir que las competencias se demuestra ser eficaz mente. Las competencias que nos indica en las empresas es una meta donde se puede lograr cada momento de la práctica de la empresa donde demuestras ser eficiente con toda la compañía de ámbito laboral. Según los autores Fiallos, J. Navarrete Y. Valverde.R.(May-Aug 2019) nos menciona que las competencias son muy importantes en el ámbito laboral ya que desarrolla pasos para una meta y lograr objetivos específicos de cada empresa.

Las competencias en el desempeño de los trabajadores se les demuestra determinar un esfuerzo en el ambiente laboral ya que las personas demuestran ser otras en el futuro y orientados como se desempeña en cada área y ser evaluados como es su desempeño y sus actividades que se presenta Alle, V. (2019) según el autor por el motivo que es muy importante que haya una comunicación y desarrollar las actividades que se presentan en la empresa. Y que se desarrolle en cada momento que hay actividades en la empresa

Las organizaciones demuestran que los trabajadores tienen la amabilidad de expresar sus habilidades en la empresa, Yousefi, M. Abdullah, A. (2019). según el autor nos menciona que las organizaciones tienen la meta de satisfacer a las empresas con sus respectivas fuerzas. El desempeño laboral en las empresas demuestra ser las mejores del todo a nivel internacional del país según el autor Queipo, B. (2013). así mismo las empresas logran sus objetivos completos logrado el conocimientos y competencias por lo tanto trabajar en conjunto y demostrando habilidades eficazmente en el trabajo.

El diseño del trabajo es una perspectiva que se identifica en el puesto laboral de la empresa y por lo tanto se desarrolla desde el proceso y incorpora metas de cada ámbito laboral, Hidalgo Jiménez, E. M. (2019). Menciona el autor sobre el diseño de trabajo en las empresas ya que podemos manifestar que es muy importante.

Formar un buen equipo de trabajo no depende únicamente de las habilidades cognitivas de los integrantes, sino también depende directamente de algunas características personales tales como habilidades sociales y tipos de personalidad Ramírez, V,Nazar, G. (2019) según el autor menciona es lo que se quiere lograr y cumplir metas y responsabilidades dentro de la empresa y formando personas capaces y mutuas para un líder competente.

Para este proyecto de investigación se propuso lo siguiente problemática: ¿Qué relación existe entre trabajo en equipo y la competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho? Así mismo se menciona los problemas específicos:

¿Qué relación existe entre objetivos comunes acordados y la competencia laboral?, ¿Qué relación existe entre tareas definidas negociadas y la competencia laboral?, ¿Qué relación existe entre procedimientos claros y la competencia laboral? ¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y la competencia laboral? ¿Qué relaciones existe entre desarrollo alto grado de interdependencia de trabajo y la competencia laboral?

La investigación que tuvo por título trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho Justificación teórica busca comprobar si los componentes del teórico Castro y Chiavenato se adecuan al entorno para la agencia de Próceres del BCP. Por otro lado, para la elaboración de la investigación se utilizaron teorías de diferentes autores como Gutiérrez, Rodríguez, Alles son teorías confiables para que se establezca los datos específicos sobre la relación de ambas variables. En la justificación practico es importante ya que brinda información importante con la ayuda de las teorías lo cual apoyara al Banco De Crédito De La Agencia De Próceres SJJ. Asimismo, la problemática trabajo en equipo y competencia laboral corrigiendo datos importantes con la finalidad de brindar un clima satisfactorio para la permanecía de los distintos trabajos en sus labores. Como justificación metodológica la investigación permitirá lograr una correcta evaluación a través de las variables así mismo trabajo en equipo y competencia laboral. El cual permitirá evidenciar para posteriores investigaciones. Socialmente se propone que la investigación pueda ayudar a la sociedad de forma en que ya sea dentro o fuera de la empresas, ya que permitirá demostrar que cuando se trabaja en equipo todo puede resultar mucho mejor y que toda persona tiene que ser competitiva en mundo globalizado en el que vivimos, también se dirige a que se determine los factores más importantes de las dos variables y que esto puedan contribuir para un mejor desarrollo tanto personal como profesional para los seres humanos. Esto es beneficioso para las empresas y para las personas que trabajan dentro de ellas en su desarrollo profesional ya que el trabajo en equipo y ser una persona competitividad dentro de su centro de trabajo lograra su desarrollo dentro de la empresa y para que puedan lograr todos los objetivos trazado.

De esta manera la hipótesis general fue: Existe una relación entre trabajo en equipo y la competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de San Juan de Lurigancho. Así mismo entre las hipótesis específicas: La primera si existe una relación entre objetivos comunes acordados y la competencia laboral. La segunda si existe una relación entre tareas definidas negociadas y la competencia laboral. La tercera si existe una relación entre procedimientos claros y la competencia laboral. La cuarta si existe una relación entre

relaciones interpersonales y la competencia laboral. La quinta si existe una relación entre desarrollo alto grado de interdependencia de trabajo y la competencia laboral.

El objetivo general fue determinar si existe relación entre trabajo en equipo y la competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho. Así también entre los objetivos específicos: el primero fue determinar si existe relación entre objetivos comunes acordados y la competencia laboral, el segundo determinar si existe relación entre tareas definidas negociadas y la competencia laboral, el tercero determinar si existe relación entre procedimientos claros y la competencia laboral , determinar si existe relación entre relaciones interpersonales y la competencia laboral y finalmente el cuarto determinar si existe relación entre desarrollo alto grado de interdependencia de trabajo y la competencia laboral.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

Es aquella que será caracterizada por un proceso para así especializar su interés práctico (Zorrilla, 1993). Según el autor las investigaciones de tipo aplicada buscan ampliar todos los conocimientos y así resolver los problemas del estudio, y principal de caracterizar las decisiones y dar respuestas a los problemas (Torres, 2006). En la investigación se basó en las teorías de expertos para que ayuden a resolver el determinado problema que se presenta en la agencia de próceres.

Diseño

El trabajo no experimental aquella que no puede ser manipulada de ninguna de las variables que se está presentado en dicha manifestación del contexto (Palella y Feliberto Martins, 2012). Es decir que toda investigación el cual sea no experimental es una información que no puede ser manipulada, ya que hay normas, reglas las cuales regulan los criterios del análisis que no pueden ser utilizadas. El diseño que se utilizó fue no experimental por lo que no fue manipulada las variables.

Nivel correlacional

El autor no define de tipo descriptivo correlacional, el estudio que tuvo el objetivo que se evalué si hay relación entre las dos variables y también la relación de los conceptos que se planteen en el marco teórico, este estudio evaluó las categorías y conceptos (Hernández 2003). El nivel de investigación fue correlacional puesto que se va a tomar la relación entre las dos variables en el banco de crédito.

C: censo

X1: trabajo en equipo

X2: competencia laboral

r: relación

Enfoque

Enfoque cuantitativo es recolectar información para así aprobar la hipótesis un base estadístico con fin de lograr las teorías y el conocimiento de medición (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. 2014). los autores también mencionan que estudios que usan este enfoque para su investigación numérica. También se usó la estadística y así se implantó los indicadores precisos de las variables de trabajo en equipo y competencia laboral del banco de crédito.

Método hipotético deductivo

Es un planteamiento lógico que se va procesar la investigar, y también buscar soluciones en un problema planteado (Cegarra (2012) según el autor menciona que es muy importante dar soluciones en cada problema que se presenta en la empresa por lo tanto es plantear buenos resultados y asimismo es una herramienta que todos los estudiantes, pueden describir ideas ,fenómeno físico desde que se presenta en dicha manera desarrollada ,y también se utiliza precisar teorías previas y nuevas funciones de los conocimientos.

2.2. Operacionalización de variables

El autor mencionó que la Operacionalización es la desintegración de la variable de estudio en pequeños términos, estos lo llaman como indicadores que son los subtemas de la variable que muchas veces son medidos con los ítems y las escalas (Hernández, 2014) La Operacionalización de las variables da entender que es muy importante para medir los indicadores y el uso de los ítems y escalas.

Variable

Se mencionó que las variables son características y cualidades estas pueden variar y son capaces para poder ser medidos y también evaluados (Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. 2014). Es decir, que la variable de trabajo permite identificar, medir, cuantificar, controlar y estudiar en una investigación o estudio, en los criterios que asumen en distintos valores de información real de las dos variables.

Tabla 1.*Operacionalización De la Variable (1) trabajo en equipo*

Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala	Tipo de escala
Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia de Próceres de San Juan de Lurigancho,	Trabajo en equipo	Según el autor acerca de la variable trabajo en equipo: que en las empresas se fomente y que realmente sea importante que la analicen y que la profundicen en las organizaciones, este asegura que mediante el trabajo en equipo las empresas permanecerán a través de los tiempos y lograrán, así como ayuda a horizontalizar las comunicaciones internas de la empresa para un objetivo común. Por lo tanto, lo que está claro es que hay que hacer énfasis en cómo mejorar la eficiencia de estos equipos (Castro, A. 2014).	De acuerdo con trabajo en equipo estos se evaluarán por sus subvariables o dimensiones donde se tomaron a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego es la obtención de información fue mediante la encuesta y se analizó en el programa SSPS.	1.Objetivos comunes acordados	1.1. Equipo 1.2. Organización 1.3. Opinión, trabajo	1.2 3.4 5.6	escala de Likert	Ordinal
				2.Realizar tareas definidas y negociadas	2.1. miembros 2.2. actividades 2.3responsabilidad	7.8 9.10 11.12		
				3.procedimientos Claros	2.4 tareas 3.1. Solución de problema	13.14 15.16		
				4.Relaciones Interpersonales	3.2. toma de decisiones 3.3. compromiso	17.18 19,20		
				5.Desarrollo de gratitud	4.1. respeto 4.2. confianza	21.22 23.24		
				De independencia Y trabajo mancomunado	4.3. buenas relaciones	25.26		
					5.1. esfuerzo	27.28		
					5.2. comunicación	29.30		

Tabla 2.*Operacionalización De la Variable (2) competencia laboral*

Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escala	Tipo de escala
Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia de Próceres de San Juan de Lurigancho	Competencia laboral	La competencia laboral según un autor depende mucho de los conocimientos que los trabajadores tengan y también las habilidades que manejen como trabajar en equipo, ser creativo en su puesto de trabajo, buscar soluciones para resolver en el ámbito laboral, este conocimiento necesita que la persona sepa y que quiera aprender y estos conocimientos van mejorando de acuerdo a las capacidades que reciban de la empresa (Chiavenato, 2014)	De acuerdo con la competencia laboral estos se analizaron evaluado por sus subvariables o dimensiones donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego la obtención de información fue mediante la encuesta que fueron analizadas en el programa SSPS.	1.Motivo	1.1. Identificar objetivos 1.2. incentivos 1.3. estrategias	1.2 3.4 5.6	Escala de Likert Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Ordinal
				2.Conocimiento	2.1. desempeño laboral 2.2. competencia 2.3 capacidad 2.4. competitividad 2.5. rendimiento	7.8 9.10 11.12 13.14 15.16		
				3.Habilidad	3.1. conocimiento 3.2. habilidades 3.3. resultados 3.4. actitudes 3.5. creatividad 3.6. satisfacción 3.7. cumplimiento	17.18 19,20 21.22 23.24 25.26 27.28 29.30		

2.3. Población, muestra y muestreo.

Según el autor mencionó que la población comprende a todos los integrantes de la empresa, que tienen características en común (Valderrama, 2015). En tal sentido estuvo formada con los trabajadores del banco de crédito del área comercial, como son los canales de ventanilla y plataforma de las agencias de Próceres y la de Metro Wiese que conformaron una cantidad de 40 trabajadores.

Censo

Según los autores definen que el censo es aquella que se efectúa a todos los que componen la población. Los censos no es la forma más habitual de desarrollar encuestas. A pesar de los avances informativos hay razones importantes para seguir haciendo censos como la rapidez en la obtención de resultados” (Pérez, R., Caso, C., R, M., López, A. 2012). Entonces, considerando el censo, se eligió trabajar con los 40 colaboradores del Banco de crédito de la agencia Próceres y metro Wiese. Es la técnica donde se estudia la población determinadas, el cual implica, menor cantidad de individuos para llevar a cabo el estudio de investigación. Asimismo, a través del censo se refleja el número total de la población, y también identifica la cantidad de las personas.

Criterios de inclusión

Se consideró a aquellos colaboradores del banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho para realizar la encuesta.

Criterio de exclusión

Todas aquellas personas que no forman parte de la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El autor menciona la encuesta es la técnica que, usada en recolectar datos, también se mencionó que este es muy importante para el propósito que brinda más información acerca lo que estamos investigando (Bernal ,2010).

Indica también que a través de la encuesta el investigador logra obtener información y de esta manera reúne todos los datos que se obtuvieron por cada persona que fue encuestada y los analiza, lo que menciono también es que la encuesta tiene las mismas preguntas para todos los encuestados (Diaz, V, 2015).

Para este trabajo de investigación se utilizó la encuesta, que permitió realizar la recolección de información para la variable que es trabajo en equipo y competencia laboral para el desarrollo del estudio correspondiente. Este cuestionario estuvo conformado por 60 ítems: para la variable trabajo en equipo 30 ítems y para la segunda variable de competencia 30 ítems, esto fue desarrollado por todos los trabajadores de la agencia de Próceres y metro Wiese.

Instrumento de recolección de datos

Según autor indico la técnica de recolección de datos es muy importante, por ello, de la técnica se recolectar los datos necesarios para la investigación, este instrumento también que brinda una información superior de una realidad que está en función a los objetos de estudio (Sánchez & Reyes,2015).El instrumento fue un formato de cuestionario, las preguntas fueron elaboradas por los autores de la investigación, estas preguntas se adaptaron a los temas de trabajo en equipo y competencia laboral, y se elaboraron con la finalidad de tener información para las dos variables.

Validez del instrumento

La validación de investigación es aquella determinar la seguridad de este instrumento y que pueda responder todas las interrogantes que se formularon, es también poder tener la fiabilidad de tener de cada encuestado son independientes para contestar las preguntas formulada (Rusque,2003). Así mismo un autor menciona que la validez es considerable que el instrumento menciona que las variables de acuerdo con varios expertos en el tema (Hernández, 2014) menciona acerca del instrumento que fue utilizado para medir las variables y así mismo dato a estudio fue expuesta por profesores expertos al tema. Se manifiesta que “Es la categoría que describe cuando un instrumento examina a una variable que se desea que sea medida.” (p.200). Para determinar la validez del instrumento se utilizó el valor del coeficiente de Aiken, representada de la siguiente manera:

$$V=(\tilde{x}-1)/k$$

Donde los parámetros son:

V = Valor de coeficiente de Aiken obtenido

\tilde{x} = Media de calificación de jueces

k = Rango de valores posibles de la escala de Lickert utiliza

l = Calificación más baja posible

Luego de aplicar la formula a resultados obtenidos de los instrumentos de medición se obtuvieron los siguientes valores:

Tabla 3.

Validez V de Aiken de los instrumentos de medición

N°	Validador	Instrumento Competencias gerenciales	Instrumento Desarrollo organizacional
1	Mgr. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	100%	100%
2	Mgr. Edgar Lino Gamarra	100%	100%
3	Mgr. Juana Balvina Huamán Roncal	100%	100%

El porcentaje obtenido en la tabla N 03, demostró que los instrumentos de investigación poseen relevancia, pertinencia y claridad otorgada por los asesores temáticos y metodológico, así mismo el detalle de las tablas se encuentra en el anexo 08.

Confiabilidad del instrumento

Según el autor explico que las variables y que también que los resultados sean consistentes y que en el grado de su aplicación se repite. (Hernández et al. 2014) Es por ello, el grado de confiabilidad de la investigación fue determinar de por medio el coeficiente Cronbach, a través de este podremos conocer la fiabilidad de nuestro instrumento. Hernández (2014). El autor indicó que el instrumento es aquel donde vamos medir los resultados obtenidos de la investigación y por lo tanto para la investigación se demostró mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para determinar el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach se utilizó la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde los parámetros son:

K = Número de ítems en la escala

$\sigma^2 Y_i$ = Varianza de ítems en la escala

$\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos

Tabla 4.

La evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach se medirá de la siguiente manera

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández (2014)

Para determinar el nivel de fiabilidad alfa de Cronbach, de los instrumentos de recolección de datos, se ha tenido en cuenta la interpretación de valores de confiabilidad del autor Hernández según la tabla 04.

Análisis de fiabilidad**Tabla 5.**

Fiabilidad de la Variable Trabajo de Equipo

		N	%
Caso	válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

Interpretación:

De acuerdo al análisis sobre los 40 datos analizados al 100% de ellos, por lo tanto, la totalidad de los datos analizados en la estadística descriptiva y estadística inferencial.

Tabla 6.*Alfa de Cronbach para la variable Trabajo en Equipo*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	30

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la prueba fiabilidad del Alfa de Cronbach para la variable trabajo en equipo de la investigación que muestra sus valores del instrumento analizado del nivel de fiabilidad que es el valor 0,946 por lo tanto se puede considerar de un nivel altamente confiable.

Tabla 7.*Fiabilidad de la Variable Competencia Laboral*

		N	%
Caso	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

Interpretación:

De acuerdo al análisis sobre los 40 datos analizados al 100% de ellos, por lo tanto, la totalidad de los datos analizados en la estadística descriptiva y estadística inferencial.

Tabla 8.*Alfa de Cronbach para la Variable Competencia laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
955	30

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 con el análisis de la totalidad de los datos, mediante el alfa de Cronbach para la variable competencia laboral se obtuvo el nivel de fiabilidad al 0.955; por lo tanto, se puede considerar nivel altamente confiable.

2.5. Procedimiento

Para la elaboración del trabajo de investigación se definió las dos variables en la cual fueron encontradas en la realidad problemática de la empresa investigada ya que se observaron algunos acontecimientos que se vienen dando trabajo en equipo y competencia laboral la relación entre ellos, procedimos a la búsqueda de trabajos previos mediante estudios que definan nuestra variable y aporten del estudio de investigación y así tener un mayor conocimiento del tema a tratar, de la misma forma sustentamos el marco teórico con autores, todo lo mencionado fue realizado gracias a los docentes capacitados y especializados del tema y la línea de investigación quienes proporcionaron pautas para llevar a cabo el estudio mediante la formulación de las variables que fueron trabajo en equipo y competencia laboral y mencionando sus dimensiones e indicadores.

2.6. Método de análisis de datos

El método de los datos por medio de las técnicas que aplico a las Agencia de Próceres, los datos analizados y se procesaron en el programa de software SPSS ya que la investigación fue cuantitativa, los resultados mediante las tablas y porcentajes. Además de ello se desarrolló el análisis de tipo descriptivo e inferencial, de esta manera se corroboró las hipótesis que se plantearon.

Según el autor aclara que el tipo de análisis de datos de método cuantitativo se realiza con paquetes estadísticos se refiere al programa SPSS que es el más usado o a las hojas de cálculo que se realiza en el programa Excel, la base de datos permitió poder hacer cruces de nuestras variables, y también análisis según los objetivos que planteamos (Sánchez, 2010). Según el autor indica que la estadística inferencial aborda en lo que se refiere a tomar decisiones, la define como el método que aprueba evaluar la característica de la población o toma de decisiones con relación a la población, la estadística inferencial permite que la base teórica del muestreo y no permite conocer los resultados por completo, hay un margen de error (Gonzales, 2017).

2.7. Aspectos Éticos

Este proyecto seleccionado identificó la estructura ética del procedimiento profesional. Se tomó en cuenta, las citas bibliográficas y opiniones políticas, religiosas que se lograron mantener o lograr un objetivo que la información sea lo más importante en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho y así acceder a las encuestas son

su información adecuada para que el trabajo sea muy satisfactorio y eficiente. Se tomó en cuenta en la elaboración de tesis los principales fundamentos para la investigación de la sociedad.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva

Tabla 9.

Tabla de Frecuencias de la Variable Trabajo en Equipo

Trabajo en equipo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	24	60,0	60,0	60,0
	Regular	11	27,5	27,5	27,5
	Optimo	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

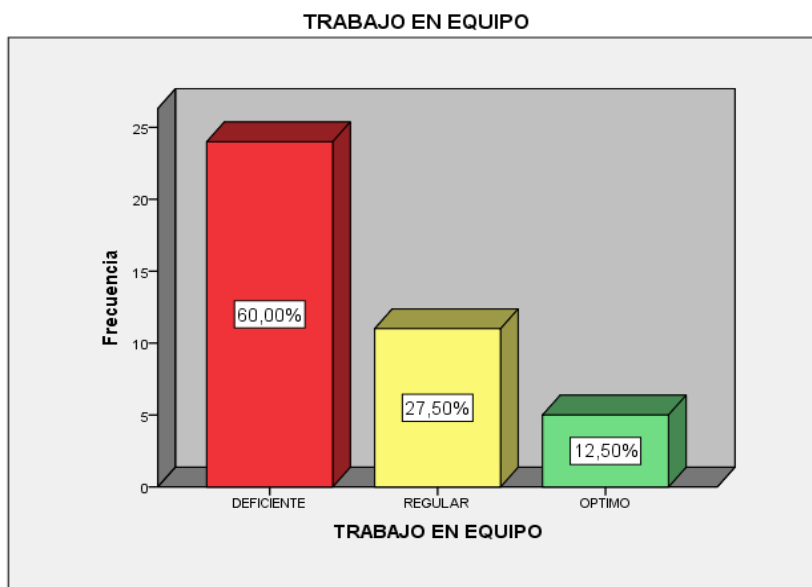


Figura 1. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable trabajo en equipo.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9 de frecuencias obtenida, del 100 % de los datos analizados sobre el trabajo en equipo el 60,0% ha manifestado que tiene el nivel del trabajo en equipo en la empresa es de un nivel deficiente. También los encuestados manifestaron que el 12,5 es de un nivel óptimo el trabajo en equipo que desarrolla la empresa.

Es importante señalar que el porcentaje de 24% representa una amenaza dado que podría generar inestabilidad en la empresa, y para contrarrestar a este grupo de trabajadores se le

debería informar sobre los beneficios que provee desarrollar este tipo de estrategias en beneficio de ellos.

Tabla 10.

Tabla de Frecuencias de la Variable Competencia Laboral

Competencia Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	28	70,0	70,0	60,0
	Regular	3	7,5	7,5	27,5
	Optimo	9	22,5	22,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

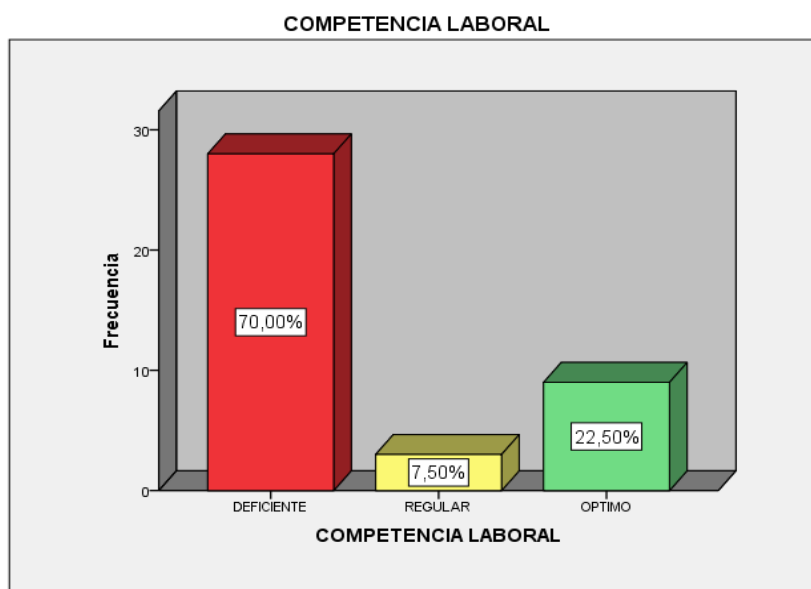


Figura 2. Frecuencia de la muestra y su opinión de la variable competencia laboral

Interpretación:

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida, del 100 % de personas que no están de acuerdo la competencia laboral 70,0 % que desarrolla la empresa. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones óptimas de la empresa. Para el caso del 22,5% se identificó que lo que constituyen el factor óptimo para la empresa, son los factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tabla 11.

Frecuencias de la Dimensión Objetivos Comunes Acordados

Objetivos Comunes Acordados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Regular	17	42,5	42,5	87,5
	Optimo	5	12,5	12,5	100,0
Total		40	100,0	100,0	

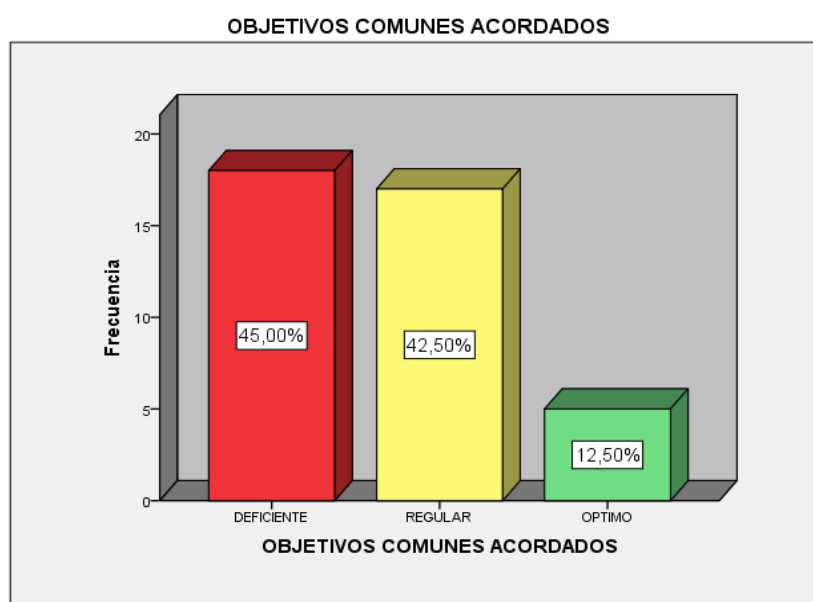


Figura 3. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión objetivos comunes acordados.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 45,0%% de personas que no están de acuerdo Objetivos comunes acordados que desarrolla la empresa. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa. Para el caso del 42,5% se constituyen el factor regular para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tabla 12.

Frecuencias de la dimensión Realiza Tareas Definidas y Negociadas

Realizar Tareas Definidas Y Negociadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	23	57,5	57,5	57,5
	Regular	13	32,5	32,5	90,0
	Optimo	4	10,0	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

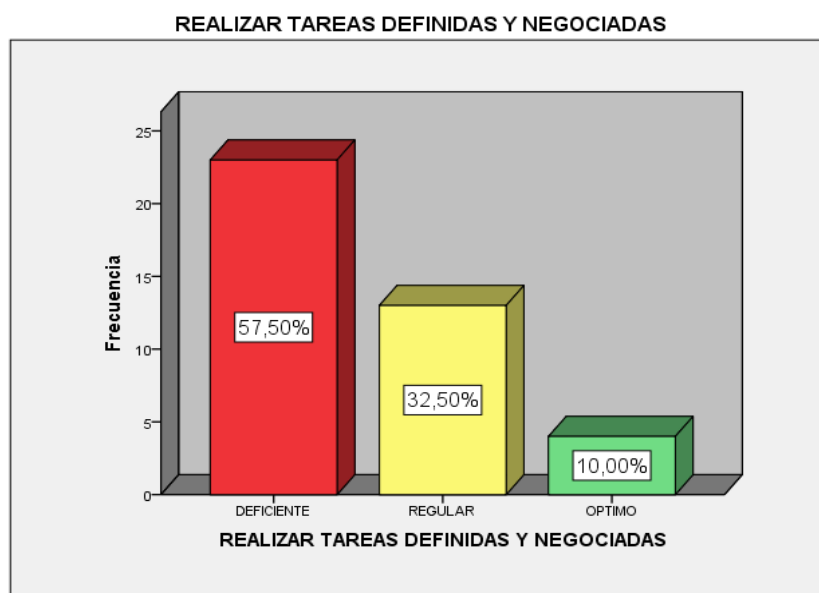


Figura 4. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión realizar tareas definidas y negociadas.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 57,5% de personas que no están de acuerdo Realiza Tareas Definidas y Negociadas que desarrolla la empresa. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa. Para el caso del 32,5% debería identificarlos ya que constituyen el factor regular para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tabla 13.

Frecuencias de la dimensión Procedimientos claros

Procedimientos Claros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	28	70,0	70,0	70,0
	Regular	8	20,0	20,0	20,0
	Optimo	4	10,0	10,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

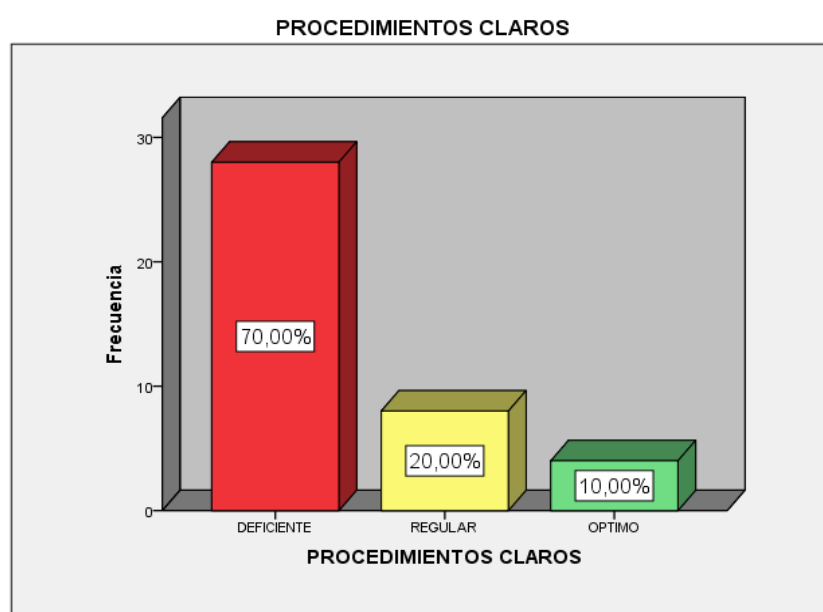


Figura 5. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión procedimientos claros.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 70,00% de personas que no están de acuerdo procedimientos claros que desarrolla la empresa. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa. Para el caso del 20,0% se constituyen el factor regular para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tabla 14.

Frecuencias de la dimensión Relaciones Interpersonales

Relaciones Interpersonales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	23	57,5	57,7	57,5
	Regular	13	32,5	32,5	90
	Optimo	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

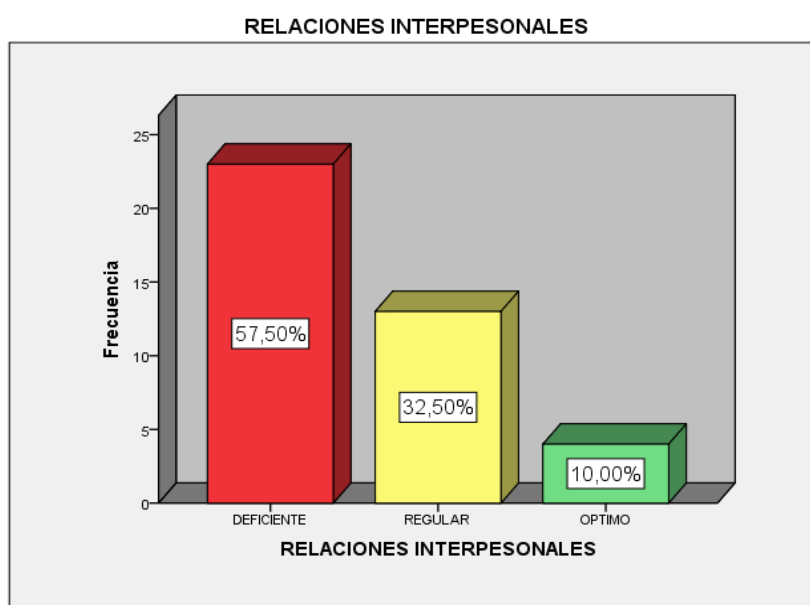


Figura 6. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión relaciones interpersonales.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 57,5 % de personas que no están de acuerdo con relaciones interpersonales, Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa. Para el caso del 32,50% debería identificarlos ya que constituyen el factor regular para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tabla 15.

Frecuencias de la Dimensión Desarrollo de Grado Interdependencia y Trabajo Mancomunado

Desarrollo de Grado Interdependencia y Trabajo Mancomunado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Deficiente	71	77,50	77,5	77,5
	Regular	4	10,0	10,0	10,00
	Optimo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

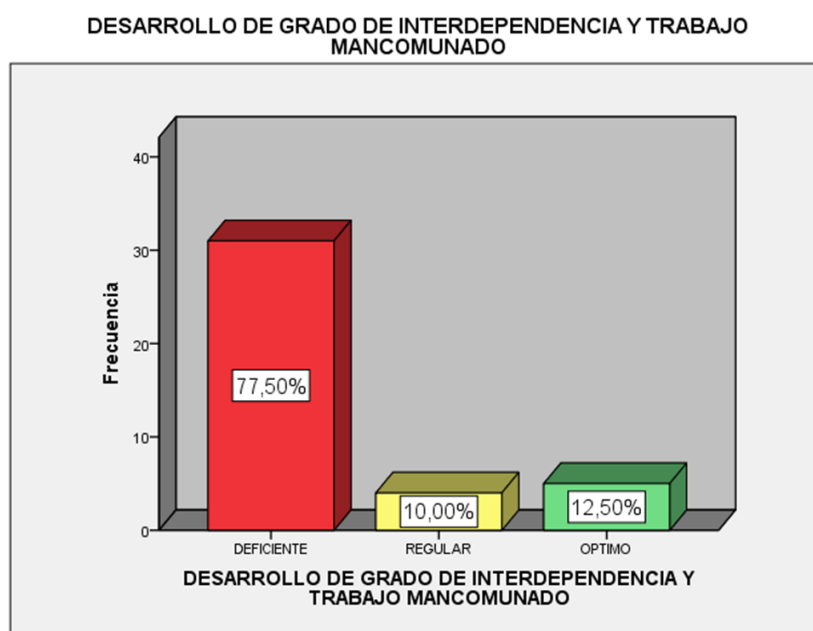


Figura 7. Frecuencia de la muestra y su opinión de la dimensión desarrollo de grado interdependencia y trabajo mancomunado.

Interpretación:

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 77,5 % de personas que no están de acuerdo con la interdependencia y trabajo mancomunado que desarrolla la empresa. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa.

Para el caso del 10,0% debería identificarlos ya que constituyen el factor regular para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

3.2 Prueba de normalidad

Según Saldaña, R. (2016, julio). mediante la prueba de normalidad se obtienen los resultados estadísticos, la estadística de Kolmogórov-Smirnov con una correlación de significación de lilliefors y una estadística de shapiro -wilk y además indicaron que esta segunda prueba tiene más poder estadístico para detectar la distribución normal que la primera, por lo tanto la prueba de shapiro -wilk frecuentemente se utiliza cuando el tamaño de la muestra es inferior a 50, los valores obtenidos oscilan entre cero(0) y uno (1), lo que indica la falta de normalidad de los datos o la normalidad de los mismos, respectivamente, tanto para la prueba de Kolmogórov-Smirnov como para Shapiro-Wilk, un valor $P \leq 0.05$ indica que la distribución es significativamente diferente de lo normal (p.34).

Tabla 16.

Prueba de Normalidad para la Variable Trabajo en Equipo

Resumen de Procedimiento de Casos						
	Válidos		Perdidos Casos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Trabajo en equipo	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Pruebas de Normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Trabajo en equipo	368	40	0	704	40	0

Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad de los datos indica Saldaña, R (2016) da a conocer que siguen una distribución normal, del 100% de los daros realizados de la muestra 40 se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra es inferior a 30 elementos

para la variable de trabajo en equipo y competencia laboral, se obtenido un valor Sig. =0.000 ≤ 0.05 en ambos casos, por lo tanto. Se concluyó que la base de datos que no siguen en una distribución normal, lo que indujo a tomar la decisión de utilizar el estadígrafo Rho de spearmam para la prueba de hipótesis general y específicas.

Tabla 17.

Prueba de Normalidad para la Variable de Competencia Laboral

Resumen de Procedimiento de Casos						
	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Competencia Laboral	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Competencia laboral	432	40	000	601	40	000

Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad de los datos indica Saldaña, R (2016) da a conocer que siguen una distribución normal ,del 100% de los daros realizados de la muestra 40 se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a que la muestra es inferior a 30 elementos para la variable de trabajo en equipo y competencia laboral, se obtenido un valor Sig. =0.000 ≤ 0.05 en ambos casos, por lo tanto, se concluyó que la base de datos que no siguen en una distribución normal ,lo que indujo a tomar la decisión de utilizar el estadígrafo Rho de spearmam para la prueba de hipótesis general y específicas

3.3. Contrastación de hipótesis

Mediante la hipótesis se reconoce las hipótesis nulas y alterna sobre una población. Por lo general, la hipótesis nula es un enunciado de que no hay efecto en ella. La hipótesis alterna es el enunciado que permite demostrar que si hay relación en ella mediante los datos de la muestra.

Tabla 18.

Grado de Relación Según Coeficiente de Correlación Ro de Spearman

Rango Rango	Relacion Relación
-0.91 hasta - 1.00	Correlacion negativa perfecta
-0.76 hasta - 0.90	Correlacion negativa muy fuerte
-0.51 hasta - 0.75	Correlacion negativa considerable
-0.11 hasta - 0.50	Correlacion negativa media
-0.01 hasta - 0.10	Correlacion negativa debil
0.00	No existe correlacion
+0.01 hasta + 0.10	Correlacion positiva debil
+0.11 hasta + 0.50	Correlacion positiva media
+0.51 hasta + 0.75	Correlacion positiva considerable
+0.76 hasta + 0.90	Correlacion positiva muy fuerte
+0.91 hasta + 1.00	Correlacion positiva perfecta

Fuente: Hernández y Fernández (2014)

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre el Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 19.

Cruzada Trabajo en Equipo y Competencia Laboral

		Competencia Laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Trabajo en Equipo	Deficiente	60,00%	10,0%		70,0%	Rho.
	Regular		7,5%		7,5%	Spearman
	Optimo		10,0%	12,5%	22,5%	Sig.
Total		1,3%	60,0%	27,5%	12,5%	(Bilateral)
						0,000%

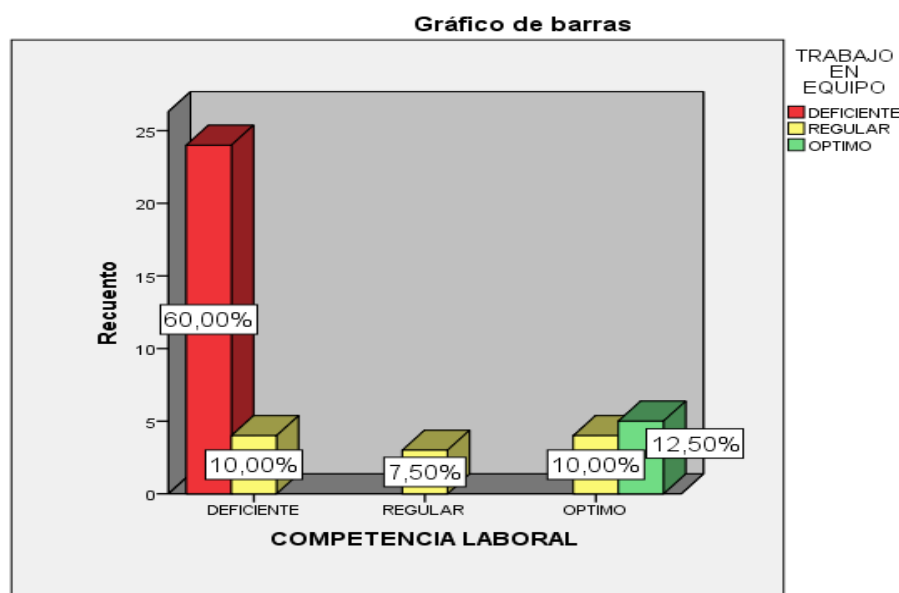


Figura 8. Gráfico de barras de trabajo en equipo y competencia laboral.

Interpretación:

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación que existe entre trabajo en equipo y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho de lo que ya referido podemos interpretar que el 7,50% observaron que el trabajo en equipo se maneja de forma regular, mientras que un 60,0% percibe la competencia laboral se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que

un 22,5% afirma un nivel óptimo en el trabajo en equipo y solo un 27,5% que es óptimo la competencia laboral.

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la variable trabajo en equipo y su relación con la competencia laboral se puede inferir que el nivel de correlación obtenido a través de Rho Spearman alcanzó el 0,845, es decir una correlación moderada con una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede afirmar que a mayor aplicación de estrategias basadas en el trabajo en equipo se podrá alcanzar un buen manejo de competencia laboral.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable trabajo en equipo y competencia laboral se puede inducir por el valor Sig. = 0.000 < 0.05, comprobando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la variable trabajo en equipo y competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Hipótesis específica

Prueba de hipótesis específica

Ho: No existe relación entre los objetivos comunes logrados y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre los objetivos comunes logrados y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 20.

Tabla Cruzada Objetivos Comunes Acordados Competencia Laboral

Tabla Cruzada Objetivos Comunes Acordados Competencia Laboral						
		Competencia Laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Objetivos Comunes Acordados	Deficiente	45,0%	17,5%		82,5%	Rho. Spearman 0.683 Sig. (Bilateral)
	Regular		6,3%		6,3%	
	Optimo		5,0%	6,3%	11,3%	
Total		45,0%	28,7%	6,3%	100,0%	0

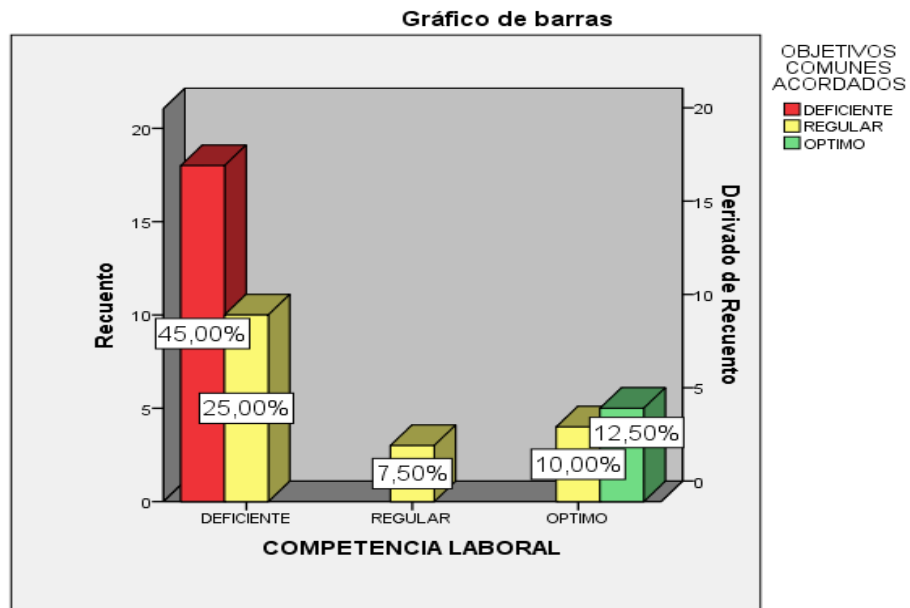


Figura 9. Gráfico de barras de objetivos comunes acordados y competencia laboral.

Interpretación:

El objetivo específico 1 de la investigación fue identificar la relación que existe objetivos comunes acordados y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho de lo ya referido podemos interpretar que el 6,3% observaron que los objetivos comunes acordados se manejan de forma regular, mientras que un 28,7% perciben que la competencia laboral se encuentra en un nivel regular en su funcionamiento. Por otro lado, se observa que en 11,3% afirma un nivel óptimo en los objetivos comunes acordados y un solo 6,3% que es óptimo el manejo de competencia laboral.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.683. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; es decir que, si los objetivos comunes acordados son deficientes, la competencia laboral será de un nivel deficiente en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva. Es que la variable trabajo en equipo sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable competencia laboral.

Para la comprobación de la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable trabajo en equipo y competencia laboral se puede inducir por el valor $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, comprobando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la variable trabajo en equipo y competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Prueba de hipótesis específica

H₀: No existe relación entre realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

H_a: Existe relación entre los entre realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 21.

Tablas Cruzadas Realizar Tareas Definidas y Negociadas y Competencia laboral

Tablas Cruzadas Realizar Tareas Definidas, Negociadas y Competencia laboral						
		Competencia Laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Realizar	Deficiente	55,0%	15,0%		70,0%	Rho.
Tareas	Regular	2,5%	5,0%		7,5%	Spearman
Definidas y	Optimo		12,5%	10,0%	10,0%	0.735
Negociadas						Sig. (bilateral)
Total		57,5%	32,5%	10,0%	10,0%	0

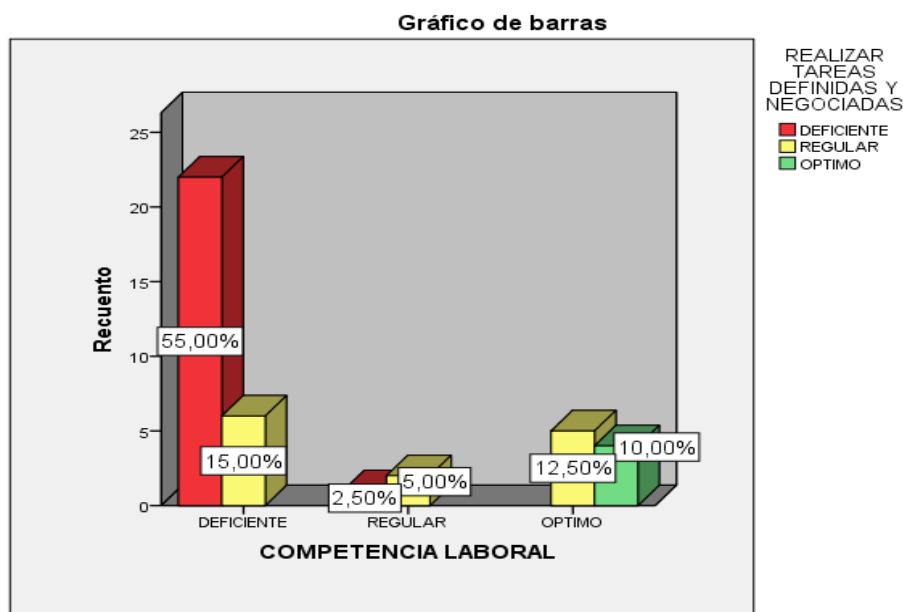


Figura 10. Gráfico de barras de realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral.

Interpretación:

el objetivo específico 2 de la investigación fue identificar la relación que existe realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho de lo ya referido podemos interpretar que el 7,5% observaron que en competencia laboral se maneja de forma regular, mientras que un 32,5% en realizar tareas definidas y negociadas se encuentra en un nivel regular de funcionamiento, por otro lado, se observa que un 10,0% afirma un nivel deficiente de realizar tareas definidas y un solo un 10,0% que es óptimo de competencia laboral.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.735. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión con la variable es directamente proporcional; es decir que, si realizar las tareas definidas y negociadas es de un nivel deficiente, la competencia laboral será de un nivel deficiente en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva. Es que la variable trabajo en equipo sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable competencia laboral. Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma

que existe relación entre la variable trabajo en equipo y la Variable competencia laboral se puede inducir por el valor $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, comprobando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la de la dimensión realizar las tareas definidas y negociadas y la variable competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Prueba de hipótesis específica

Ho: No existe relación entre los procedimientos claros y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre los procedimientos claros y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 22.

Cruzadas Procedimientos Claros Y Competencia Laboral

Tabla Cruzada Procedimientos Claros Y Competencia Laboral						
		Competencia laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Procedimientos Claros	Deficiente	70,0%			70,0%	Rho.
	Regular		72,5%		7,5%	Spearman
	Optimo		12,5%	10,0%	22,5%	0.985
						Sig.
						(bilateral)
Total		70,0%	20,0%	10,0%	100,0%	000,0%

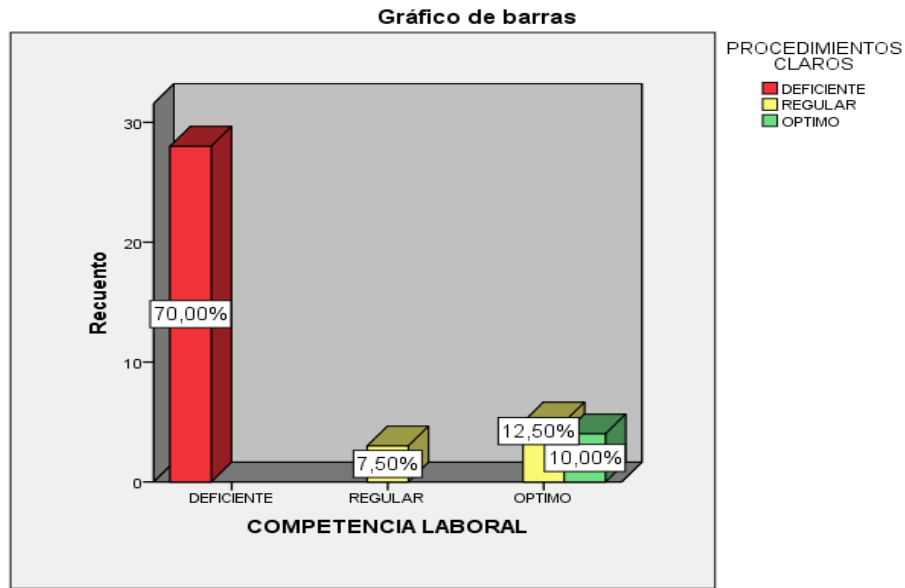


Figura 11. Gráfico de barras de procedimientos claros y competencia laboral.

Interpretación:

Procedimientos claros tercera dimensión en estudio, ya referido podemos interpretar que el 7,5% observaron que el procedimiento claro se maneja de firma regular, mientras que un 20,0% perciben que la competencia laboral se encuentra en un nivel regular de funcionamiento, por otro lado, se observa que un 70,0% afirma un nivel deficiente de procedimientos claros y un solo un 22,5% que es óptimo de competencia laboral.

De acuerdo a la tabla 26 para la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.735. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión con la variable es directamente proporcional; es decir que, si realizar las tareas definidas y negociadas es de un nivel deficiente, la competencia laboral será de un nivel deficiente en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva. Es que la variable trabajo en equipo sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral. Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral se puede inducir por el valor Sig. = 0.000 < 0.05, comprobando que se rechaza la hipótesis nula

y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la de la dimensión realizar las tareas definidas y negociadas y la variable competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Prueba de hipótesis específica

Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 23.

Cruzada Relaciones Interpersonales y Competencia Laboral

Tabla Cruzada Relaciones Interpersonales y Competencia Laboral						
		Competencia laboral			Correlación	
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Relaciones Interpersonales	Deficiente	57,5%	12,5%		70,0%	Rho. Spearman 0.799 sig. (bilateral)
	Regular		7,5%		7,5%	
	Optimo		12,5%	10,0%	22,5%	
Total		57,5%	32,5%	10,0%	100,0%	0,000

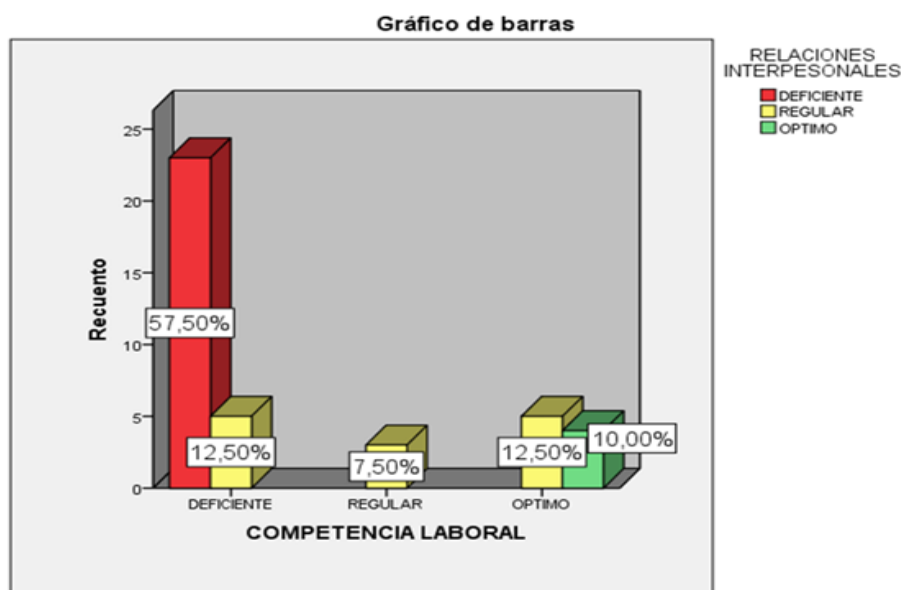


Figura 12. Gráfico de barras de relaciones interpersonales y competencia laboral.

Interpretación:

Relaciones interpersonales cuarta dimensión en estudio en la cual se obtuvo que podemos interpretar que el 7,5% observaron que la relación interpersonal se maneja de firma regular, mientras que un 32,5% perciben que la competencia laboral se encuentra en un nivel regular de funcionamiento, por otro lado, se observa que un 22,5% afirma un nivel deficiente de relaciones interpersonales y un solo un 57,5% que es óptimo de competencia laboral.

De acuerdo a la tabla 22 para la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.799. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión con la variable es directamente proporcional; es decir que, si realizar las relaciones interpersonales es de un nivel deficiente, la competencia laboral será de un nivel deficiente en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva. Es que la variable trabajo en equipo sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral. Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral se puede inducir por el valor Sig. = 0.000 < 0.05, comprobando que se rechaza la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la de la dimensión realizar las relaciones interpersonales y la variable competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Prueba de hipótesis específica

Ho: No existe relación el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Ha: Existe relación entre el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

Tabla 24.

Cruzada Desarrollo De Grado De Interdependencia Y Trabajo Mancomunado Competencia Laboral

Tabla Cruzada Desarrollo De Grado De Interdependencia Y Trabajo Mancomunado Competencia Laboral						
		Competencia laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Desarrollo de Grado de Interdependencia y Trabajo Mancomunado	Deficiente	70,0%			70,0%	Rho. Spearman 0.893 Sig. (bilateral)
	Regular	7,5%			7,5%	
	Optimo		10,0%	12,5%	22,5%	
Total		77,5%	10,0%	12,5%	100,0%	0

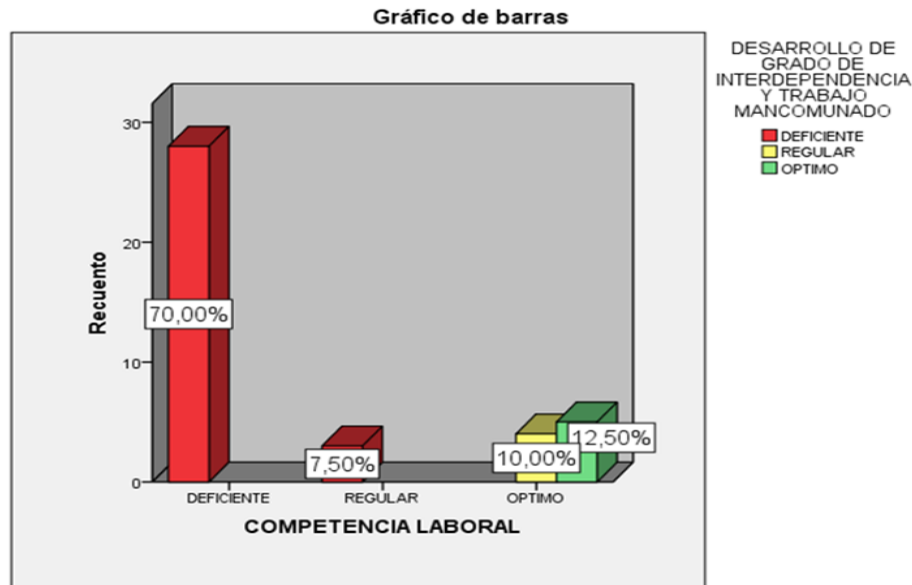


Figura 13. Gráfico de barras desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral.

Interpretación:

desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado Quinta dimensión de estudio se interpreta que el 7,5% observaron en competencias laboral se maneja de firma regular, mientras que un 10,0% perciben que el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado se encuentra en un nivel regular de funcionamiento, por otro lado, se observa que un 70,0 % afirma un nivel deficiente de relaciones interpersonales y un solo un 7,5% que es óptimo de competencia laboral.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.893. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión con la variable directamente proporcional; es decir que, si realizar el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado es de un nivel deficiente, la competencia laboral será de un nivel deficiente en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva. Es que la variable trabajo en equipo sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral. Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable trabajo en equipo y variable competencia laboral

se puede inducir por el valor $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, comprobando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la de la dimensión el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y la variable competencia laboral en la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con la hipótesis principal de estudio que, si existe relación significativa entre la primera variable trabajo en equipo y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho. por ello, el resultado se comprueba con la prueba de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.845$, Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$)).

De acuerdo a lo mencionado, el resultado confirma que las variables en otros ámbitos de estudio manifiestan el mismo comportamiento dado por el tesista vodanovic (2018). Alcanzo una correlación de $Rho=0.737$; significación bilateral = $0,028$). confirmando la relación positiva fuerte significativa en las variables de trabajo en equipo y competencia laboral. Por ello, los resultados de los antecedentes se sustentan en las teorías del autor Susan ledlow considera necesario establecer previamente la diferencia entre grupo y equipo, señaló que un grupo es un conjunto de personas que se unen porque comparten algo en común. A su vez el tesista Humberto (2016) el nivel de correlación es de ($Rho=0,788$ Sig.= 0.000).Se mencionó el trabajo en equipo se toma como gran aporte para la investigación ya que nos refleja la importancia que tiene el que los trabajadores puedan y sepan trabajar en equipo y así tener un buen ambiente laboral y podemos ver que a través de esta investigación los trabajadores pudieron manifestar sus opiniones a través de cuestionarios, que es el mismo instrumento de investigación que nosotros, por ello los resultados de los antecedentes se sustenta en la teoría de la variable trabajo en equipo, a los siguientes autor Hernández (2014) afirmo que el trabajo en equipo fue fundamental para los trabajadores puedan desempeñarse mejor sus tareas y labores a la vez que muestran buen clima laboral dentro de la empresa .El tesista Gonzales (2015) Alcanzó el nivel de correlación de 0.567 y de significancia Bilateral de 0.000 ,confirma que existe relación entre ambas variables de satisfacción laboral y trabajo en equipo, por lo que es fundamental el trabajo en equipo y así poder lograr buenos y mejores resultados en el trabajo, la investigación ya que las teorías de Robbins y Coulter quienes aportan mucho sobre la variable de trabajo en equipo y competencia dentro de la organización la estamos mencionando como aporte en las teorías, también se utilizó en la tesis es la metodología y el instrumento que es la encuesta que aporta para poder conocer la problemática de la empresa y lo que piensas los trabajadores.

De acuerdo con la hipótesis específica 1 planteada para las dimensiones objetivos comunes acordados y competencia laboral, se confirma que si existe una relación moderada a través del estadígrafo Rho de Spearman con un nivel de correlación de ($Rho=0,683$ Sig. (Bilateral)= 0.000 ; ($p \leq 0.05$)). El resultado afirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan

el mismo comportamiento dado por el tesista Rivera (2017) alcanzó una correlación ($Rho=0,596$, Sig.(bilateral)= 0,000). según Marín se basó en equipo de trabajo manifestó los desafíos de la empresa como se desarrolla dentro del ámbito interno y externo de los trabajadores. no es un modelo único, sino que abarca una variedad de interpretaciones y aproximaciones, con sus respectivas consecuencias de involucramiento de los actores sociales de la producción. Por lo tanto, el tesista Pinedo (2018). Alcanzó una correlación de ($Rho=0,634$, sig. (bilateral)=0,000) tuvo como teórico Perret Miquel de su libro gestión de personas para la variable de trabajo en equipo, Por lo tanto, el estudio de las variables confirma que el resultado obtenido a través de los antecedentes y su teoría propuesta, de acuerdo confirma que si la conexión que existe en las variables de investigación.

De acuerdo con la hipótesis específica 2 planteada para la dimensión realizar tareas definidas y negociadas para la investigación se afirma que si existe una relación moderada, la cual determino un nivel de correlación bilateral de Rho de Spearman ($Rho=0.735$, Sig. (Bilateral)=0.000, ($p \leq 0.05$)).El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio y manifiestan el mismo comportamiento dado que por el tesista alegre (2017) el nivel de correlación es de ($Rho=0,988$ Sig.=0.000) que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral. En la segunda variable de competencia laboral el autor Chiavenato (2011) indico que la competencia laboral es muy importante ya que podemos lograr objetivos propuestos en una meta satisfactoria.

De acuerdo con la hipótesis específica 3 planteada para la dimensión procedimientos claros y competencia laboral de la investigación afirma que existe relación entre procedimientos claros y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho, la cual determino un nivel de correlación bilateral de Rho de Spearman ($Rho=0.985$, Sig. (Bilateral)=0.000, ($p \leq 0.05$)) lo cual confirma la hipótesis planteada. El resultado confirma que la variable en otros ámbitos de estudio también manifiesta el mismo comportamiento dado por el tesista Edson (2017) determinado un coeficiente de correlación moderada de un ($Rho=0.738$, Sig. bilateral=0.000). confirmando que si hay relación entre las dos variables ya que se puede resolver problemas para dar soluciones a los resultados obtenidos que se presenta en la empresa, los resultados de los antecedentes se sustentan la teoría de McClelland se basó en la competencia manifestó que en los mercados demuestran buena organización en las empresas.

De acuerdo con la hipótesis específica 4 planteada para la dimensión relaciones interpersonales y competencia laboral de la investigación afirma que existe relación entre procedimientos claros y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho, la cual determino un nivel de correlación bilateral de Rho de Spearman ($Rho=0.799$, Sig. (Bilateral)=0.000, ($p \leq 0.05$)). El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio.

De acuerdo con la hipótesis específica 5 planteada para la dimensión desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado Y competencia laboral de la investigación afirma que existe relación entre procedimientos claros y competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho, la cual determino un nivel de correlación bilateral de Rho de Spearman ($Rho=0.893$, Sig. (Bilateral)=0.000, ($p \leq 0.05$)). El resultado confirma la relación en otros ámbitos de estudio.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber conseguido los resultados del objeto de estudio, con la información recopilada de los trabajadores en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho se presentan las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con la hipótesis general para evidenciar la variable trabajo en equipo y competencia laboral se obtuvo la correlación de $(Rho=0.845, sig. (bilateral)=0.000)$ mediante el estadígrafo Rho de Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las variables principales. para ello argumenta que a mayor aplicación de estrategias basas en el trabajo en equipo se podrá alcanzar una buena competencia laboral. También concluye la investigación rechazo la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe relación entre las dos variables trabajo en equipo y competencia laboral. Dado que el valor obtenido es menor a 0,05.
2. De acuerdo con la primera hipótesis especifica de la variable trabajo en equipo con su dimensión objetivos comunes acordados y competencia laboral se obtuvo una correlación moderada de $(Rho=0.683, Sig. (Bilateral)=0.000)$ mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que, existe una correlación, con la cual se ha argumentado que a mayo aplicación de estrategias basadas as en los objetivos comunes acordados se podrá alcanzar una buena competencia laboral. También concluye la investigación rechazo la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe relación entre las dos variables trabajo en equipo y competencia laboral. Dado que el valor obtenido es menor a 0,05. por lo tanto, la empresa debe aplicar esta estrategia para mejorar la comunicación entre los colaboradores y los jefes o gerente general.
3. De acuerdo a la segunda hipótesis especifica de la variable trabajo en equipo con su dimensión realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzo una correlación moderada de $((Rho=0.735, Sig. (Bilateral)=0.000)$ mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las dimensiones de la variable trabajo en equipo y la variable competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho ,es decir que la investigación de estudio rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna,

confirmando que existe relación entre la dimensión realizar tareas definidas y negociados de la variable competencia laboral .Dado que el valor obtenido es menor a 0,05.

4. De acuerdo a la segunda hipótesis específica de la variable trabajo en equipo con su dimensión procedimientos claros y competencia laboral, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzo una correlación moderada de ((Rho=0.985, Sig. (Bilateral)=0.000 mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las dimensiones de la variable trabajo en equipo y la variable competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho ,es decir que la investigación de estudio rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación entre la dimensión procedimientos claros de la variable competencia laboral .Dado que el valor obtenido es menor a 0,05.
5. De acuerdo a la segunda hipótesis específica de la variable trabajo en equipo con su dimensión relaciones interpersonales y competencia laboral, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzo una correlación moderada de ((Rho=0.799, Sig. (Bilateral)=0.000 mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las dimensiones de la variable trabajo en equipo y la variable competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho ,es decir que la investigación de estudio rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales de la variable competencia laboral .Dado que el valor obtenido es menor a 0,05.
6. De acuerdo a la segunda hipótesis específica de la variable trabajo en equipo con su dimensión desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral, la cual evidencia a través del estadígrafo de Rho Spearman alcanzo una correlación moderada de ((Rho=0.893, Sig. (Bilateral)=0.000 mediante el estadígrafo de Rho Spearman concluyendo que existe una correlación moderada entre las dimensiones de la variable trabajo en equipo y la variable competencia laboral en el banco de crédito de la agencia de próceres de san juan de Lurigancho,

es decir que la investigación de estudio rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación entre la dimensión desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado de la variable competencia laboral .Dado que el valor obtenido es menor a 0,05.

VI. RECOMENDACIONES

Basándonos en los resultados se propone que el banco de crédito se considere como una estrategia principal trabajo en equipo y competencia laboral, porque actualmente los clientes son más exigentes en la hora de la atención que reciben ya que es importante crear una política que mejore la motivación e integración de todos los colaboradores, para crear una identidad corporativa en los colaboradores, así mismo comprometidos con la empresa.

Primera: De acuerdo al estudio de la dimensión objetivos comunes acordados con la variable competencia laboral, lo cual obtuvo una relación moderada, la cual indica que la empresa debe enfocarse más en la forma de trabajar en equipo y comunicación con los clientes, debe evaluar en otros medios como indicadores de gestión en la cual permitirá medir el desempeño general de la organización a la vez permitirá llegar a las metas y mejorar el logro de objetivos, para lo cual se debe contratar personal calificado que elabore indicadores de gestión para el mejoramiento de rentabilidad económica.

Segunda: De acuerdo al estudio de la dimensión realizar tareas definidas y negociadas y su relación con la variable competencia laboral, obtuvo un nivel de correlación moderado, lo cual indica que la empresa debe de enfocarse más en la forma en que los gerentes o lo más altos directivos comuniquen a los colaboradores, se debe elaborar un manual de operaciones en la cual se detalle las funciones, perfiles de trabajo, tareas, roles y políticas de la empresa.

Tercera: De acuerdo al estudio de la dimensión procedimientos claros se observa que la relación con la variable competencia laboral obtuvo un nivel moderada, se recomienda capacitar a los trabajadores que tengan conocimientos sobre técnicas de liderazgo, motivación, por lo tanto, lograr objetivos y metas establecidas de banco de crédito de la agencia de próceres, al mismo tiempo, los trabajadores deben ser evaluados en cada procedimiento de la empresa.

Cuarta: De acuerdo al estudio de la dimensión relaciones interpersonales y su relación con la variable competencia laboral obtuvo un nivel moderada, el cual se recomienda a la empresa capacitar a los jefes, para que tenga conocimiento para

así demostrar buena técnica de liderazgo, motivación y comunicación constante de manera que los colaboradores participen en charlas informativas, así mismo que haya compañerismo entre los trabajadores y que trabajen en equipo demostrando el interés de cada colaborador de la empresa.

Quinta: De acuerdo al estudio de la dimensión desarrollo del grado de interdependencia y trabajo mancomunado su relación con la variable competencia laboral obtuvo un nivel moderada, por lo que se recomienda, diseñar la estructura organizacional y agrupar de manera lógica cumpliendo responsabilidades en las actividades que se presentan en cada momento planeado, así mismo incorporar sistemas adecuados de control que cumpla con los objetivos de mejorar gradualmente los resultados. Para mejorar y disminuir las quejas de los clientes en el banco BCP.

REFERENCIAS

- Acedo, G. (2010). *La comunicación en un equipo y formación y orientación laboral*. (8ªed). Madrid. spin. Paranifo.
- Alegre, L. (2017). *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores*. Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.
- Alle, V.(2019). *Competencias Del Gerente Educativo en Instituciones Educativas*. De Riohacha, Colombia. Revista Telos, 21(3), 564–590. /doi:2343-5763
- Alles, t (2006). *selección de personal*. (5°ed). Buenos Aires. Edit. La reimp.
- Arenas, J, pains, M (February 2018) *paradigms work in equip*. nefrología 38 (1). p 1-3/doi:2254-2884
- Ayala, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Estudios Gerenciales, 33(144), 250–260. /doi: 0123-5923
- Bayona, J, Heredia, O. (April-June2012). *El concepto de equipo en la investigación*. España: Editorial Wanceulen.
- Belen.V.(2010). *Formación y orientación laboral*. (8ªed). Madrid, Spain, Paranifo-Gal virtual reference Lebrary.
- Buendía, P. (2019). *Pshycologycal Safety as the mainstay of the efficiency of Equipmen for work*. Human Capital, (346), 81-85
- Calderón, M. (2018). *Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia*. Ingeniería Solidaria, 14(24), 1–26. /doi:1900-3102
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas estratégicas*. Colombia: Universidad del norte.
- Cecilia, A. (2006). *modelo de evolución por competencias laborales*. (3° ed.) México. colonia. mexicana.
- Cegarra, J. (2012) *los métodos de la investigación*(2ªed). Madrid.

- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos*, (2ª ed.). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cortez, C.; Nussbaum, M.; Woywood, G.; & Aravena, R. (2018). *Learning to collaborate*. Collaborating: a face-to-face collaborative activity for measuring a learning basics about teamwork. *Journal of Computer Assisted Learning*, 25,126- 142
- Cristhyan M, Herrera H, Salinas.P. (2018). *Equipos de alto desempeño para pequeñas y medianas empresas*. *Universidad y Sociedad*, (1),300./doi:2218-3620
- De proyecto cpv del instituto nacional de estadística e informática* (tesis de pregrado). En la universidad César Vallejo Lima-Perú
- Diario país en España (2014) *trabajo en el equipo*.
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. (6ª Ed). España. Centro de investigación de sociología.
- Díaz. P. (2010). *Orientación sociolaboral e iniciativa personal: Proyecto de inserción laboral formación emprendedora Búsqueda de empleo*. (8ªed). Madrid, Spain: pananinfo.
- Durango-Vanegas, C. E., Zapata-Rueda, C. M., & Zapata-Jaramillo, C. M. (2019). *Representación en el Núcleo de la Esencia de Semat de las Competencias de un equipo de desarrollo de software*. *información tecnológica*,30(4),217–226/doi:0718-0764
- Edson, v.(2017).*la competencia laboral i el clima organizacional de la unidad de prestaciones económicas* (tesis pregrado) universidad cesar vallejo.
- Elena, M. (August-September 2018) *meetings in a team work*, continuous medical training in primary care 25 (7). p 390-376
- Escalante, R,Druet,N.(2014). *Competencias laborales*. México.edición:unas letterals.
- Eusive, I, Gómez, M. (2020). *psychometric measures of cohesion in the university work teams*. challenges: new perspectives in physical education, sport and recreation, (37), 108-114.

- Fernandez, R., Kozlowski, S. W. J., Shapiro, M. J., & Salas, E. (2017). *Toward a definition of teamwork in emergency medicine*. *Academic Emergency Medicine*, 15(11), 1104-1112.
- Ferrol, G., Rico, R. Sánchez, M (2008). *trabajo en equipo*. (4°ed). México.
- Fiallos, J. Navarrete Y. Valverde.R.(May-Aug2019). *Controversia conceptual de competencia y competitividad*. Enfoque en la formación inicial del educador ecuatoriano. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), 272–281./doi: 1134-4032
- Fuerte Posada, A. (2019). *El trabajo, la identidad y la organización en el nuevo mundo laboral*. *Equidad y Desarrollo*, (33), 137–161/doi:1692-7311
- García, E. Ordoñez, G, Castro.(december 2018) *teaching in the devolopment of labor competencias in higher education*.9(3).625-632.
- Gil, F,& Rico, R., & Sánchez-Manzanares, M. (2008). *Eficacia de equipos de trabajo*. *Papeles del Psicólogo*, 29 (1), 25-31. /doi: 0214-7823
- Gómez Mujica, Aleida, & Acosta Rodríguez, Heriberto. (2003). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. *ACIMED*, 11(6) Recuperado en 2020 ISSN: 1024-9435
- Gomez, A. Rodriguez, H. (2014 november) *About work in groups or*, 11(6)121-123
- Gonzales, k. (2015). *trabajo en equipo y satisfacción laboral – estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de transaste (tesis de pregrado)*. la universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gutiérrez, E. (2011). *Competencia laboral*. (8ª ed). México. Santiago.
- Guzmán Duque, A. P., Oliveros Contreras, D. y Mendoza García, E. M. (2019). *Las competencias científicas a partir de la gestión del conocimiento en instituciones de educación superior*. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión*, 11(2), 23-40. Doi: <https://doi.org/2145-1389>
- Guzmán.p. (2017). *Relación entre autorregulación y redacción de texto académico con la formación de competencias laborales*. *aspergeáis*, (3),57/doi: 2410-4558

- Heredia, N. (2019). *El Trabajo Cooperativo como Herramienta Formativa en los Estudiantes Universitarios*. Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación, 17(3), 41–58. /doi:1696-4713
- Hernández Sampieri,R.(2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2003). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: Mc Graw – Hill.
- Hidalgo Jiménez, E. M. (2019). *Diseño del trabajo y burnout: un estudio de su relación*. Revista Psicología. Organizacoes e Trabalho, 19(4), 744–754./doi: 1984-6657
- Humberto, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango* (tesis de pregrado. universidad Rafael Landívar.
- International Labour Office. (2017). *Women at work: 2016 trends* (Vol. First edición). Geneva: International Labour Organization.
- La sierra, J. (October,15.2019). *Diferencias generacionales en el trabajo en España*. Una revisión. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, 21(5), 953–969. /doi:1806-4892
- Miluska Bornaz (2012). *trabajo en equipo en el Perú*. Editorial UPC.
- Murillo, J, Fernández, N. (2019). *Juegos Auto-organizantes - Un enfoque teórico conceptual para el desarrollo de equipos de trabajo, en ámbitos escolares-Vista: Revista de La Facultad de Ciencias Básicas*, 17(2), 73–93. /doi: 0120-4211.
- Orres, I ,Naranjo,L. (2014). *Design and analysis of the workplace: a tool for the human talent malajemente*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Ortiz, M. D. (2017). *Consideraciones sobre el Trabajo Forzoso*. Derechos En Acción, 273. Retrieved from /doi: 2525-1678/doi: 2525-1678
- Pacios, Ana R. y Bueno de la Fuente, Gema (2013). Trabajo en equipo y liderazgo en un entorno de aprendizaje virtual. RUSC. Revista Universidades y Sociedad del Conocimiento, 10 (2), 112-129. [Fecha de Consulta 19 de noviembre de 2020. ISSN: 1698-580X

- Palella, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*(3ªed). Caracas: fedupe.
- Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo –su relación con la satisfacción laboral*. Revista De Psicología, 31(1),151- 169. <https://doi.org/0254-9247>.
- Pérez, M. (2018). *Management of human resources in competitions*, intecap.30 (3)28.40
- Pérez, R. López, A. (2012). *Introducción a la estadística económica*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books>.
- Pinedo, H. (2018). *Equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia bcp de Bellavista*, (TESIS DE PREGADO), universidad privada César Vallejo, Lima.
- Queipo, B. (2013). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio*. La Victoria, Revista de Ciencias Sociales 8(3)2002/doi:1315-9518.
- Quintero Lima, M. (March 1,2019). ODS 8: *trabajo decente y el futuro del trabajo*. Tiempo de Paz, (132), 68–77./doi: 0212-8926
- Ramírez, V Nazar, G. (2019). *Motivational factors of work design and its relationship with work performance*. Revista Psicología. Organizaciones.
- Randstand, W (2015, abril 4) *diario gestión de los trabajadores de Holanda*.
- Rekalde R., Pérez Gaztelu- V. (December,2013). *A través de nuestros ojos. La observación de la dinámica del aula universitaria y del trabajo en equipo como instrumento de formación del alumnado y estrategia para la práctica reflexiva del profesorado*, 12(3),2-24 /doi: 2014-1319
- Rivera, M. (2018). *Equipo de trabajo y desempeño laboral de la empresa pública de prendas de vestir*. (tesis pregrado) universidad César Vallejo -Lima
- Robles, I. (2017). *Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la Clínica* (4ed). México.
- Rodríguez, O. (2014). *Equipo de trabajo y grupo*. España. Iberoamérica.
- Rusque, P (2003). *Instrumento de validez* (3ºed). México.
- Saldaña, R. (2016). *Prueba de normalidad en la investigación* (2. ed). México.

- Samanez, H. Placencia M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Works motivación and job satisfaction of a private health care organization staff. *Horizonte Medico (Lima)*, 17(4), 42–52. /doi:1727-558X
- Sánchez Rodríguez, A., Martínez Vivar, R., and Moreno Lázaro, J. (2017 december) *Management of labor competencies in the context of the process of political and economic changes in Cuba*. *Innovate*, 27 (66), 169-184.
- Sánchez, H. C., & Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científico*. (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Sanchez,c (2010). *competencia laboral* (4°ed). España. Americana
- Segoviano, J. (2014). *El enfoque en competencias y la mejora de la educación*. *Ximhai*, 10 (5), 307-322. /doi: 1665-0441
- sobre efectividad en equipos de trabajo*. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 121–132. /doi: 0123-5923
- Terrero Matos. (2019). *El enfoque agroecológico en la organización de la práctica laboral investigativa del 4to año de Ingeniería Agrónoma*. *Agroecosistemas*, (1)140/doi: 2415-2862
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Torres, E. (2006). *Estructura de mercados turísticos*. España: ediciones UOC.
- Trabalho, Rábago. E (2010). *Fundamentos de la competencia laboral*. (4°ed). México. 19(4), 791-799. / doi: 1984-6657
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vargas, p. (2009). *Competencia laboral*(2°ed). España.
- Velásquez, N. Parra D, (2019). *La felicidad en el trabajo: entre el placer y el sentido*. *Equidad y Desarrollo*, (34), 181–197 /doi: 1692-7311
- Vero, A (2014, diciembre 26). *trabajo de los colaboradores*. diario país de España

- Vodanovic (2018). *trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública*. (Tesis de pregrado, universidad técnica de Ambato, Ecuador).
- Yousefi, M., & Abdullah, A. G. (July 2019). *The Impact of Organizational Stressors Job Performance among Academic Staff*. *International Journal of Instruction*, 12(3), 561–576. Retrieved from.
- Zapata. M. (2018). *Representation in the Nucleus of the Essence of Semat of the Competences of a Software Development Team Information Technological*, 30(4), 215-223.
- Zorrilla, M. (1993). *Introducción a la metodología de investigación*. México: Ediciones.

ANEXOS

Tabla 1

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instar de medición
<p>¿Qué relación existe en trabajo en equipo y competencia laboral en el banco de créditos de próceres de san juan de Luriganchó ,2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre objetivos Comunes Acordados y la competencia laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre tareas definidas negociadas y la competencia laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre procedimientos claros y la competencia laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y la competencia laboral?</p> <p>¿Qué relación existe entre desarrollo de alto grado de interdependencia de trabajo y la competencia laboral?</p>	Determinar si existe relación entre trabajo en equipo y competencia laboral en el banco de crédito de próceres de san juan de Luriganchó ,2019	Existe una relación entre trabajo en equipo y competencia laboral en el banco de crédito de próceres de san juan de Luriganchó ,2019	Trabajo En equipo	Según el autor acerca de la variable trabajo en equipo: que en las empresas se fomenta y que realmente sea importante que la analicen y que la profundicen en las organizaciones, este asegura que mediante el trabajo en equipo las empresas permanecerán a través de los tiempos y lograrán, así como ayuda a horizontalizar las comunicaciones internas de la empresa para un objetivo común. Por lo tanto, lo que está claro es que hay que hacer énfasis en cómo mejorar la eficiencia de estos equipos (Castro, 2014).	De acuerdo con trabajo en equipo estos serán evaluados por sus subvariables o dimensiones donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego es la obtención de información es mediante la encuesta están será analizadas en el programa SSPS.	1.Objetivos comunes acordados 2.Realizar tareas definidas y negociadas 3.procedimientos Claros 4.Relaciones Interpersonales 5.Desarrollo de grado De independencia Y trabajo mancomunado Motivo Conocimientos Habilidades	Equipo Organización Opinión, trabajo miembro actividades responsabilidad tareas Solución de problema toma de decisior compromiso respeto confianza buenas relaciones esfuerzo comunicación Identificar objetivos incentivos estrategias desempeño labor Competencia capacidad habilidades resultados actitudes	1.2 3.4 5.6 7.8 9.10 11.12 13.14 15.16 17.18 19.20 21.22 23.24 25.26 27.28 29.30 1.2 3.4 5.6 7.8 9.10 11.12 13.14 15.16 17.18 19.20 21.22	C U E S T I O N A R I O

Tabla 2

Anexo 02: Instrumento de medición: Encuesta

Variable 1: Trabajo en equipo

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.					
2.	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo.					
3.	Se observas una organización entre los colaboradores.					
4.	La estructura de la organización tiene un buen ambiente de trabajo.					
5.	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en su trabajo.					
6.	Alcanza objetivos en el trabajo					
7.	La selección del equipo cuenta con miembros especializados.					
8.	Los miembros de trabajo realizan charlas informativas.					
9.	Realizan actividades deportivas.					

10	La empresa brinda actividades a todos los trabajadores.					
11	Cumple con la responsabilidad de las tareas realizadas.					
12	Muestras interés en las responsabilidades que te ordenan					
13	Tiene claro l las tareas específicas en su trabajo.					
14	Cumple con las tareas encomendadas en el plazo determinado.					
15	Los trabajadores están aptos para resolver problemas que se presentan.					
16	La empresa resuelve problemas que se da en el ámbito laboral					
17	toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes.					
18	toman una decisión de las actividades realizadas.					
19	El banco de crédito brinda información a sus clientes.					
20	Los colaboradores muestran interés brindando información a los clientes. .					
21	Se observa respeto con todo el equipo en horarios de trabajo.					

22	Hay respeto ante los demás trabajadores. .					
23	Muestran confianza entre todos los colaboradores. .					
24	Hay comunicación con los clientes por parte de los promotores. .					
25	Existe buena relación con los proveedores. .					
26	Se observa conexión ante los clientes del banco. .					
27	Los trabajadores demuestran esfuerzo en su trabajo.					
28	Muestras valor eficiente en la empresa.					
29	Mantiene usted una cordial comunicación entre los compañeros de su trabajo. .					
30	La comunicación del personal es clara y comprensible para el cliente.					

Tabla 3

Variable 2: Competencia laboral

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Se encuentra identificado con los objetivos de la empresa					
2.	Se puede identificar fácilmente a los líderes de la empresa					
3.	Está conforme con los beneficios que la empresa otorga a los colaboradores.					
4.	Se realizan incentivos cuando cumplen sus metas grupales.					
5.	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.					
6.	Que estrategias plantean ante los clientes que se presente un problema					
7.	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.					
8.	Existe desempeño laboral en la empresa solicitada.					
9.	Demuestra ser una persona lógica y analítica.					
10	La empresa muestra ser competente. .					
11	La capacidad de sus compañeros es analizar y poder resolver problemas. .					

12	Existe capacidad de partida activamente en la ejecución de una meta. ·					
13	Consideras ser usted una persona competitiva. ·					
14	La competitividad está integrada por las empresas que actúan en el mismo mercado. ·					
15	su rendimiento es satisfactorio en su trabajo ·					
16	El rendimiento de la empresa es eficaz ·					
17	Los trabajadores comparten sus conocimientos en el área de trabajo.					
18	tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa. ·					
19	Demuestra habilidad en las actividades laborales ·					
20	cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima. ·					
21	Los resultados obtenidos por los colaboradores se evalúan de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio. ·					
22	Los resultados del personal nuevo fueron satisfactorios ·					

23	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo. ·					
24	Hay actitud efectiva y amigable dentro del departamento ·					
25	Considera usted que la creatividad es importante en la empresa. ·					
26	demuestran ser creativo en su trabajo. ·					
27	está satisfecho con el pago que recibe en la empresa. ·					
28	Considera que la empresa toma en cuenta la satisfacción de los clientes para · brindar una atención personalizada.					
29	El cumplimiento de meta de la empresa esta direccionada en satisfacer las · necesidades del cliente					
30	Su comportamiento en esta empresa es satisfactoria y gratificante. ·					

Anexo 03: Especificaciones de variables

Tabla 4

Tabla de especificaciones de trabajo en Equipo

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
Trabajo en equipo	Objetivos Comunes acordados	25%	1.1. Equipo	(1.1)1.2	Ordinal (escala De Likert)	ESCALA DE LIKERT Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			1.2. Organización	(1.2)3.4		
			1.3. Opinión, trabajo	(1.3)5.6		
	Realizar tareas definidas	25%	2.1. miembros	(2.1) 7.8 (2.2) 9.10		
			2.2. actividades	(2.3) 11.12 (2.4) 13.14		
	Procedimientos claros	30%	2.3responsabilidad	(3.1) 15.16		
			2.4 tareas	(3.2) 17.18 (3.3) 19,20		
	Relaciones interpersonales	30%	3.1. Solución de problema	(4.1) 21.22 (4.2)23.24		
			3.2. toma de decisiones	(4.3) 25.26		
			3.3. compromiso			
Desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado	10%	4.1. respeto	(5.1) 27.28			
		4.2. confianza				
	10%	4.3. buenas relaciones	(5.2).28.30			
		5.1. esfuerzo				
		5.2. comunicación				

Tabal 5

Competencia Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	
Competencia laboral	Motivos	50%	1.1. Identificar objetivos	(1.1)1.2	escala de Likert	Ordinal
			1.2. incentivos	(1.2) 3.4		
			1.3. estrategias	(1.3) 5.6		
				(2.1) 7.8		
	Conocimiento	25%	2.1. desempeño laboral	(2.2) 9.10	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	
			2.2. competencia	(2.3) 11.12		
			2.3 capacidad	(2.4) 13.14		
			2.4. competitividad	(2.5) 15.16		
			2.5. rendimiento	(3.1) 17.18		
			3.1. conocimientos	(3.2) 19,20		
			3.2. habilidades	(3.3) 21.22		
	Habilidad	25%	3.3. resultados	(3.4) 23.24		
			3.4. actitudes	(3.5) 25.26		
			3.5. creatividad	(3.6) 27.28		
3.6. satisfacción			(3.7) 29.30			
3.7. cumplimiento						

Anexo 04: Base de datos

Tabla 33. Base de datos 1																															
VARIABLE INDEPENDIENTE "trabajo en equipo"																															
SUJETOS	OBJETIVOS COMUNES ACORDADOS						REALIZAR TAREAS DEFINIDAS Y NEGOCIADAS								PROCEDIMIENTOS CLAROS						RELACIONES INTERPERSONALES				DESARROLLO DE GRADO DE INTERPENDENCIA Y TRABAJO						
	EQUIPO		ORGANIZACIÓN		OPINIÓN Y EQUIPO		MIEMBROS		ACTIVIDADES		RESPONSABILIDADES		TAREAS		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS		TOMA DE DECISIONES		COMPROMISO		RESPECTO		CONFIANZA		BUENAS RELACIONES		ESFUERZO		COMUNICACIÓN		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	3	4	5	3	2	
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
7	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	2	2	
8	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	
9	3	2	1	3	4	2	1	4	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	3	
10	3	3	3	1	4	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	1	1	3	1	3	2	1	4	
11	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	
12	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	
13	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	2	2	
15	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5	3	2	1	1	1	5	5	3	2	1	1	4	5	5	3	2	1	1	2	
16	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	
17	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	4	1	1	1	3	1	3	2	
18	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	1	4	5	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	3	
19	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	
20	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	3	
21	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	1	3	1	4	1	2	1	4	3	1	4	1	2	1	3	
22	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	2	2	1	2	2	5	1	1	2	1	3	2	5	1	1	2	1	3	
23	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	3	
24	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	
25	5	1	4	1	1	3	1	1	5	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	3	
26	2	3	3	4	4	2	1	1	4	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	2	
27	1	3	2	5	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	5	
28	5	4	3	1	2	1	1	3	2	4	3	1	2	1	1	3	4	3	1	2	1	1	5	4	3	1	2	1	1	2	
29	4	2	3	2	1	3	4	4	4	2	3	2	1	3	1	1	2	3	2	1	3	1	4	2	3	2	1	3	1	3	
30	3	3	4	1	1	3	1	2	3	5	4	1	1	1	1	2	3	4	1	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	3	
31	3	3	5	5	2	3	4	2	2	5	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	2	
32	1	1	3	1	1	1	4	4	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	
33	1	2	3	2	3	1	2	4	4	5	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	
34	5	3	5	5	1	2	4	2	5	4	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	2	1	5	4	1	1	1	2	1	3	
35	4	3	1	1	5	5	2	1	4	5	1	1	2	1	2	1	5	1	1	2	1	2	4	5	1	1	2	1	2	3	
36	1	3	3	5	1	1	5	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	
37	3	1	1	1	1	5	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	
38	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	
39	2	2	3	1	2	3	5	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2
40	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	5	3	1	1	2	1	1	3	

Tabla 7

Tabla 34. Base de datos 2																																					
VARIABLE INDEPENDIENTE "COMPETENCIA LABORAL"																																					
Sujetos	DIMENSION: MOTIVOS								DIMENSION: CONOCIMIENTO						DIMENSION: HABILIDAD																						
	IDENTIFICAR OBJETIVOS		INCENTIVOS		ESTRATEGIAS		DESEMPEÑO LABORAL		COMPETENCIA		CAPACIDAD		COMPETITIVIDAD		RENDIMIENTO		CONOCIMIENTO		HABILIDADES		RESULTADOS		ACTITUD		CREATIVIDAD		SATISFECCIÓN		CUMPLIMIENTO								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30							
1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2							
2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1							
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4							
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4						
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4						
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4						
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4						
8	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2						
9	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2						
10	1	3	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3						
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4						
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4						
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4					
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4						
15	1	5	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5	3	2	1	1	4	5	5	3	2	1	1	4	5	5	5	5	3	2						
16	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1					
17	1	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	3	1	3	4	1	1	4	1	1	3	1					
18	1	5	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	3	4	5	3	4	5	1	2				
19	2	1	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1				
20	1	4	1	3	4	3	2	2	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	3	4	1	3	4	3	1	1			
21	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	4	3	1	4	3	1	4	1	1			
22	2	5	3	2	5	1	2	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	2	5	3	2	5	1	1	1			
23	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1			
24	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	2			
25	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	5	1	4	5	1	4	1	1	1			
26	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3			
27	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1		
28	3	3	5	4	2	1	2	2	1	3	5	4	3	1	2	1	1	3	5	4	3	1	2	1	1	5	4	3	5	4	3	1	2	2			
29	1	3	4	2	3	3	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	4	2	3	4	2	3	2	1	1	1		
30	2	4	3	3	2	1	1	3	1	2	3	3	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	1	1	1	1		
31	2	1	3	1	1	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1		
32	1	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	
33	1	3	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	
34	2	1	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	5	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	
35	1	1	4	5	1	1	3	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	4	5	1	4	5	1	4	5	1	1	2	
36	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	3	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2
40	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	1	2	2

Interpretación:

De acuerdo a los indicadores de las variables se realizó la encuesta a los trabajadores de la agencia de proceros y se obtuvo la base de datos.

Anexo 05: Validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo en Equipo

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
			M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS COMUNES ACORDADOS										
1	líder	Se observa la presencia de un líder			✓			✓			✓	
2	equipo	los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.			✓			✓			✓	
3	equipo	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo.			✓			✓			✓	
4	organización	Se observa una organización entre los colaboradores.			✓			✓			✓	
5	organización	La estructura de la organización tiene un buen ambiente de trabajo.			✓			✓			✓	
6	Opinión-equipo	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en su trabajo.			✓			✓			✓	
7	Opinión-equipo	Alcanza objetivos en el trabajo			✓			✓			✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: REALIZAR TAREAS DEFINIDAS Y NEGOCIADAS						✓			✓	
8	miembro	La selección del equipo cuenta con miembros especializados.			✓			✓			✓	
9	miembros	Los miembros de trabajo realizan charlas informativas.			✓			✓			✓	
10	Actividades	Realizan actividades deportivas.			✓			✓			✓	
11	actividades	La empresa brinda actividades a todos los trabajadores.			✓			✓			✓	
12	responsabilidades	Cumple con la responsabilidad de las tareas realizadas.			✓			✓			✓	
13	tareas	Tiene claro l las tareas específicas en su trabajo.			✓			✓			✓	
14	tareas	Cumple con las tareas encomendadas en el plazo determinado.			✓			✓			✓	
	N°	DIMENSIONES / items										Sugerencias
	INDICADOR 3	DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTOS CLAROS										
15	Resolver problemas	Los trabajadores están aptos para resolver problemas que se presentan.			✓			✓			✓	
16	Resolver problemas	La empresa resuelve problemas que se da en el ámbito laboral			✓			✓			✓	
17	Toma de decisiones	toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes.			✓			✓			✓	
18	Toma de decisiones	toman una decisión de las actividades realizadas.			✓			✓			✓	
19	compromiso	El banco de crédito brinda información a sus clientes.			✓			✓			✓	
20	compromiso	Los colaboradores muestran interés brindando información a los clientes. .			✓			✓			✓	
21	proceso	La empresa tiene procesos específicos.			✓			✓			✓	
22	proceso	Los trabajadores trabajan en su proceso indicado.			✓			✓			✓	
	INDICADOR 4	DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES										
23	respeto	Se observa respeto con todo el equipo en horarios de trabajo.			✓			✓			✓	
24	confianza	Muestran confianza entre todos los colaboradores.			✓			✓			✓	



25	compañerismo	Existe compañerismo con los nuevos colaboradores que recién ingresan a laborar.				✓					✓				✓
26	Buenas relaciones	Existe buena relación con los proveedores.				✓					✓				✓
	INDICADOR 5	DIMENSION 5: DESARROLLAR UN ALTO GRADO DE INTERPENDENCIA Y TRABAJO MANCOMUNADO													
27	esfuerzo	Los trabajadores demuestran esfuerzo en su trabajo.				✓					✓				✓
28	logros	Se traza logros para tener un buen trabajo.				✓					✓				✓
29	comunicación	Mantiene usted una cordial comunicación entre los compañeros de su trabajo.				✓					✓				✓
30	comunicación	La comunicación del personal es clara y comprensible para el cliente.				✓					✓				✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **DIANA HUAMANI CAJALEON** DNI:..... **43648948**

Especialidad del validador..... **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

..... **22** de **09** del 201...**9**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad **ADMINISTRACION**



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide competencia laboral

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
			M D	A A	M A	M D	A A	M D	A A	M A		
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: MOTIVOS										
1	Identificar objetivos	Se encuentra identificado con los objetivos de la empresa			✓			✓			✓	
2	Identificar objetivos	Se puede identificar fácilmente a los líderes de la empresa			✓			✓			✓	
3	incentivos	Está conforme con los beneficios que la empresa otorga a los colaboradores.			✓			✓			✓	
4	incentivos	Se realizan incentivos cuando cumplen sus metas grupales.			✓			✓			✓	
5	grado de esfuerzo	Usted llega a un grado de esfuerzo realizando sus actividades.			✓			✓			✓	
6	acción	Los trabajadores tienen la posibilidad de actuar en diferentes ámbitos.			✓			✓			✓	
7	estrategias	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.			✓			✓			✓	
8	comportamiento	Su comportamiento es eficaz. en la empresa.			✓			✓			✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO										
9	desempeño laboral	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.			✓			✓			✓	
10	desempeño laboral	Existe desempeño laboral en la empresa solicitada.			✓			✓			✓	
11	competencia	Demuestra ser una persona lógica y analítica.			✓			✓			✓	
12	competencia	la empresa muestra ser competente.			✓			✓			✓	
13	capacidad	La capacidad de sus compañeros es analizar y poder resolver problemas.			✓			✓			✓	
14	capacidad	Existe capacidad de partida activamente en la ejecución de una meta.			✓			✓			✓	
15	competitividad	Consideras ser usted una persona competitiva.			✓			✓			✓	
16	rendimiento	su rendimiento es satisfactorio en su trabajo			✓			✓			✓	
	INDICADOR 3	DIMENSIONES / Ítems										
		DIMENSIÓN 3: HABILIDAD										
17	conocimientos	Los trabajadores comparten sus conocimientos en el área de trabajo.			✓			✓			✓	
18	conocimientos	tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa.			✓			✓			✓	
19	habilidades	Demuestra habilidad en las actividades laborales			✓			✓			✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		óptima																		
21	comunicación	Considera que están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados en la empresa						✓						✓						✓
22	comunicación	La comunicación del personal es clara y comprensible para el cliente.						✓						✓						✓
23	resultados	Los resultados obtenidos por los colaboradores se evalúan de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio.						✓						✓						✓
24	resultados	Los resultados del personal nuevo fueron satisfactorios						✓						✓						✓
25	actitudes	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.						✓						✓						✓
26	creatividad	Considera usted que la creatividad es importante en la empresa.						✓						✓						✓
27	creatividad	Demuestra ser creativo en su trabajo.						✓						✓						✓
28	satisfacción	está satisfecho con el pago que recibe en la empresa.						✓						✓						✓
29	satisfacción	Considera que la empresa toma en cuenta la satisfacción de los clientes para brindar una atención personalizada.						✓						✓						✓
30	cumplimiento	El cumplimiento de meta de la empresa esta direccionada en satisfacer las necesidades del cliente						✓						✓						✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANÍ CAJALEÓN DNI: 43648948

Especialidad del validador..... ADMINISTRACION

..... 29 de 09 del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.

Especialidad ADMINISTRACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo en Equipo

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	A	M	D	A	A	M	D	A	A	
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS COMUNES ACORDADOS													
1	líder	Se observa la presencia de un líder				✓				✓				✓	
2	equipo	los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.				✓				✓				✓	
3	equipo	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo.				✓				✓				✓	
4	organización	Se observas una organización entre los colaboradores.				✓				✓				✓	
5	organización	La estructura de la organización tiene un buen ambiente de trabajo.	✓							✓				✓	
6	Opinión-equipo	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en su trabajo.				✓				✓				✓	
7	Opinión-equipo	Alcanza objetivos en el trabajo				✓				✓				✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: REALIZAR TAREAS DEFINIDAS Y NEGOCIADAS													
8	miembro	La selección del equipo cuenta con miembros especializados.				✓				✓				✓	
9	miembros	Los miembros de trabajo realizan charlas informativas.				✓				✓				✓	
10	Actividades	Realizan actividades deportivas.				✓				✓				✓	
11	actividades	La empresa brinda actividades a todos los trabajadores.	✓							✓				✓	
12	responsabilidades	Cumple con la responsabilidad de las tareas realizadas.	✓							✓				✓	
13	tareas	Tiene claro l las tareas específicas en su trabajo.				✓				✓				✓	
14	tareas	Cumple con las tareas encomendadas en el plazo determinado.				✓				✓				✓	
	INDICADOR 3	DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTOS CLAROS													
15	Resolver problemas	Los trabajadores están aptos para resolver problemas que se presentan.				✓				✓				✓	
16	Resolver problemas	La empresa resuelve problemas que se da en el ámbito laboral				✓				✓				✓	
17	Toma de decisiones	de toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes.				✓				✓				✓	
18	Toma de decisiones	de toman una decisión de las actividades realizadas.				✓				✓				✓	
19	compromiso	El banco de crédito brinda información a sus clientes.				✓				✓				✓	
20	compromiso	Los colaboradores muestran interés brindando información a los clientes.				✓				✓				✓	
21	proceso	La empresa tiene procesos específicos.				✓				✓				✓	
22	proceso	Los trabajadores trabajan en su proceso indicado.				✓				✓				✓	
	INDICADOR 4	DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES				✓				✓				✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide competencia laboral

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: MOTIVOS													
1	Identificar objetivos	Se encuentra identificado con los objetivos de la empresa				✓				✓				✓	
2	Identificar objetivos	Se puede identificar fácilmente a los líderes de la empresa				✓				✓				✓	
3	Incentivos	Está conforme con los beneficios que la empresa otorga a los colaboradores.				✓				✓				✓	
4	Incentivos	Se realizan incentivos cuando cumplen sus metas grupales.				✓				✓				✓	
5	grado de esfuerzo	Usted llega a un grado de esfuerzo realizando sus actividades.				✓				✓				✓	
6	acción	Los trabajadores tienen la posibilidad de actuar en diferentes ámbitos.				✓				✓				✓	
7	estrategias	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.				✓				✓				✓	
8	comportamiento	Su comportamiento es eficaz en la empresa.				✓				✓				✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO													
9	desempeño laboral	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.				✓				✓				✓	
10	desempeño laboral	Existe desempeño laboral en la empresa solicitada.				✓				✓				✓	
11	competencia	Demuestra ser una persona lógica y analítica.				✓				✓				✓	
12	competencia	la empresa muestra ser competente.				✓				✓				✓	
13	capacidad	La capacidad de sus compañeros es analizar y poder resolver problemas.				✓				✓				✓	
14	capacidad	Existe capacidad de partida activamente en la ejecución de una meta.				✓				✓				✓	
15	competitividad	Consideras ser usted una persona competitiva.				✓				✓				✓	
16	rendimiento	su rendimiento es satisfactorio en su trabajo				✓				✓				✓	
	INDICADOR 3	DIMENSIONES / ítems													
		DIMENSIÓN 3: HABILIDAD													
17	conocimientos	Los trabajadores comparten sus conocimientos en el área de trabajo.				✓				✓				✓	
18	conocimientos	tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa.				✓				✓				✓	
19	habilidades	Demuestra habilidad en las actividades laborales				✓				✓				✓	
20	habilidades	cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera				✓				✓				✓	Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		óptima.																	
21	comunicación	Considera que están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados en la empresa					✓						✓						✓
22	comunicación	La comunicación del personal es clara y comprensible para el cliente.					✓						✓						✓
23	resultados	Los resultados obtenidos por los colaboradores se evalúan de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio.					✓						✓						✓
24	resultados	Los resultados del personal nuevo fueron satisfactorios					✓						✓						✓
25	actitudes	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					✓						✓						✓
26	creatividad	Considera usted que la creatividad es importante en la empresa.					✓						✓						✓
27	creatividad	demuestran ser creativo en su trabajo.					✓						✓						✓
28	satisfacción	está satisfecho con el pago que recibe en la empresa.					✓						✓						✓
29	satisfacción	Considera que la empresa toma en cuenta la satisfacción de los clientes para brindar una atención personalizada.					✓						✓						✓
30	cumplimiento	El cumplimiento de meta de la empresa esta direccionada en satisfacer las necesidades del cliente					✓						✓						✓

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO GARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador... ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

..... 24 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo en Equipo

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
			N D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS COMUNES ACORDADOS										
1	equipo	los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.			✓			✓			✓	
2	equipo	Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo.			✓			✓			✓	
3	organización	Se observas una organización entre los colaboradores.			✓			✓			✓	
4	organización	La estructura de la organización tiene un buen ambiente de trabajo.			✓			✓			✓	
5.	Opinión-equipo	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en su trabajo.			✓			✓			✓	
6	Opinión-equipo	Alcanza objetivos en el trabajo			✓			✓			✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: REALIZAR TAREAS DEFINIDAS Y NEGOCIADAS										
7	miembro	La selección del equipo cuenta con miembros especializados.			✓			✓			✓	
8	miembros	Los miembros de trabajo realizan charlas informativas.			✓			✓			✓	
9	Actividades	Realizan actividades deportivas.			✓			✓			✓	
10	actividades	La empresa brinda actividades a todos los trabajadores.			✓			✓			✓	
11	responsabilidades	Cumple con la responsabilidad de las tareas realizadas.			✓			✓			✓	
12	responsabilidades	Muestras interés en las responsabilidades que te ordenan			✓			✓			✓	
13	tareas	Tiene claro l las tareas específicas en su trabajo.			✓			✓			✓	
14	tareas	Cumple con las tareas encomendadas en el plazo determinado.			✓			✓			✓	
		DIMENSIONES / items										Sugerencias
	INDICADOR 3	DIMENSIÓN 3: PROCEDIMIENTOS CLAROS			✓			✓			✓	
15	Resolver problemas	Los trabajadores están aptos para resolver problemas que se presentan.			✓			✓			✓	
16	Resolver problemas	La empresa resuelve problemas que se da en el ámbito laboral			✓			✓			✓	
17	Toma de decisiones	toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes.			✓			✓			✓	
18	Toma de decisiones	toman una decisión de las actividades realizadas.			✓			✓			✓	
19	compromiso	El banco de crédito brinda información a sus clientes.			✓			✓			✓	
20	compromiso	Los colaboradores muestran interés brindando información a los clientes.			✓			✓			✓	
	INDICADOR 4	DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES			✓			✓			✓	
21	respeto	Se observa respeto con todo el equipo en horarios de trabajo			✓			✓			✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide competencia laboral

N°	INDICADORES	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
			M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	INDICADOR 1	DIMENSIÓN 1: MOTIVOS													
1	Identificar objetivos	Se encuentra identificado con los objetivos de la empresa				✓				✓				✓	
2	Identificar objetivos	Se puede identificar fácilmente a los líderes de la empresa				✓				✓				✓	
3	incentivos	Está conforme con los beneficios que la empresa otorga a los colaboradores.				✓				✓				✓	
4	incentivos	Se realizan incentivos cuando cumplen sus metas grupales.				✓				✓				✓	
5	estrategias	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.				✓				✓				✓	
6	estrategia	Que estrategias plantean ante los clientes que se presente un problema				✓				✓				✓	
	INDICADOR 2	DIMENSIÓN 2: CONOCIMIENTO													
7	desempeño laboral	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.				✓				✓				✓	
8	desempeño laboral	Existe desempeño laboral en la empresa solicitada.				✓				✓				✓	
9	competencia	Demuestra ser una persona lógica y analítica.				✓				✓				✓	
10	competencia	la empresa muestra ser competente.				✓				✓				✓	
11	capacidad	La capacidad de sus compañeros es analizar y poder resolver problemas.				✓				✓				✓	
12	capacidad	Existe capacidad de partida activamente en la ejecución de una meta.				✓				✓				✓	
13	competitividad	Consideras ser usted una persona competitiva.				✓				✓				✓	
14	competitividad	La competitividad está integrada por las empresas que actúan en el mismo mercado.				✓				✓				✓	
15	rendimiento	su rendimiento es satisfactorio en su trabajo				✓				✓				✓	
16	rendimiento	El rendimiento de la empresa es eficaz				✓				✓				✓	
	INDICADOR 3	DIMENSIONES / ítems													
		DIMENSIÓN 3: HABILIDAD													
17	conocimientos	Los trabajadores comparten sus conocimientos en el área de trabajo.				✓				✓				✓	
18	conocimientos	tiene conocimiento de la misión y visión de la empresa.				✓				✓				✓	
19	habilidades	Demuestra habilidad en las actividades laborales				✓				✓				✓	
20	habilidades	cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera				✓				✓				✓	Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		óptima.																
21	resultados	Los resultados obtenidos por los colaboradores se evalúan de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio.																
22	resultados	Los resultados del personal nuevo fueron satisfactorios																
23	actitudes	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.																
24	Actitudes	Hay actitud efectiva y amigable dentro del departamento																
25	creatividad	Considera usted que la creatividad es importante en la empresa.																
26	creatividad	demuestran ser creativo en su trabajo.																
27	satisfacción	está satisfecho con el pago que recibe en la empresa.																
28	satisfacción	Considera que la empresa toma en cuenta la satisfacción de los clientes para brindar una atención personalizada.																
29	cumplimiento	El cumplimiento de meta de la empresa esta direccionada en satisfacer las necesidades del cliente																
30	cumplimiento	Su comportamiento en esta empresa es satisfactoria y gratificante.																

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Huamán Rosal Guano Bobino DNI: 06186370

Especialidad del validador: TEMATICO

24 de 09 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Huamán Rosal Guano Bobino

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 06: Evidencias de la empresa

Reporte de ventas mes de mayo del banco de crédito de la agencia de próceres

ORTE AL:	16/05/2019	MAYO			INICIO	01-may	FIN			31-may			
TIMING:	50.0%												
DÍA:	11												
AGENCIA		PT	META PT	% P T	SM	META SM	% S M	TOT PUNTO	TOT META	% SEGUROS	DÉFICIT		
191120		83	222.0	37.4%	42	60.0	70.0%	125	282.0	44.3%	16		
Puntos que logré hoy: 16-may		1			0			1		0.4%			
Falta para Reloj del 18-may													
AGENCIA		NOMBRE PROMOTO	OBS	PT	META P	% P T	SM	META S	% S M	TOT PUN	TOT MC	% SEGUROS	DÉFICIT
191120		ALVARO		6	36.0	16.7%		10.0	0.0%	6	46.0	13.0%	17
191120		YARA		15	36.0	41.7%	6	10.0	60.0%	21	46.0	45.7%	2
191120		CRISALIDA		25	36.0	69.4%	15	10.0	150.0%	40	46.0	87.0%	
191120		KATHERINE		5	19.0	26.3%		5.0	0.0%	5	24.0	20.8%	7
191120		ANABEL		9	19.0	47.4%	9	5.0	180.0%	18	24.0	75.0%	
191120		PAOLA		10	19.0	52.6%	6	5.0	120.0%	16	24.0	66.7%	
191120		MELISSA		3	19.0	15.8%	1	5.0	20.0%	4	24.0	16.7%	8
191120		ANAIS		8	19.0	42.1%	5	5.0	100.0%	13	24.0	54.2%	
191120		JULISSA		1	19.0	5.3%		5.0	0.0%	1	24.0	4.2%	11

Reporte de Satisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral del banco de crédito de la agencia nos identificó que no cumple con las normas y reglas de la empresa.

BCP - Reporte de Satisfacción al 22 de Mayo

CÓDIGO AGENCIA	AGENCIA	ÁREA	REGION	GERENTE DE AGENCIA (Satisfacción)	CUMPLIMIENTO (%)				
					SATISFACCIÓN AGENCIA	Satisfacción Agencia Ventanilla	Satisfacción Agencia Plataforma	SATISFACCIÓN BEX	SATISFACCIÓN PYME
191049	TUPITO	LIMA 1	REGION 4	120.00%	120.00%				
191090	PUNTO BCP SALAMANCA	LIMA 1	REGION 4	109.19%	109.11%				
191087	EL PINO	LIMA 1	REGION 4	105.34%	98.77%				
191064	MERCADO DE FRUTAS	LIMA 1	REGION 4	103.13%	95.90%	93.64%	91.79%	120.00%	120.00%
191030	TARAPACA	LIMA 1	REGION 4	102.48%	96.60%	100.93%	91.67%		
191106	METRO AV. WIESSE	LIMA 1	REGION 4	101.12%	99.78%	86.03%	119.18%		116.19%
191027	NICOLAS AYLLON	LIMA 1	REGION 4	100.95%	95.20%	94.23%	116.00%		104.29%
191108	TUSILAGOS	LIMA 1	REGION 4	99.08%	96.85%	107.46%	85.94%		114.03%
191091	CAQUETA	LIMA 1	REGION 4	96.83%	92.87%	98.14%	95.83%		104.21%
191017	SAN JUAN DE LURIGANCHO	LIMA 1	REGION 4	93.50%	85.02%	93.64%	92.59%		106.06%
191022	ROSA TORO	LIMA 1	REGION 4	92.85%	92.85%	81.33%	90.91%		111.43%
191055	LAS LOMAS	LIMA 1	REGION 4	92.64%	92.85%	87.61%	98.23%		
191020	PRO CERES	LIMA 1	REGION 4	92.70%	94.61%	102.47%	89.74%		88.05%
191041	EL AGUSTINO	LIMA 1	REGION 4	91.75%	92.20%	93.55%	91.42%		
191064	DEL AIRE	LIMA 1	REGION 4	88.65%	94.91%	99.31%	91.10%		84.38%
191097	ZAHATE	LIMA 1	REGION 4	87.55%	85.03%	87.21%	108.57%		73.77%
191069	PUNTO BCP TOTUS CAMPOY	LIMA 1	REGION 4	87.38%	87.55%	93.56%	87.69%		
191082	EL SOL	LIMA 1	REGION 4	86.09%	87.38%				
191096	CANTO GRANDE	LIMA 1	REGION 4	80.44%	81.35%	71.59%	85.73%		97.18%
191043	NAYLAMP	LIMA 1	REGION 4	54.05%	43.05%	84.37%	83.33%		73.77%
						0.00%	84.46%		73.69%

Anexo 7: Matriz de Evidencias

Matriz de evidencias externas para la discusión

Variables: trabajo en equipo y competencia laboral		
Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
vadonovic (2018)	Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipo multidisciplinarios en servicios de salud pública,2018	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.737 Sig. (Bilateral)= 0.028; ($p \leq 0.05$)
Humberto (2016)	Trabajo en equipo y clima organizacional este estudio se realizó en el hotel del campo de Quetzaltenango,2016	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.788 Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Gonzales (2015)	Trabajo en equipo y satisfacción laboral se realizó el estudio al personal de telemercadeo y transaste,2015	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.567, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$))
Rivera (2018)	Tiene como objetivo principal determinar y establecer la relación entre equipo de trabajo y desempeño en los colaboradores de la empresa pública de prendas de vestir,2018	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.596, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Pinedo (2018)	Existe relación positiva entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.634, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Alegre (2017)	Existe influencia directa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima 2017.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.988, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)
Edson (2017)	No Existe relación significativa entre la Competencia Laboral y el Clima Organizacional en la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud – Lima-2015.	Rho de Spearman: Correlación bilateral=0.738, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$)

Matriz de evidencias empíricas internas

Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Hipótesis general	Existe relación entre el Trabajo en equipo y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019.	Rho se Spearman: Correlación 0,845 Valor p=0,000 (p ≤0.05))
Hipótesis Especifica 1	Existe relación entre los objetivos comunes logrados y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019	Rho se Spearman: Correlación 0,683 Valor p=0,000 (p ≤0.05))
Hipótesis Especifica 2	Existe relación entre los entre realizar tareas definidas y negociadas y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019	Rho se Spearman: Correlación 0,735 Valor p=0,000(p ≤0.05))
Hipótesis Especifica 3	. Existe relación entre los procedimientos claros y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019.	Rho se Spearman: Correlación 0,985 Valor p=0,000 (p ≤0.05))
Hipótesis Especifica 4	Existe relación entre las relaciones interpersonales y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019	Rho se Spearman: Correlación 0,799 Valor p=0,000 (p ≤0.05))
Hipótesis Especifica 5	Existe relación entre el desarrollo de grado de interdependencia y trabajo mancomunado y competencia laboral en el Banco de Crédito de la agencia los Próceres de San Juan de Lurigancho, 2019	Rho se Spearman: Correlación 0,893 Valor p=0,000 (p ≤0.05))

De lo mencionado, la matriz de evidencias externas y internas en la discusión, se contrarrestó con los resultados de otras investigaciones, que fueron consideradas como antecedentes, se hizo la contrastación con la hipótesis general de cada uno de los trabajos previos, explicando de esta manera las coincidencias con nuestro trabajo de investigación, de tal manera se explicó la prueba estadística que emplearon en cada antecedente.

Anexo 08: Expertos de la validación de los instrumentos de trabajo en equipo y competencia laboral

Expertos	Dr./Mg.
N°1	Mg. Diana Huamani Cajaleon
N°2	Mg. Edgar Lino Gamarra
N°3	Mg. Juana Balvina Huamán Roncal

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de trabajo en equipo

N° Ítems		X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 2	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
Ítem 5	Claridad	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
ítem 6	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 7	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 9	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 11	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 12	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken de competencia laboral

N° Ítems		□	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 1	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 2	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 4	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 6	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 7	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 8	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 9	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 11	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 12	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 13	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 19	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 9: Detalle de Confiabilidad

Trabajo en Equipo

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,15	132,490	,573	,847
VAR00002	84,90	136,297	,341	,852
VAR00003	85,00	130,769	,452	,848
VAR00004	84,82	137,122	,262	,854
VAR00005	84,88	137,087	,241	,854
VAR00006	85,00	138,872	,093	,859
VAR00007	84,75	138,500	,137	,857
VAR00008	84,55	141,228	-,003	,861
VAR00009	84,75	141,885	-,026	,859
VAR00010	84,32	138,020	,187	,855
VAR00011	84,60	130,195	,403	,850
VAR00012	85,23	136,076	,230	,855
VAR00013	84,50	137,077	,231	,854

VAR000 14	84,23	140,384	,084	,857
VAR000 15	84,75	128,654	,555	,845
VAR000 16	84,68	125,302	,720	,840
VAR000 17	85,30	127,036	,542	,845
VAR000 18	84,82	126,866	,642	,843
VAR000 19	84,75	131,628	,430	,849
VAR000 20	84,43	128,866	,523	,846
VAR000 21	84,30	128,728	,541	,846
VAR000 22	84,13	139,292	,100	,858
VAR000 23	84,80	132,728	,336	,852
VAR000 24	84,43	128,148	,573	,845
VAR000 25	84,40	129,887	,538	,846
VAR000 26	84,38	144,189	-,180	,862
VAR000 27	84,53	130,307	,496	,847
VAR000 28	85,07	124,020	,603	,843
VAR000 29	84,48	128,820	,554	,845
VAR000 30	84,50	126,974	,579	,844

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR000 37	87,25	272,654	,584	,853
VAR000 38	87,45	261,587	,803	,847
VAR000 39	87,65	272,233	,517	,854
VAR000 40	87,55	290,767	,037	,864
VAR000 41	87,28	287,281	,139	,862
VAR000 42	87,33	283,046	,332	,859
VAR000 43	87,28	279,128	,481	,856
VAR000 44	87,83	278,302	,432	,857
VAR000 45	87,33	275,969	,486	,855
VAR000 46	87,80	270,677	,596	,853
VAR000 47	87,15	280,131	,485	,857
VAR000 48	87,63	279,010	,488	,856
VAR000 49	87,38	275,369	,540	,855
VAR000 50	87,35	277,259	,566	,855
VAR000 51	87,55	274,767	,491	,855

VAR000 52	87,03	280,743	,474	,857
VAR000 53	87,05	277,433	,564	,855
VAR000 54	87,08	280,635	,405	,857
VAR000 55	87,15	275,259	,479	,855
VAR000 56	87,35	269,259	,655	,851
VAR000 57	87,13	272,266	,615	,853
VAR000 58	87,43	272,712	,562	,854
VAR000 59	87,08	276,635	,513	,855
VAR000 60	87,28	278,974	,509	,856
VAR000 61	87,18	273,892	,663	,853
VAR000 62	87,03	276,640	,421	,857
VAR000 63	86,63	228,497	,280	,919
VAR000 64	87,00	271,795	,560	,853
VAR000 65	87,13	274,420	,452	,856
VAR000 66	87,43	275,174	,473	,855

Anexo 10: Autorización

Banco de Crédito  **BCP**
DATOS PERÚ

Lima, 11 de noviembre 2019

Señores:

Universidad cesar vallejo -Lima Este

Asunto: Autorización de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada: TRABAJO EN EQUIPO Y COMPETENCIA LABORAL DEL BANCO DE CREDITO DE LA AGENCIA LOS PROCERES DE SAN JUAN DE LURIGANCHO ,2019, por la Srta. HUAMÁN CARRASCO ANDREA, nuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestros establecimientos. comprometiéndonos a darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente:



Declaratoria de autenticidad

Yo, Andrea Huaman Carrasco con DNI: 72242988 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos 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 tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos las responsabilidades que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada, por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de diciembre de 2019



Andrea Huaman Carrasco