



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Trabajo en equipo Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño
laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

CASTILLO CÁRDENAS, DIADEMA DANAE

ASESOR

FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Dávila Arenaza, Víctor
PRESIDENTE

.....
Dr. Díaz Saucedo, Antonio
SECRETARIO

.....
Dr. Fernández Saucedo, Narciso
VOCAL

DEDICATORIA

La tesis la dedico a mi madre Zenina Cárdenas Munaylla, por su apoyo incondicional, sacrificio y esfuerzo en darme una carrera profesional a pesar de las barreras que se han presentado en lo largo de mi carrera universitaria estuvieron apoyándome para salir adelante. A mis hermanas, Luz, Flor y Sofia que siempre me apoyaron incondicionalmente, inculcándome valores y principios para lograr ser una profesional. A mi primo Lenin Rojas Cárdenas, quien a pesar de todo siempre estuvo conmigo ayudándome con mis estudios e inculcándome valores, y por último a mi novio Rene Marquina Laureano por su apoyo brindado día a día a lo largo de la carrera siendo mi compañero incondicional.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a la Universidad César Vallejo por permitirme ser parte de la familia vallejina y poder realizar mis estudios universitarios en dicha institución. Agradezco también a mi asesor Dr. Fernández Saucedo, Narciso, por compartir sus conocimientos y la paciencia que tuvo para orientarme durante todo el desarrollo de la tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Diadema Danae Castillo Cárdenas con DNI N° 47355844, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Los Olivos, Diciembre del 2017

Diadema Danae Castillo Cárdenas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada:

“TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES – BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, ATE - 2017”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional en Administración de Empresas.

Diadema Danae Castillo Cárdenas

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen / Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Objetivos	29
1.7 Hipótesis	29
II. MÉTODO.....	
2.1 Método, tipo, diseño y nivel de la investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población y muestra	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	36
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	73
✓ Cuestionario	74
✓ Base de datos	75
✓ Validación del instrumento	76
✓ Matriz de consistencia	82
✓ Acta de aprobación de originalidad – Turnitin	83

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia del Trabajo en equipo en el Desempeño laboral del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017, en el cual el universo poblacional a estudiar estuvo conformado por 30 clientes internos.

Para precisar la investigación se realizó un censo, se aplicó a los 30 colaboradores de la empresa. Para recolectar los datos de la investigación se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de tipo Likert, que estuvo constituido por 21 preguntas que se les hizo a los clientes internos de forma directa con el fin de saber cuál es su opinión con respecto al tema de investigación. Para concluir la investigación los datos obtenidos se procesaron en el programa SPSS24, el cual a través de los resultados se puede decir que existe una influencia significativa positiva muy fuerte con la variable Trabajo en equipo y la variable Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017. Palabras Clave: Trabajo en equipo y Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the influence of Teamwork on the performance of the Banco de Credito del Peru, Ate - 2017, in which the population universe to study was made up of 30 internal clients.

To specify the investigation, a census was carried out, it was applied to the 30 employees of the company. To collect the research data, the survey technique was used and as a tool the Likert questionnaire, which was made up of 21 questions that were made to the internal clients directly in order to know their opinion with regarding the research topic. To conclude the investigation, the data obtained were processed in the SPSS24 program, which through the results can be said that there is a very significant positive influence with the variable Teamwork and the variable Work performance of the employees of Banco de Credito del Perú, Ate - 2017. Key Words: Teamwork and Work Performance.

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Hoy en día, el mundo se mueve a pasos enormes y cada vez adquiere mayor complejidad, estos cambios en el entorno obligan a las organizaciones a replantear sus estrategias y consecuentemente su modo de accionar al personal, realizando diferentes procesos para que ellos puedan trabajar en equipo, es por ello, que cada año las áreas de recursos humanos invierten en capacitaciones y sesiones de integración, sin embargo, no siempre funciona.

Además, las exigencias de dichas organizaciones solo pueden ser satisfechas si se dispone de mano de obra para un buen desempeño laboral, como recordaremos, trabajar en equipo va más allá de formar un simple grupo de dos o más personas en donde solo trabajan uno o dos y el resto se llevan el resultado gratis, en muchas entidades bancarias, lo principal es trabajar en equipo para llegar a sus metas, pero, no siempre funciona, es por eso que los de recursos humanos invierten en capacitaciones e incentivos.

A nivel específico el estudio realizado en el Banco de crédito del Perú, siendo una sociedad anónima integrada al sistema financiero nacional que se rige por su estatuto, propiedad del Grupo Romero, se ha visto problemas desempeño laboral, los cuales se ha visto reflejado en los indicadores del banco y en la atención de clientes, se ha notado que aquí no hay un trabajo en equipo, sino solo vemos grupos de trabajo laborando su día a día, aquí solo se preocupan por sus metas individuales, mas no por el objetivo en común que tiene dichas agencias, además, vemos que el desempeño laboral no está funcionando, y es que muchos de los colaboradores no se encuentran satisfechos o motivados, ya que no existe una colaboración de todos.

Esto puede traducirse como un incumplimiento el de las metas organizacionales, se observa también una actitud negativa por parte del empleado, esto se debe a que como sólo algunos llegan a la meta, crea un ambiente incómodo para las personas que no lo pueden lograr, dando como consecuencia que se desmotiven y no sientan una satisfacción laboral.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Arratia (2010). En su tesis *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Realizado en Chile. Tesis para optar al grado de Magister en Ciencias Sociales con Mención Sociología de la Modernización en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo principal, indagar y caracterizar las percepciones que tienen los docentes respecto de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo como factores influyentes en sus desempeños laborales, y analizar la relación que tiene con sus resultados en la Evaluación de Desempeño Docente (EDD) en Chile. El tipo de investigación es descriptivo. Concluyó que, es posible indicar que la profesión docente es una profesión compleja que está profundamente determinada por fuerzas políticas y sociales. Según sus resultados en la EDD- no son conscientes de sus condiciones de trabajo esto podría estar influyendo en sus desempeños profesionales, produciendo un círculo vicioso de postergación y frustración profesional y personal

Garrido, Ugarte y Vodanovic (2011), en su tesis *Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública*. Realizada en Chile. Tesis para optar por el título de Ingeniero Comercial, Mención en Administración en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo principal, analizar las dinámicas de trabajo en equipo y liderazgo en los equipos multidisciplinario de la Posta Central. El tipo de investigación fue descriptiva observación. Concluyó que en la Posta Central, fue posible apreciar que existe una visión de logro de trabajo en equipo, cuando los distintos profesionales participan y contribuyen en cumplir con alguna tarea del día es el ejercicio del liderazgo en los equipos médicos de la institución. Esto dado que es el líder quién representa y guía a los demás miembros de un equipo, con el fin de concretar la tarea primaria previamente establecida. La falta de infraestructura y las escasas condiciones higiénicas son un tema altamente criticado, ya que dificultan la realización de las tareas de los equipos médicos multidisciplinarios, y no facilitan el trabajo entre los miembros de los grupos.

Piña (2016). Es su tesis *Prácticas profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral*. Realizada en Chile. Seminario para optar el título de Ingeniero Comercial, Mención Administración en la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo principal analizar la relevancia de los aprendizajes obtenidos en la práctica, en otras palabras, es demostrar cuán importante y/o relevante es hacer una práctica profesional que sirva para poner en desarrollo todos los conocimientos obtenidos en la universidad, y también que sirva como primer acercamiento al mundo laboral. Concluyó que, en este estudio se concluye que la educación experiencial, como lo es definitivamente una práctica profesional, juega un papel vital en la mejora y en el éxito de los estudiantes a nivel de desempeño en el mercado de trabajo. El estudio proporciona evidencia empírica que es apoyada en la investigación que sugiere que los practicantes estarían mejor preparados para entrar en el mercado de trabajo.

Toro (2015), en su tesis *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Realizada en Colombia. Tesis para optar el título de Especialista en alta gerencia. Tuvo como objetivo principal, analizar los diferentes conceptos de Trabajo en Equipo y como se optimizan los resultados en las organizaciones generando procesos relacionales fortalecidos y que influyan en el rendimiento de las empresas. El tipo de investigación es descriptiva. Concluyó que El trabajo en equipo es una herramienta donde se puede llegar a conocer las capacidades, limitaciones, formas de pensar y de enfrentar diferentes situaciones. Por lo tanto es importante fortalecer el carisma y las habilidades del Líder, con el fin de promover su motivación e interés por mantener excelentes resultados en la organización. Se deben fomentar en las organizaciones la solidaridad humana tanto dentro como fuera de las diferentes dependencias. Los beneficios de las prácticas son muchas, y se puede concluir gracias al estudio realizado sumados las investigaciones ya hechas.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Ayuque y Huamani (2014). En su tesis, *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huancavelica – 2014*. Realizado en Perú. Para optar con el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica. Tuvo como objetivo principal, determinar cómo se relaciona el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2014. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional y de corte transversal. Conto con 85 colaboradores de la Municipalidad. Concluyó que, existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2014 debido a que la “r” de Pearson es 0,341**, éste es considerado como correlación positiva débil.

Laredo (2013). En su tesis, *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: caso Adecco Perú*. Realizado en Perú. Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad San Martín de Porres. Tuvo como objetivo principal, determinar si el trabajo en equipo está relacionado la adaptación a entornos laborales cambiantes entre los trabajadores del Centro de Servicios Compartidos de Adecco Perú. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva correlacional. Su muestra ascendió a 22 colaboradores de la empresa. Concluyo que, Existe una correlación altamente significativa entre las variables trabajo en equipo y adaptación a entornos laborales cambiantes debido a que su r de Person fue de 0.514**. El 59% de los trabajadores del departamento frecuentemente reciben ayuda de sus compañeros cuando realizan sus labores, sindicando que la colaboración es un punto clave para el trabajo en equipo. Estos resultados fueron constatados con la información brindada en las entrevistas, donde se puede apreciar que los jefes no mencionan específicamente el tema de la cooperación entre sus trabajadores.

Napaico (2015). *Trabajo en equipo y desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico Público "Manuel Gonzáles Prada-2015*. Realizado en Perú. Para optar con grado de Magister en Educación en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo

principal fue determinar la relación que tiene el trabajo en equipo y desempeño docente en el Instituto Superior pedagógico “Manuel Gonzales Prada-2015”. Conto con la colaboración de 88 docentes de la institución. Concluyo que, existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico Publico “Manuel Gonzales Prada-2015, demostrado con la Rho de Spearman igual a 0.523** y un p igual a 0.00.

Palma (2014). *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones educativas Estatales de nivel inicial de distrito de Barranca- 2014*. Realizado en Perú. Para optar con el Grado Académico de Magister en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en docentes de las Instituciones Estatales de nivel inicial del distrito de Barranca del 2014. Conto con 76 docentes de dicha institución. Concluyo que, existe una relación significativa entre la comunicación y el trabajo en equipo en docentes de las instituciones estatales de nivel inicial de Barranca -2014, está demostrado porque Rho. De Spearman igual a 0.767**, infiriendo que para una buena coordinación debe existir una buena comunicación.

Quispe (2015). En su tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Realizado en Perú. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Tuvo como objetivo principal, Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. El tipo de investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal. Conto con 64 colaboradores de la Municipalidad. Concluyó que, la evidencia estadística de correlación es de 0.743**. Además, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05., donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se basa el compromiso que tiene un grupo de personas las cuales conforman un equipo de trabajo, quienes tienen un objetivo en común y que están dispuestos a colaborar y ser coordinados al momento de realizar diferentes tareas o actividades para poder llegar a alcanzar la meta.

De acuerdo con Fernández y Manzanares (2015), nos indica que el trabajo en equipo se trata de que cada uno de los miembros que son parte de un grupo a quienes se les asigna una tarea trabajen de manera coordinada puesto que, todos tienen carencias las cuales son suplidas por el resto del grupo (p. 39).

Según Gonzales y Rodríguez (2015), trabajo en equipo se genera cuando nace una cultura de colaborar con todos, es por eso, en las organizaciones en donde impera el ordeno y mando, no funciona el trabajo en equipo, tenemos que tener en claro que el trabajo en equipo hace que todos laboren con mucho más gusto (p. 99).

Por otro lado, Fernández (2015), nos dice que, es la habilidad de colaborar con un grupo de compañeros a través de la coordinación y el esfuerzo para alcanzar un objetivo en común (p.11).

Palomo (2010), indica que trabajo en equipo “es algo más que un grupo de individuos que colaboran en la realización de una serie de tareas para alcanzar unos objetivos comunes” (p. 129).

Dimensiones

Colaborar

Podemos decir que colaborar es significado de apoyar de manera voluntaria dejando intereses personales, con el objetivo de ayudar a los demás reconociendo las necesidades y poniéndose en lugar de otros.

Es por ello que, López (2006) nos indica que el querer colaborar implica “posponer los intereses personales e individuales, en aras de orientar el trabajo a los proyectos grupales o ayudar a los demás, se debe de ser empático con el fin de percibir

y reconocer las necesidades del otro y sincronizarse con ellas, fomentando la cooperación” (p. 99).

Coordinación

Por otro lado, la coordinación es parte de actividades para el logro de una meta en común, a través del esfuerzo de todos, gestionando y optimizando recursos, es por eso que Warner (2002), nos da a conocer que la coordinación, “es una característica del logro de una meta colectiva, ya que, es necesario gestionar y optimizar los esfuerzos de dos o más personas, a través de la responsabilidad” (p. 92).

Esfuerzo

De acuerdo con Viqueira (2017), los trabajadores se esfuerzan en trabajar de una determinada forma con la expectativa de conseguir ciertos resultados, sin embargo, también depende de; las recompensas a sus logros, y también la probabilidad de conseguir el resultado deseado en términos de crecimiento profesional y personal (p. 31).

Indicadores

Compañerismo

El ser buen compañero es buscar comprender, apoyar y ayudar a los demás sin buscar algo a cambio, es decir, se basa en una actitud de colaboración que es compartida por todos en un grupo.

De acuerdo al Ministerio de Educación de Chile, (2011, p. 1), “el compañerismo es un valor que puede destinarse a cualquier persona del grupo, independiente del grado de amistad que se tenga con ella, busca comprender al resto y ayudarlos sin buscar nada a cambio”.

Empatía

Robbins y Coutler (2009, p.265), nos dice que la empatía es colocarse usted mismo en la posición de la otra persona, los transmisores difieren en actitudes,

intereses, necesidades y expectativas, la empatía facilita el entendimiento del contenido real de un mensaje, para ello se deberá tener escucha activa.

Es decir, como personas, para ser empáticos debemos escuchar a las personas, y ponernos en su lugar para lograr entender sus problemas, reacciones y así poder dar soluciones o alternativas de solución para dicho problema.

Cooperación

Chiavenato (2007, p.357), nos indica que la cooperación permite la disminución de conflictos dentro de la organización, para ello los gerentes, directivos y supervisores deben compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados a efecto de que éstos cooperen.

Gestionar

Ferreya y Pereti (2006, p. 158), sindician que “gestionar es hacer que las cosas sucedan, en todos los ámbitos”, es decir, es dirigir o administrar empresas y personas, y saber llevar a cabo un negocio o empresa.

Optimizar

Gonzales, Van y Canal (2006), manifiestan que optimizar es buscar la mejor manera de realizar una actividad, es decir, es el buen uso eficiente y eficaz de un conjunto de recursos, conocimientos e instrumentos para alcanzar el objetivo.

Podemos concluir, que optimizar es sabe utilizar los recursos necesarios para realizar una actividad de manera eficiente y eficaz, en el menos tiempo posible.

Responsabilidad

Para Chiavenato (2007, p.79), “la parte principal de la responsabilidad por la integración de los objetivos organizacionales y los objetivos de los individuos recae en la alta administración. Es ella la que debe establecer los medios, políticas, criterios y todo lo demás que sea necesario”.

Es decir, la empresa depende de sus integrantes, quienes son un recurso indispensable e intangible. De tal manera que, la interdependencia de las necesidades

de la organización y del individuo es inmensa, pues tanto la vida como los objetivos de ambos están intrínsecamente unidos y entrelazados.

Expectativas

Las expectativas están vinculadas a la anticipación y previsiones de situaciones que espera la persona interesada, es por ello que si no se cumplen, esto generaría a la persona decepción. Asimismo, que de acuerdo a la teoría de las expectativas de Vroom, una persona actuara en base a sus expectativas que tienen con algo, se da de acuerdo a su esfuerzo, medios en donde lo desempeña y la recompensa que se le brindara.

Para ello Robbins y Coutler (2005), nos dice que la expectativa es lo que espera el sujeto en base a determinadas situaciones, y que de acuerdo a ello tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho se presentará un resultado dado y en el atractivo de ese resultado para el individuo. Para ello, maneja la teoría de las expectativas de Vroom.

Las cuales se basan en 3 partes

Expectativas o vínculo entre el esfuerzo y el desempeño, a mayor esfuerzo el desempeño será mucho mejor.

Desempeño y la recompensa, es el grado al que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular es un medio para lograr el resultado deseado.

Valencia o atractivo de la recompensa, dependiendo de esta el individuo se esforzara lo necesario.

Recompensas

Las recompensas influyen en el comportamiento la motivación de los trabajadores de la organización para el desempeño de sus actividades.

Para Robbins y Coutler (2005), las recompensas influyen en el grado de motivación de los individuos para reducir la disonancia, estas recompensas pueden ser económicas o no económicas.

Para, Chiavenato (2000), la recompensa o incentivo es “alguna gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas se hacen miembros de la organización y, una vez en la organización, contribuyen con tiempo, esfuerzo u otros recursos válidos. Cualquiera sea el propósito, el producto o la tecnología de la organización, es fundamental mantener el equilibrio incentivos/contribuciones” (p.424).

Crecimiento

Chiavenato (2007), se refiere al desarrollo profesional, es decir, a las oportunidades de crecimiento en equipo, tales como cursos para la renovación, apoyo a la educación continua, capacitación y posibilidades reales de promoción (p. 351).

Principales teorías

- **Teoría Clásica – Fayol**

La Teoría Clásica de la Administración, tiene como fundador a Fayol, H. quien publicó en 1916 su libro “Administración industrial y general”, donde propuso principios, funciones, conceptualizó a la administración y tomó importancia a la coordinación. Chiavenato (2014) realiza mención a la teoría clásica según Fayol, de la siguiente manera:

Fayol incluyó la coordinación como uno de los elementos de la administración [...]. Fayol considera que la coordinación implica reunir, unificar y armonizar toda actividad y esfuerzo; por su parte, Gulick afirma que si la subdivisión de trabajo es indispensable, la coordinación es obligatoria. Para Mooney, *la coordinación es la distribución adecuada del esfuerzo del grupo con el fin de lograr unidad de acción para alcanzar un fin común*. La coordinación debe estar basada en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo o blanco por alcanzar y que este debe guiar los actos de todos. El supuesto básico era que cuanto mayor fuese la organización, y cuanto mayor fuese la división del trabajo, tanto

mayor sería la necesidad de coordinación para asegurar la eficiencia de la organización como un todo (p. 64).

- **Teoría de Maslow: el punto de partida**

De acuerdo con Palomo (2010), nos da a conocer la teoría de Maslow, como sabemos en los años 40 -50 se dio a conocer las necesidades humanas, y con ello las reacciones laborales, “el sistema de necesidades de Maslow es la autorrealización” (p.91).

A continuación Palomo (2010, p.92 - 93), nos muestra la pirámide de Maslow:

El comportamiento de las personas está orientado directamente a la satisfacción de sus necesidades, es por eso que sus intereses les dirigirán hacia aquellas actividades que les procuren satisfacción y tenderán a evitar las que les impida alcanzarlas.

Para empezar a entender dicho diagrama se dice lo siguiente:

- Las primeras necesidades son las fisiológicas, lo cual esto los lleva a sobrevivir, son necesidades básicas, como: comer, respirar.
- Una vez que las necesidades han quedado satisfechas en un determinado nivel, se activa la influencia de las necesidades de seguridad.
- El tercer grupo de necesidades se activa cuando las de seguridad han alcanzado un cierto nivel de satisfacción, este grupo son las de afiliación o afecto, es decir, la de pertenencia al grupo y de relación con las demás personas; de querer y ser querido. Así, el individuo buscará relacionarse con otras personas.
A partir de este punto, nacen las necesidades de los miembros de equipo: socialización, reconocimiento, prestigio, etc. El éxito del trabajo en equipo se consigue cuando se genera fortaleza y protección entre sus miembros.
- El cuarto grupo de necesidades se activa cuando se ha satisfecho lo esto suficientemente las de afecto, este grupo son las de autoestima; es, las que llevan al individuo a querer, es aquí donde conoce sus posibilidades y valores reales.

- Por último, aparece la necesidad de autorrealización, es decir, la tendencia de la persona a ser cada vez más ella misma. Dicha necesidad se activa cuando la de autoestima ha alcanzado un nivel aceptable de satisfacción.

- **Teoría de trabajo en equipo**

De acuerdo con Ballenato (2005, 39-40), nos da a conocer las diversas investigaciones muestran un elevado grado y aceptación acerca del efecto positivo que produce el trabajo en equipo en diferentes aspectos. Los equipos con relación al trabajo individual, obtienen mejoras en áreas especialmente importantes, entre cabe resaltar las siguientes: solución a problemas, creatividad, toma de decisión arriesgadas, motivación, aprendizaje.

Esta teoría genera mayor aprendizaje para los trabajadores de cualquier organización a través de:

Concomimientos: incrementa, enriquece, estimula el aprendizaje con otros puntos de vista, facilitándola y consolidándola.

Habilidades: desarrolla la habilidad social, promueve la iniciativa, y la creatividad, enseña a escuchar y contribuye al diálogo, enseña a pensar, y a resolver problemas.

Actitudes: socializa al individuo contribuye al desarrollo personal, forma en actitudes, incentiva el sentimiento de grupo y participación, incrementa la motivación, reemplaza la competición por cooperación o colaboración.

- **Teoría de evaluación de roles de equipo**

Se hace referencia a una de las teorías más operativas con que hoy contamos para el análisis y la integración eficaz de los equipos de trabajo.

De acuerdo con Meredith Belbin (1995, p. 120), indica que el éxito del equipo no depende del conocimiento de sus miembros como de sus habilidades o comportamientos sino de su esfuerzo en conjunto.

Saber detectar y gestionar las contribuciones de cada miembro del equipo, constituye una ventaja competitiva frente a organizaciones que siguen con

planteamientos tradicionales y sistemas jerarquizados. Los métodos utilizados para asignar trabajo ha evolucionado en los últimos años y hoy disponeos de un sistema experto en la identificación de los roles de equipo para evaluar, diseñar y desarrollar equipos, orientados a proyectos de innovación, mejora de calidad, resolución de problemas, etc.

La exigencia principal de formar un equipo bien equilibrado es la disponibilidad de un conjunto de candidatos adecuados, tanto en números como en diversidad de talentos y roles de equipos.

Los roles de equipo se refieren al modo individual, personal, de comportamiento, de contribuir a la tarea y de relacionarnos con otras personas en el equipo de trabajo.

Son estos comportamientos los que barajan el juego de relaciones que se dan en la vida del equipo y se diferencian significativamente en los roles funcionales.

Los roles funcionales hacen referencia a la ejecución del trabajo en sí mismo, provienen de una amplia red de expectativas sociales y poseen un alto grado de racionalidad. “tu esperas que yo haga tal cosa, bien... yo lo hare o no a cambio de...etc”. Los roles del equipo son espontáneos, intuitivos y emocionales.

Se han identificado, definido y caracterizado 9 roles de equipo que se agrupan en tres categorías fundamentales.

Hay:

Roles orientados a las ideas

- El cerebro
- El especialista
- El monitor – evaluador

Roles orientados a la acción:

- El impulsor
- El implementador
- El finalizador

Roles orientados a la persona

- El cohesionador

- El investigador de recursos
- El coordinador

Estos roles de equipo, y los comportamientos que los caracterizan están más influenciados por factores de personalidad y por comportamientos aprendidos, que por capacidades técnicas y conocimientos de la tarea. Son configurados por factores de personalidad tales como alta y baja ansiedad, introversión y extroversión, etc.

1.3.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral es el esfuerzo y la competencia que tienen los trabajadores al momento de realizar sus actividades, además, son destrezas y habilidades que llevan a la persona a que tengan un rendimiento superior el cual deberá contribuir al objetivo de la empresa.

Según Tejada, Gimenez, Gan, Viladot, Fandos, Gonzales, Jimenez (2007), un equipo de formación de formadores, nos indican que el desempeño laboral es:

La ganancia o pérdida en los resultados del trabajo individual y colectivo. [...]. Una competencia es un rasgo personal o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más eficaz o, por decirlo de otro modo, una habilidad que aumenta el valor económico del esfuerzo que una persona realiza en un mundo laboral (p. 301).

Según Cuesta y Valencia (2014), nos indica que el desempeño laboral está relacionado con la competencia laboral, él señala lo siguiente:

La definición de “competencia laboral” asumida, correspondiente al perfil del cargo o puesto de trabajo, está acompañada indefectiblemente de la definición, por un lado, de “desempeño laboral adecuado” (que tiene que ver con la “idoneidad demostrada”) y, por otro, de la “desempeño laboral superior” (que corresponde a la competencia laboral y se refiere a las “conductas estratégicas”) [...]. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medible y que contribuyan al logro de los objetivos de la organización (p. 30)

López (2006), es la expresión concreta de los recursos puestos por un individuo cuando lleva a cabo una actividad, es decir, la persona además de disponer de un bagaje de destrezas debe ser capaz de utilizarlas de acuerdo con las condiciones y demandas que lo requieran del medio (p. 45).

Según Dessler y Varela (2011). Es el esfuerzo que realiza la fuerza laboral para alcanzar las metas organizaciones, e incluye practicas por la cual capacitan a la fuerza laboral y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas y luego la recompensa en una forma que se copera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo (p. 222).

Por otro lado, Robbins y Judge (2013), dice que el desempeño laboral es el “rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al realizar sus funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p.57).

Dimensiones

Rendimiento Laboral

Es la relación entre los objetivos alcanzados y el tiempo utilizado por las personas, teniendo como principal factor a las personas, a quienes envase a la motivación, satisfacción y el estilo de mando demostraran un buen rendimiento.

De acuerdo con Menguiz (2006), nos indica que el rendimiento laboral se relaciona con los objetivos y el tiempo utilizado por las personas para lograrlos, asimismo, se da envase a la forma en cómo se maneja estos diferentes factores dentro de la empresa, los cuales son: el estilo de mando, la motivación, la profesionalidad, la satisfacción del personal, y su comportamiento que tienen con la empresa (p. 36 - 37).

Tareas

Las tareas son actividades que realizan las personas dentro de un determinado tiempo, a través de destrezas y habilidades, siempre buscando que se alcance los objetivos y metas a favor de la empresa.

De acuerdo con Carvajal (2000), es un trabajo o actividad que deberá realizarse en un tiempo limitado, poniendo para su realización un juego de energías de unos y otros en la consecución de un objetivo (p.152).

Idoneidad

Según Parera (2007), para ser idóneos en un puesto determinado, debemos tener la habilidad de organizar, mantener un control emocional y dirigir las actividades en el trabajo, saber entender las distintas reacciones de la conducta humana, ser seguros de afrontar todo tipo de situaciones, y saber tomar decisiones (pg. 35).

Indicadores

Motivación

En general, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo por parte del trabajador, dentro de ella tenemos tres elementos clave: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades. Asimismo, los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales las cuales están condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Es por eso que Robbins y Coulter (2005, p.393), “la motivación es resultado de la interacción entre una persona y una situación, la motivación varía de una situación a otra, se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo e satisfacer alguna necesidad individual a través del esfuerzo, los objetivos y necesidades”.

Satisfacción

Robbins y Coutler (2005) “La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Aunque la satisfacción en el trabajo es una actitud más que un comportamiento, es un resultado que interesa a muchos gerentes porque es más probable que los empleados satisfechos se presenten a trabajar y permanezcan en una organización” (p.343).

Compromiso

Para Robbins y Coutler (2005, p. 169), indica que es la “Idea de que los planes deben extenderse lo suficiente para cumplir con los compromisos hechos hoy” es decir, es la idea de que los planes deben extenderse lo suficiente para cumplir con los compromisos hechos cuando se trazaron los planes.

Actividades

Munch (2007). Nos dice que las actividades son tareas que se cumplen para el cumplimiento del objetivo organizacional, para ello, se utiliza la Gráfica de Gantt. Conocida como gráfica de barras En esta gráfica se anotan las actividades, los responsables mediante una barra o línea en el cual se señalan las fechas de inicio y terminación de cada actividad (p. 50).

Por otro lado, Chiavenato (2000, p. 43) nos habla de la Gráfica de Gantt en el cual dice que “es la técnica más comúnmente utilizada para establecer de manera gráfica las etapas de un programa. Fue creada por Henry Lawrence Gantt”. Para elaborarla se siguen los siguientes pasos:

1. Identificar y determinar todas las actividades para lograr las estrategias.
2. Ordenarlas cronológicamente.
3. Asignar a cada actividad su duración, la fecha de inicio y la fecha de terminación, así como el responsable de realizarla.

De acuerdo a los autores anteriormente mencionados, decimos entonces que las actividades son tareas o funciones que se realizan para el logro de diversos objetivos, y que ambos concuerdan en que para ello existe la Gráfica de Grantt, el cual se puede utilizar para todo tipo de casos, ya que, aquí colocamos las actividades a realizar, su fecha de inicio y fecha de fin.

Grado de participación

Valera (2013) dice que la participación permite y fomenta la colaboración, además, ayuda a asegurar que la administración se esté moviendo en la dirección de la satisfacción de los trabajadores. Asimismo, se sienta en una base de comunicación

para enfrentar cualquier problema asociado con la administración de las prestaciones (p. 228).

Capacidades

Munch (2007) “La capacitación es la educación que se imparte en la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, destrezas y competencias en el trabajo” (p. 214).

Seguridad

Munch (2007) es la “prevención y control de riesgos para el trabajador y la empresa La seguridad no se restringe al área de producción. Todas las áreas de trabajo implican riesgos. La seguridad en el trabajo debe basarse en el entrenamiento y la formación de técnicos y operarios capacitados para dar cumplimiento a las normas de seguridad. También debe incluir la simulación de accidentes y catástrofes, la revisión periódica de equipos de primeros auxilios, y la utilización y adquisición de equipos de seguridad” (p. 217).

Decisión

Para Robbins y Coutler (2005, p.144), “una decisión es *principalmente* programada o *principalmente* sin programar, en vez de caer por completo en una u otra categoría, una de las tareas más difíciles de los gerentes cuando toman decisiones es analizar sus alternativas y toman decisiones envase de la certeza, el riesgo y la incertidumbre.

Para lo cual la certeza, es la situación ideal para tomar las decisiones, es decir, la situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas. El riesgo es una situación mucho más común es aquella en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados y la incertidumbre es ser fuerte ante las consecuencias.

Principales teorías

- **Teoría de establecimiento de metas**

Esta teoría fue desarrollada por Bandura, Locke y Latham (1988 -1990, citado por Varo 1993, p. 383), en el cual indica lo siguiente:

Dentro de esta teoría se reconoce el papel motivador de los objetivos del individuo en el momento de desempeñar un trabajo, ya que, el nivel de esfuerzo de la persona vendrá determinado, en parte, por las metas que se haya fijado.

El punto de partida de esta teoría es que, el propósito de trabajar para conseguir un objetivo determinado, es la primera fuerza motivadora que determina el esfuerzo de la persona al desarrollar sus tareas.

Las principales conclusiones de esta teoría son:

- El establecimiento formal de objetivos claro y específico aumenta el nivel de ejecución.
- La participación de los trabajadores en el establecimiento de objetivos incrementa la calidad y cantidad del rendimiento.
- Los objetivos difíciles pero asequibles, si son aceptados por los trabajadores, conducen a la consecución de mejores resultados.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye el trabajo en equipo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la colaboración en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017?

¿Cómo influye la coordinación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017?

¿Cómo influye el esfuerzo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

Dentro de la investigación encontraremos términos actuales basados en el trabajo en equipo en cual se basa en la colaboración, compañerismo de todos los integrantes de dicha organización y el desempeño laboral el cual se rige en el rendimiento de dichos colaboradores, debido a que hoy en día, sin un buen trabajo en equipo no se llegan a objetivos organizacionales y por ende existirá un mal rendimiento laboral, además, veremos las ventajas de este tema.

Justificación Metodológica

El presente estudio servirá como antecedente para investigadores, público usuario, entidades que se sientan identificadas con la problemática, se encontraran beneficiadas puesto que pueden encontrar alternativas de solución en función a realizarse una selección del personal y si el desempeño de los colaboradores guarda relación con ello, así como también el procedimiento a seguir en casos similares, a su vez permite aportar a la literatura, y puede emplearse como referencia para futuras investigaciones sobre el mismo tema o afines.

Además, contribuye a obtener conocimientos sobre el trabajo en equipo y el desempeño laboral mediante el análisis bibliográfico.

Justificación práctica

Con ayuda del conocimiento acerca del Trabajo en equipo, se espera lograr un buen desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú. La gran parte de información recolectada de esta investigación se encuentra en la misma empresa, por lo cual es más sencillo obtenerlo.

El talento humano es importante para el cumplimiento y consecuentemente el posicionamiento de la empresa, mientras va creciendo el trabajo en equipo dentro de la organización será más fácil cumplir con las expectativas del cliente externo.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar la influencia del trabajo en equipo influye en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

1.6.2 Objetivos Específicos

Identificar la influencia de la colaboración en el desempeño laboral los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017

Identificar la influencia de la coordinación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017

Identificar la influencia del esfuerzo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

1.7.2 Hipótesis específicas

La colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

La coordinación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

II. Método

2.1 Enfoque de la investigación

Nuestra investigación es cuantitativa

Para ello Sampieri y Fernandez (2010, p. 4), indica que se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

2.2 Nivel

Explicativo – causal

Para Sampieri y Fernandez (2010, p.95), la investigación explicativa causal, porque pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

De acuerdo con Bernal (2010) “[...] la investigación explicativa o causal es para muchos expertos el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, el modelo de investigación “no experimental” por antonomasia. La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (p. 115).

Ambos autores están de acuerdo, con respecto al nivel de investigación, es por ello que llegamos a la conclusión que esta investigación fue explicativo porque se buscó las causas de los eventos que se estudió, además, se probó la hipótesis llegando a conclusiones diversas y buscando estrategias para mejorarlas.

2.3 Tipo

Aplicada

De acuerdo con Namakforoosh (2005), es de tipo aplicada, porque sirve para tomar acciones, establecer políticas y estrategias, la característica principal es el énfasis en resolver problemas a través de la toma de decisiones (p.44).

2.4 Diseño metodológico

No experimental y de corte transversal, para ello Sampieri y Fernandez (2010, p. 152 - 154), nos dice lo siguiente:

Es no experimental porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Además, es de corte transversal porque las investigaciones que recopilan datos en un momento único.

2.5 Variables, operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE: Trabajo en equipo

Definición conceptual

Fernández (2015), es la habilidad de colaborar con un grupo de compañeros a través de la coordinación y el esfuerzo para alcanzar un objetivo en común (p.11)

Definición operacional

El trabajo en equipo es tener la habilidad de colaborar, coordinar y esforzarse para el logro de los objetivos de la organización.

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño Laboral

Definición conceptual

Robbins y Judge (2013), dice que el desempeño laboral es el “rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al realizar sus funciones y tareas principales

que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (p.57).

Definición operacional

El desempeño laboral se basa en el rendimiento y la manera de actuar de los colaboradores al momento de realizar una actividad, lo cual hace ver si dicho colaborador es idóneo.

Variables, operacionalización

Tabla 1

Variables	Dimensiones de las variables	Indicadores	ITEMS	Escala
Variable independiente Trabajo en equipo	Colaborar	Compañerismo	1	Ordinal
		Empatía	2, 3	
		Cooperación	4	
	Coordinar	Gestionar	5	
		Optimizar	6	
		Responsabilidad	7	
	Esfuerzo	Expectativas	8	
		Recompensas	9	
		Crecimiento	10	
	, Variable dependiente Desempeño Laboral	Rendimiento Laboral	Motivación	
Satisfacción			12	
Compromiso			13, 14	
Tareas		Actividades	15	
		Grado de participación	16	
		Tiempo	17, 18	
Idoneidad		Capacidades	19	
		Seguridad	20	
		Decisión	21	

Fuente: Elaboración propia

2.6 Población

Son de 30 Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate.

De acuerdo con Fracica (1988, citado por Bernal, 2010), nos indica que es el conjunto de todos los elementos de las cuales están referidos en la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (p.160).

La población se dio por Censo, es decir, se seleccionó a toda la población sin excluir a nadie, todo ello para poder realizar el estudio dado, es decir, nuestra población fue censada al cien por ciento.

Según Hernández (2010), solo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. (p.172).

La muestra es igual a la población

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

- **Técnicas de recolección de datos**

Encuesta

Según Bernal (2010), la encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas la cual se fundamenta en un cuestionario con el propósito de obtener información de las personas a través de un conjunto de preguntas. (p.194).

- **Instrumento de recolección de datos**

- ✓ **Cuestionario**

De acuerdo con Sampieri y Fernandez (2010), es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (pág. 217)

Por otro lado el escalamiento tipo Likert es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías (238).

Entonces podemos decir que es una escala aditiva con un nivel ordinal, la creación de dicho cuestionario fue a razón de asegurar que todos los ítems midieran la misma cosa y eliminar la necesidad de un grupo de jueces para analizar los ítems.

- **Validez**

Validador	Valoración
Edith G Rosales Domínguez	Aceptable
Mg. Casma Zarate, Carlos	Aceptable
Dra. Santos Jimenez, Ofelia	Aceptable

- **Confiabilidad**

En la presente investigación se aplicó un trabajo piloto con 11 colaboradores para un total de 21 preguntas. Con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

De acuerdo con Berganza (2011, p. 13)

Tabla 1: Rango de confiabilidad de Cronbach

Coeficiente alfa mayor a 0.9 – Confiabilidad es excelente
Coeficiente entre 0.8 y 0.9 – Confiabilidad de un nivel bueno
Coeficiente alfa entre 0.7 y 0.8 – Confiabilidad es aceptable
Coeficiente alfa entre 0.6 y 0.7 – Confiabilidad es débil
Coeficiente alfa entre 0.5 y 0.6 – Confiabilidad es pobre
Coeficiente alfa menor a 0.5 Confiabilidad no es aceptable

Elaboración propia

Prueba de Confiabilidad

Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	21

Como vemos el resultado oscila entre 0.8 y 0.9, dando exactamente el 0.832, lo cual indica que nuestra confiabilidad es de un nivel bueno según Berganza.

2.8 Métodos de análisis de datos

2.8.1 Método hipotético - Deductivo

Se utilizó el método hipotético deductivo porque parte de lo general a lo particular, en donde se planteó las hipótesis como preposiciones para la solución al problema propuesto, para luego contrastarlo con la realidad y asegurar la validez de la investigación.

Según Ñaupás, Mejía, Novoa & Villagómez: “El método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos, procesos o conocimientos mediante el propósito de falsación, propuesto por él”. (p.136).

2.8.2 Análisis descriptivo

Se dedica a analizar, recopilar y ordenar los datos con la finalidad de describir las características de ellas a través de la observación.

Además, esta presentado a través de tablas, figuras e interpretaciones y también usaremos la estadística inferencial, mediante la cual se llevará a cabo la generalización de resultados con la que se contrastará las hipótesis.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) El análisis descriptivo es el estudio que busca especificar las propiedades más importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que es sometido al análisis (p.44).

Para analizar con mayor precisión, nuestros datos serán sometidos al programa estadístico SPSS, versión 24.

2.8.3 Análisis inferencial

Es una técnica por el cual se obtienen generalidades o se toma una decisión basándose a una información parcial o completa que se obtuvieron mediante la técnica descriptiva.

Para la presente tesis se utilizó la técnica estadística de Coeficiente Correlación Lineal, porque se deseaba saber cuánto influye una variable sobre la otra, también se ha aplicado Pearson, Regresión Lineal y Anova.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) El análisis inferencial se usa para probar la hipótesis y estimar parámetros. (p.299).

2.9 Aspectos Éticos

En la elaboración de este proyecto de investigación se aplicará los principios éticos de la carrera de Administración, por lo que se tendrá una reservada discreción de toda la información adquirida y presentada, dicho trabajo está a base de esfuerzo, honestidad y con mucho compromiso, con la finalidad de que sirva para otras personas en sus investigaciones.

Es por ello, que hubo un compromiso en respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, por ello se practicó lo siguiente:

- ✓ Saber Gestionar
- ✓ Sociable
- ✓ Discreción
- ✓ Responsable
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Actitud y comportamiento
- ✓ Comunicador

III. Resultados

3.1 Análisis estadístico descriptivo

Variable 1: Trabajo en equipo

Tabla 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	36,7	36,7	50,0
De acuerdo	12	40,0	40,0	90,0
Muy de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

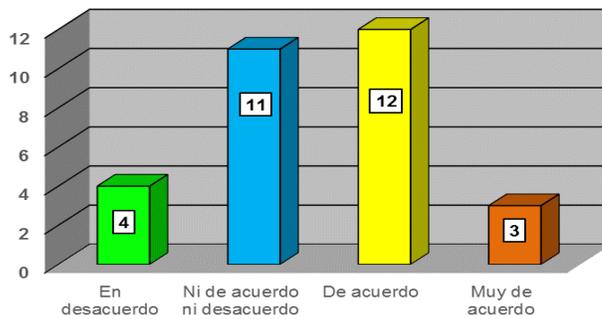


Figura 1 de barras

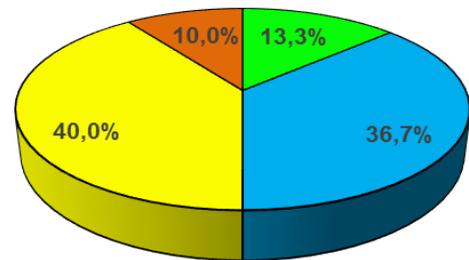


Figura 2 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 4, Figura 1 y Figura 2, notamos un 40% que representan 12 personas de 30, indican que están de acuerdo con la existencia del trabajo en equipo, mientras un 36.67% que representan 11 personas prefieren no opinar o simplemente se encuentran confundidos o tienen temor a dar su opinión respecto a que si existe trabajo en equipo dentro de la organización, sim embargo un 13.33% que representan 4 personas consideran que no están de acuerdo con dicha variable y 10% que representan 3 personas indican que están muy de acuerdo con la existencia del trabajo en equipo.

Dimensión 1: Colaboración

Tabla 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	7	23,3	23,3	26,7
Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	56,7
De acuerdo	11	36,7	36,7	93,3
Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

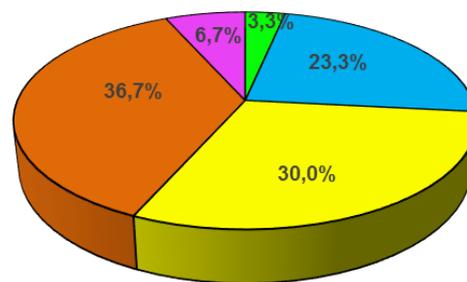
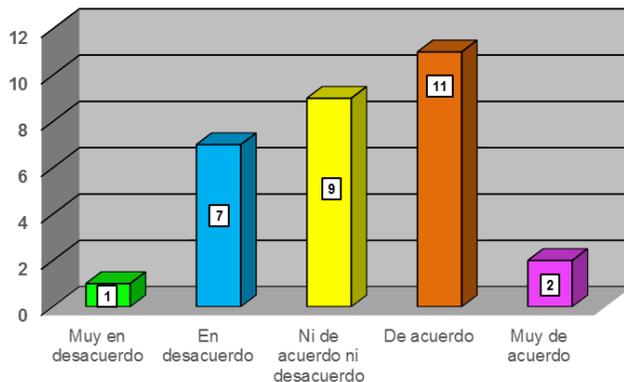


Figura 3 de barras

Figura 4 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 5, Figura 3 y Figura 4, notamos que un 36,7% representan a 11 personas de 30 quienes indican que están de acuerdo con la existencia de la colaboración dentro de la organización, mientras que un 30% que representan 9 personas no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, prefieren no opinar respecto a esta dimensión, el 23,33% que equivale unas 7 personas manifiesta que están en desacuerdo respecto a la colaboración, mientras el 6,67% que representan a 2 encuestados están muy de acuerdo con la existencia de la colaboración dentro la organización y el 3,33% que es equivalente a 1 persona percibe como muy en desacuerdo respecto a la colaboración.

Dimensión 2: Coordinación

Tabla 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	26,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	40,0	40,0	66,7
	De acuerdo	3	10,0	10,0	76,7
	Muy de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

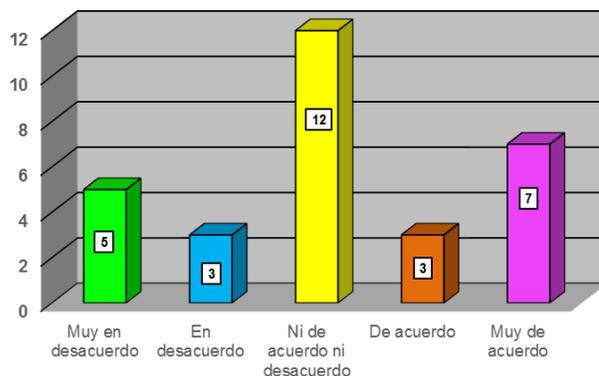


Figura 5 de barras

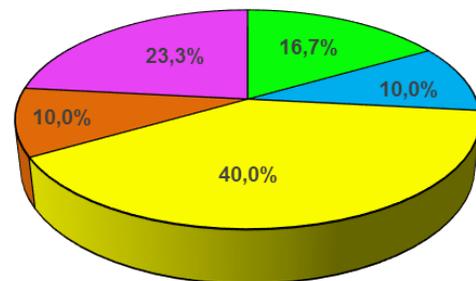


Figura 6 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 6, Figura 5 y Figura 6, notamos que un 40% que representan 12 personas de 30 indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, prefieren no opinar respecto a esta dimensión, un 23.33% que representan 7 personas están muy de acuerdo con la existencia de la coordinación dentro la organización, un 10% equivalen a 3 personas manifiestan estar de acuerdo con la presente dimensión, sin embargo el 10% que equivale a 3 personas encuestadas manifiesta que está en desacuerdo respecto a la coordinación y el 16.67% que es equivalente a 5 personas indican que están muy en desacuerdo respecto a la coordinación.

Dimensión 3: Esfuerzo

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	16,7	16,7	30,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	80,0
	Muy de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

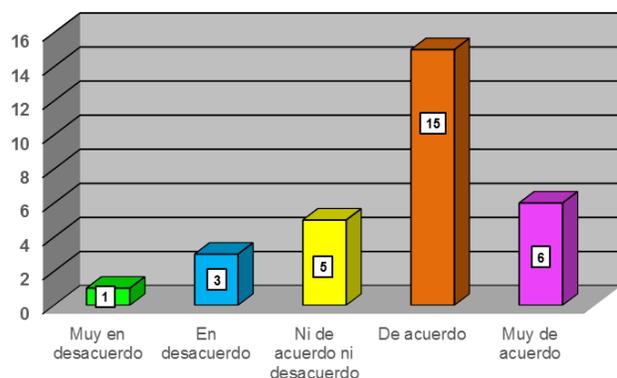


Figura 7 de barras

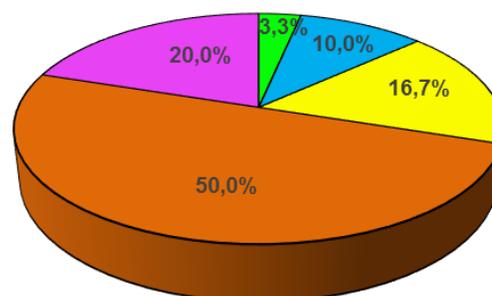


Figura 8 de porcentual

Interpretación:

Según Tabla 7, Figura 7 y Figura 8, notamos un 50% que representan 15 personas de 30 indican que están de acuerdo, es decir que sienten que ellos y sus compañeros se esfuerzan en el trabajo, también se observa que el 20% que conforman 6 personas están muy de acuerdo con la existencia del esfuerzo, mientras un 16.7% que suman 5 personas indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, prefieren no opinar respecto a esta dimensión, por otro lado el 10% que equivale a 3 personas están en desacuerdo y un 3.33% que representa a 1 persona manifiesta estar en muy desacuerdo respecto a la existencia del esfuerzo.

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 8		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	26,7	26,7	63,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	83,3
	Muy de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

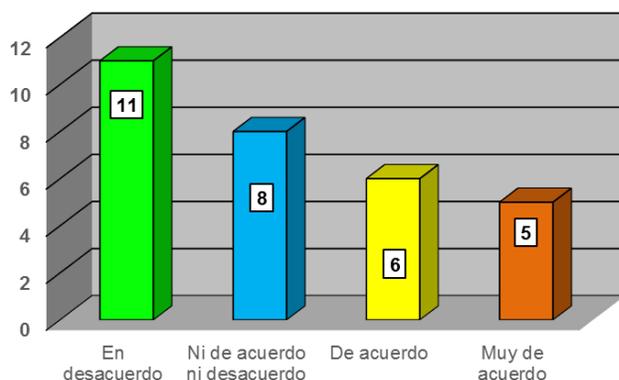


Figura 9 de barras

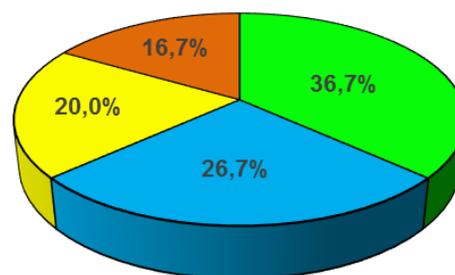


Figura 10 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 8, Figura 9 y Figura 10, notamos que un 36.67% representan 11 personas de 30 indican que están en desacuerdo, es decir, que sienten que no hay un buen desempeño laboral, mientras un 26.67% que suman 8 personas indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, prefieren no opinar respecto a esta dimensión, el 20% que está conformado por 6 de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con un buen desempeño laboral y el 16.67% que equivale a 5 personas indican están de acuerdo con el desempeño laboral que muestran ellos y sus compañeros.

Dimensión 4: Rendimiento laboral

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	43,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	23,3	23,3	66,7
	De acuerdo	8	26,7	26,7	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

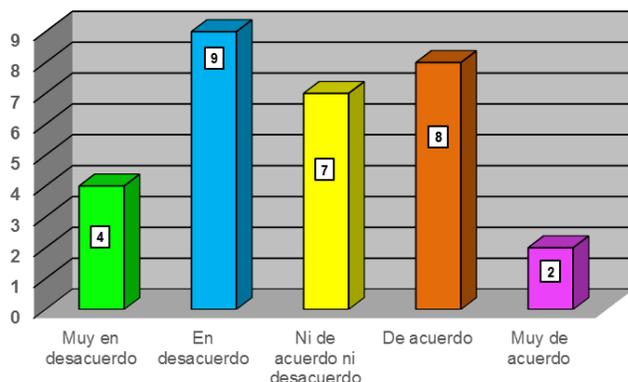


Figura 11 de barras

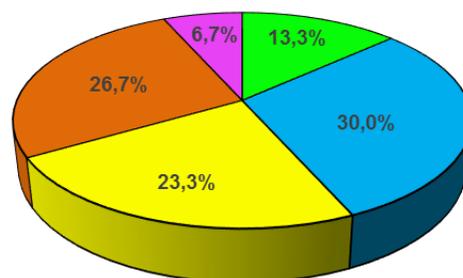


Figura 12 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 9, Figura 11 y Figura 12, notamos que un 30% representan 9 personas de 30, los cuales indican que están en desacuerdo, es decir, que sienten que no hay un buen rendimiento laboral, mientras un 26.67% que suman 8 personas indican que están de acuerdo con esta dimensión, el 23.33% que se conforma por los 7 encuestados indican que prefieren no opinar respecto a esta dimensión, el 13.33% que representa las 4 personas encuestados indican estar muy en desacuerdo y el 6.67% equivalente a 2 personas proponen estar muy de acuerdo al rendimiento laboral.

Dimensión 5: Tareas

Tabla 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	46,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	30,0	30,0	76,7
	De acuerdo	5	16,7	16,7	93,3
	Muy de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

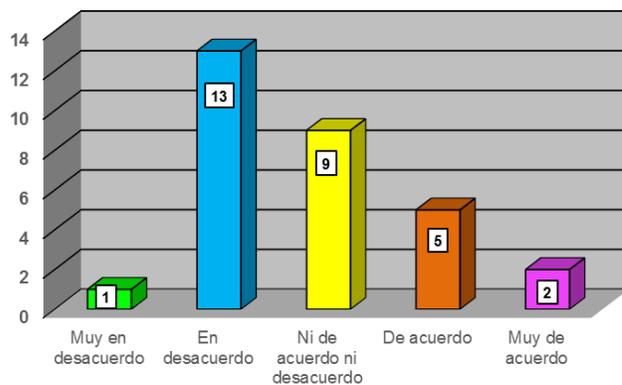


Figura 13 de barras

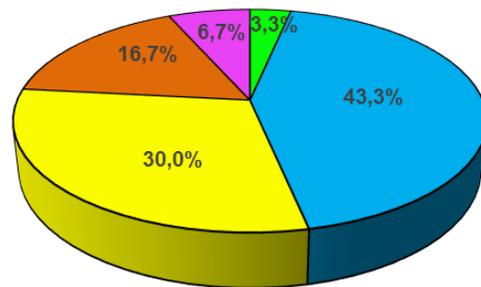


Figura 14 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 10, Figura 13 y Figura 14, notamos que un 43.3% representan 13 personas de 30, los cuales indican que están en desacuerdo con las tareas y el tiempo dado, mientras 30% que suman 9 personas indican que prefieren no opinar respecto a esta dimensión, además el 16.67% que representan 5 de los encuestados indica que están de acuerdo, el 6.67% que suman 2 indican que están muy de acuerdo respecto a las tareas y tiempos dados, y finalmente el 3.33% que representa 1 persona del total indica que está muy en desacuerdo respecto con las tareas y el tiempo.

Dimensión 6: Idoneidad

Tabla 11		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	33,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	10,0	10,0	43,3
	De acuerdo	7	23,3	23,3	66,7
	Muy de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

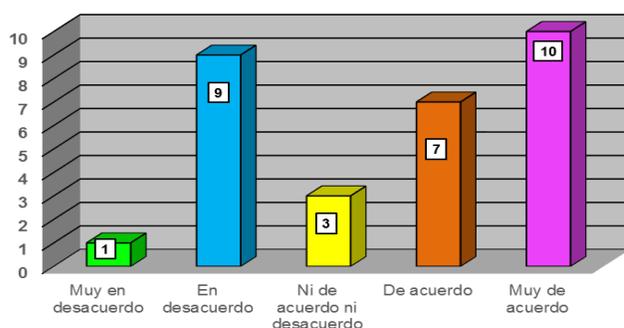


Figura 15 de barras

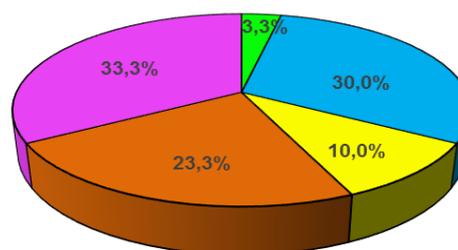


Figura 16 de porcentual

Interpretación:

Según la Tabla 11, Figura 15 y Figura 16, notamos que un 33.3% que representan 10 personas de 30 indican que están en muy de acuerdo con la idoneidad de los puestos, el 30% que está conformado por 9 encuestados indica que están en desacuerdo con esta dimensión, mientras el 23.33% que suman 7 encuestados indican estar de acuerdo a esta dimensión, el 10% que representan a 3 de los encuestados indica que no están de acuerdo ni desacuerdo con la dimensión y el 3.3% que conforma 1 encuestado considera estar muy en desacuerdo respecto a idoneidad de los puestos.

3.2 Estadística inferencial

3.2.1 Contrastación de Hipótesis

La contrastación de las hipótesis planteadas se realizó mediante unos procedimientos de pruebas estadísticas inferencial.

Para Hernández (2010) señala que el coeficiente de correlación de la R de Pearson, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”. (p.312), la cual se detalla a continuación:

Tabla 12: Rango relación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2010, p.312)

Tabla 13: Porcentaje estandarizado

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero (2005, p.240)

3.2.2 Contrastación de Hipótesis General

Hipótesis General (HG): El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis nula (Ho): El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis alterna (Ha): El trabajo en equipo si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Regla de decisión

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 14: Resumen del modelo según la variable independiente (Trabajo en equipo) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,781 ^a	,610	,596	,44728

a. Variables predictoras: (Constante), Trabajo en equipo

Interpretación:

En la Tabla 14, se observa el valor del de R de Pearson, el cual es equivalente a 0.781 lo cual indica que de las ambas variables la correlación es positiva muy fuerte. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 61% del Trabajo en equipo por el R cuadrado de 0.610, dicho valor se interpreta de acuerdo al porcentaje estandarizado de Rivero (2005), lo cual indica que tiene una tendencia alta.

Prueba Anova – Regresión Lineal para la Hipótesis General

Hipótesis General (HG): El desempeño laboral depende del trabajo en equipo

Hipótesis Nula (Ho): El desempeño laboral no depende del trabajo en equipo

Hipótesis de investigación (H1): El desempeño laboral si depende del trabajo en equipo

Regla de decisión

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 15: ANOVA – Regresión lineal para la hipótesis general

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8,753	1	8,753	43,751	,000 ^b
	Residual	5,602	28	,200		
	Total	14,354	29			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Variables predictoras: (Constante), Trabajo en equipo

Interpretación:

De la Tabla 15 como el estadístico ANOVA indica que el valor de $F= 43,751$ está a la derecha de $Z=1.96$ que es el punto crítico y zona de rechazo, el cual cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, el cual indica que el desempeño laboral si depende del trabajo en equipo

Prueba de hipótesis general

HG: El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Ho: El trabajo en equipo no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Ha: El trabajo en equipo si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Tabla 16: Coeficiente de la variable independiente (Trabajo en equipo) que influyen en la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,466	,339	1,378	,179
	Trabajo en equipo	,820	,124	,781	,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación de la regresión lineal con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X$$

$$Y = 0.466 + 0.820 X$$

Y= Variable dependiente (Desempeño Laboral)

β_0 = Constante.

β_1 = Coeficiente de X.

X= Variable independiente (Trabajo en equipo)

2.- La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la V.I en la cual tiene un $R^2 = 0.610$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la V.I. en un 61% lo cual

de acuerdo a la tabla estandarizada de Rivero (2005, p.240), indica que tiene una tendencia alta

3.- El Beta es de 0.781 y positivo (+) es decir Beta tiene una intensidad de 78.1% en la misma dirección por la V.I. a la V.D.

4.- El aporte de la V.I. es de 0.820 es decir la V.I. aporta un 82% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que es equivalente con la Hipótesis General: El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Se resume la ecuación en:

$$\text{Desempeño Laboral} = 0.466 + 0.820 (\text{Trabajo en equipo})$$

3.2.3 Contrastación de hipótesis específica 1

Hipótesis Específica 1 (He1): La colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis nula (Ho): La colaboración no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis alterna (Ha): La colaboración si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% $Z=1.96$

Regla de decisión

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptada la hipótesis alterna (H_a).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 17: Resumen del modelo según la variable (La colaboración) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,714 ^a	,509	,492	,50153

a. Variables predictoras: (Constante), La colaboración

Interpretación:

En la Tabla 17 se observa el valor del de R de Pearson, el cual es equivalente a 0.714 con un valor calculado para $p=0.00$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 50.9% de la colaboración, representada por la R al cuadrado de 0,509, lo cual de acuerdo a Rivero (2005, p. 240), que indica que tiene una tendencia moderada, por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que, la colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Prueba Anova – Regresión lineal para la Hipótesis específica 1

Hipotesis general (HG): El desempeño laboral depende de la colaboración

Hipótesis Nula (Ho): El desempeño laboral no depende de la colaboración

Hipótesis de investigación (H1): El desempeño laboral depende de la colaboración

Regla de decisión

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% $Z=1.96$

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 18: ANOVA – Regresión lineal para la hipótesis específica 1

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,311	1	7,311	29,067	,000 ^b
	Residual	7,043	28	,252		
	Total	14,354	29			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Variables predictoras: (Constante), La colaboración

Interpretación:

De la Tabla 18 como el estadístico ANOVA indica que el valor de $F= 29,067$ está a la derecha de $Z=1.96$ que es el punto crítico y zona de rechazo, el cual cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo que lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , el cual indica que el desempeño laboral si depende de la colaboración.

Prueba de hipótesis general

HG: La colaboración influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

H₀: La colaboración no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

H_a: La colaboración si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Tabla 19: Coeficiente de la variable (La colaboración) que influyen en la variable dependiente (Desempeño Laboral)

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados Beta	t	Sig.
		B	Error típ.			
1	(Constante)	,942	,328		2,874	,008
	La colaboración	,686	,127	,714	5,391	,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

$$Y = 0.942 + 0.686 (X_1)$$

Y= Variable dependiente (Desempeño Laboral)

β_0 = Constante.

β_1 = Coeficiente de X1.

X1= Variable independiente (La colaboración)

2.- La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la colaboración en la cual tiene un $R^2 = 0.509$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la colaboración en un 50.9%, la cual de acuerdo con Rivero (2005, p.240), indica que tiene una tendencia moderada.

3.- El Beta es de 0.714 y positivo (+) es decir Beta tiene una intensidad de 71.4% en la misma dirección por la colaboración. a la V.D.

4.- El aporte de la colaboración es de 0.686 es decir la colaboración aporta un 68.6% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1 que es equivalente con la Hipótesis General: La colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Se resume la ecuación en:

$$\text{Desempeño Laboral} = 0.942 + 0.686 (\text{La colaboración})$$

3.2.4 Hipótesis específica 2

Hipótesis Específica N2 (He2): La coordinación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis nula (Ho): La coordinación no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis alterna (Ha): La coordinación si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 20: Resumen del modelo según la variable (La coordinación) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,660 ^a	,436	,416	,53766

a. Variables predictoras: (Constante), La coordinación

Interpretación:

En la Tabla 20 se observa el valor del de R de Pearson, el cual es equivalente a 0.660, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 43.6% de la coordinación, representada por la R al cuadrado de 0,436, lo cual de acuerdo a Rivero (2005, p. 240), que indica que tiene una tendencia moderada, por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que, la coordinación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Prueba Anova para la Hipótesis específica 2

Hipotesis General (HG): El desempeño laboral depende de la coordinación.

Hipótesis Nula (Ho): El desempeño laboral no depende de la coordinación.

Hipótesis de investigación (H1): El desempeño laboral si depende de la coordinación.

Regla de decisión

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 21: ANOVA – Regresión lineal para la hipótesis específica 2

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,260	1	6,260	21,654	,000 ^b
	Residual	8,094	28	,289		
	Total	14,354	29			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Variables predictoras: (Constante), La coordinación

Interpretación:

De la Tabla 21 como el estadístico ANOVA indica que el valor de $F= 21,654$ está a la derecha de $Z=1.96$ que es el punto crítico, el cual cae en la zona de rechazo y además se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, por lo tanto se rechaza la Ho y se acepta la Ha, el cual indica que el desempeño laboral si depende de la coordinación.

Prueba de hipótesis general

HG: La coordinación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Ho: La coordinación no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Ha: La coordinación si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Tabla 22: Coeficiente de la variable (La coordinación) que influyen en la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,949	,376	2,523	,018
	La coordinación	,642	,138	,660	,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 0.942 + 0.642 (X_2)$$

Y= Variable dependiente (Desempeño Laboral)

β_0 = Constante.

β_2 = Coeficiente de X_2 .

X_2 = Variable independiente (La coordinación)

2.- La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos de la coordinación en la cual tiene un $R^2 = 0.436$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la

colaboración en un 43.6%, el cual de acuerdo a Rivero (2005, p.240). indica que tiene una tendencia moderada.

3.- El Beta es de 0.660 y positivo (+) es decir Beta tiene una intensidad de 66% en la misma dirección por la coordinación a la V.D.

4.- El aporte de la coordinación es de 0.642 es decir la coordinación aporta un 64.2% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 que es equivalente con la Hipótesis General: La coordinación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Se resume la ecuación en:

Desempeño Laboral = 0.942 + 0.642 (La coordinación)
--

3.2.4 Hipótesis específica 3

Hipótesis Específica 3 (He3): El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis nula (Ho): El esfuerzo no influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Hipótesis alterna (Ha): El esfuerzo si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Regla de decisión

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptada la hipótesis alterna (H_a).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_a).

Tabla 23: Resumen del modelo según la variable (El esfuerzo) y la variable dependiente (Desempeño Laboral)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,698 ^a	,488	,469	,51249

a. Variables predictoras: (Constante), El esfuerzo

Interpretación:

En la Tabla 23 se observa el valor del de R de Pearson, el cual es equivalente a 0.698 el cual indica que el esfuerzo y el desempeño tienen relación y que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 48.8% del esfuerzo, que de acuerdo a Rivera (2005 p.240) indica que tiene una tendencia moderada.

Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Prueba Anova para la Hipótesis específica 3

Hipotesis General (HG): El desempeño laboral depende del esfuerzo.

Hipótesis Nula (Ho): El desempeño laboral no depende del esfuerzo.

Hipótesis de investigación (H1): El desempeño laboral si depende del esfuerzo.

Nivel de significancia 5% Nivel de aceptación 95% Z=1.96

Regla de decisión

Si la sig. encontrada es menor 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se aceptada la hipótesis alterna (Ha).

Si la sig. encontrada es mayor 0.05 se aceptada la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla 24: ANOVA – Regresión lineal para la hipótesis específica 3

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,000	1	7,000	26,652	,000 ^b
	Residual	7,354	28	,263		
	Total	14,354	29			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Variables predictoras: (Constante), El esfuerzo

Interpretación:

De la Tabla 24 como el estadístico ANOVA indica que $F = 26,652$ está a la derecha de $Z = 1.96$ que es el punto crítico y cae en la zona de rechazo, además, se puede observar que la significancia es 0.00 menor que 0.05, por lo que lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la alterna la cual indica que las varianzas de las muestras (variables) son iguales, es decir, el desempeño laboral si depende del esfuerzo.

Tabla 25: Coeficiente de la variable (El esfuerzo) que influyen en la variable dependiente (Desempeño Laboral)

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,926	,345		2,683	,012
	El esfuerzo	,603	,117	,698	5,163	,000

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

Interpretación:

1.- Se elabora la ecuación econométrica con los coeficientes de

$$Y = \beta_0 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 0.926 + 0.603 (X_3)$$

Y= Variable dependiente (Desempeño Laboral)

β_0 = Constante.

β_3 = Coeficiente de X3.

X3= Variable independiente (El esfuerzo)

2.- La variación o cambio de la V.D. esta explicada por efectos del esfuerzo en la cual tiene un $R^2 = 0.488$ lo que indica que la V.D. cambia por efectos de la colaboración en un 48.8% el cual según Rivero (2005 p.240), indica que tiene una tendencia moderada.

3.- El Beta es de 0.698 y positivo (+) es decir Beta tiene una intensidad de 69.8% en la misma dirección por la coordinación a la V.D.

4.- El aporte del esfuerzo es de 0.603 es decir el esfuerzo aporta un 60.3% para cambiar a la V.D.

5.- La significancia es de $0.000 < 0.05$ entonces se rechaza la H0 y se acepta la H1 que es equivalente con la Hipótesis General: El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

Se tiene:

$$Y = 0.926 + 0.603 (X3)$$

Se resume la ecuación en:

$$\text{Desempeño Laboral} = 0.926 + 0.603 (\text{El esfuerzo})$$

3.3.3 Ecuación econométrica

Tabla 21: Coeficientes de las dimensiones que influyen en la variable dependiente

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	,471	,355		1,327	,196
1 La colaboración	,291	,193	,303	1,505	,144
La coordinación	,262	,165	,269	1,590	,124
El esfuerzo	,267	,162	,309	1,645	,112

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 0.471 + 0.291 (X_1) + 0.262 (X_2) + 0.267 (X_3)$$

Interpretación:

Y= Variable dependiente (Desempeño Laboral).

X1= Dimensión 1 (La colaboración) de la Variable independiente.

X2= Dimensión 2 (La coordinación) de la Variable independiente.

X3= Dimensión 3 (El esfuerzo) de la Variable independiente.

Se resume la ecuación en:

$$\text{Desempeño Laboral} = 0.471 + 0.291 (\text{La colaboración}) + 0.262 (\text{La coordinación}) + 0.267 (\text{El esfuerzo})$$

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Se cumplió con el objetivo general el cual era determinar la influencia del Trabajo en equipo en el Desempeño laboral de los trabajadores en el Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una influencia positiva alta del Trabajo en equipo sobre el Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate, 2017. Dichos resultados coinciden con Palomo (2010, p. 91-93), indica lo siguiente acerca de la teoría de Maslow, denominada “La Pirámide de Maslow” en el cual manifiesta que, la pirámide está clasificado en una escala, en donde en el tercer grupo se encuentra la de afiliación, es decir, la de pertenencia al grupo y de relación con las demás personas; de querer y ser querido. Así, el individuo buscará relacionarse con otras personas. Por lo cual se infiere que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

4.2 Se cumplió el primer objetivo específico de la investigación el cual fue determinar la influencia de la colaboración en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017; de acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una influencia positiva moderada de la colaboración en el desempeño laboral los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Dichos resultados se relacionan con la teoría de trabajo en equipo de Ballenato (2005, p. 39-40), en el cual nos manifiesta que los equipos con relación al trabajo individual, obtienen mejoras en áreas especialmente importantes, e incrementa la motivación, reemplaza la competición por cooperación o colaboración, Por lo cual se deduce que la colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017.

4.3 Se cumplió con el segundo objetivo específico de la investigación el cual fue identificar la influencia de la coordinación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017; de acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una influencia alta de la coordinación en el desempeño laboral los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Asimismo, estos resultados se relacionan con la teoría Clásica de Henry Fayol citado por Chiavenato (2014, p. 64), en el cual nos indica que la coordinación implica reunir, unificar y armonizar toda actividad y esfuerzo; por su parte, la coordinación es la distribución adecuada del esfuerzo del grupo con el fin de lograr unidad de acción para alcanzar un fin común. La coordinación debe estar basada en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo o blanco por alcanzar y que este debe guiar los actos de todos. Por lo que, se afirma que La coordinación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

4.4 Se cumplió con el tercer objetivo el cual fue identificar la influencia del esfuerzo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate – 2017. Concorde con los resultados se ha determinado existe una influencia moderada del esfuerzo sobre el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Por otro lado, estos resultados se relacionan con la teoría de Evaluación de roles de equipo de Meredith Belbin (2005, p. 120), en el cual nos indica que el éxito del equipo no depende del conocimiento de sus miembros como de sus habilidades o comportamientos sino de su esfuerzo en conjunto. Por lo que se reafirma que el esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

4.5 De acuerdo a la prueba de resumen de modelo de la hipótesis general, el valor de R de Pearson, el cual es equivalente a 0.78** con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva muy fuerte. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 61% del Trabajo en equipo. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que, el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Asimismo, Napaico (2015), en su tesis, *Trabajo en equipo y desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico Público, Manuel Gonzáles Prada-2015*. Tuvo como objetivo, determinar la relación que tiene el trabajo en equipo y desempeño

docente en el Instituto Superior pedagógico “Manuel Gonzales Prada-2015”. Llego a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico Publico “Manuel Gonzales Prada-2015, demostrado con la Rho de Sperman igual a 0.523**. Esto permite inferir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene similitudes, donde el Trabajo en equipo y el Desempeño laboral tienen una relación directa.

4.6 Concorde a la prueba de hipótesis específica 1, se determinó el valor de R de Person, el cual es equivalente a 0.714** con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 50.9% de la colaboración. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que La colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Asimismo, Laredo (2013). En su tesis, *Influencia del trabajo en equipo en la adaptación a entornos laborales cambiantes: caso Adecco Perú*. Tuvo como objetivo, determinar si el trabajo en equipo está relacionado la adaptación a entornos laborales cambiantes entre los trabajadores del Centro de Servicios Compartidos de Adecco Perú. Donde concluyó que existe una correlación altamente significativa entre las variables trabajo en equipo y adaptación a entornos laborales cambiantes donde la R de Person fue de 0.514**, además, El 59% de los trabajadores frecuentemente reciben ayuda de sus compañeros cuando realizan sus labores; se infiere que la colaboración influye en la adaptación a entornos laborales cambiantes en la empresa Adecco Perú. De lo cual dichos resultados tienen similitudes con el resultado encontrado, lo cual se infiere que la colaboración influye significativamente sobre el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

4.7 Por otro lado, en la comprobación de hipótesis específica 2, se halló el valor de R de Person, el cual es equivalente a 0.660 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 43.6% de la coordinación. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta

la hipótesis de investigación, dando como conclusión que La coordinación influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

Podemos decir que de acuerdo a Palma (2014) en su tesis denominada, *la comunicación organizacional y trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones educativas Estatales de nivel inicial de distrito de Barranca- 2014*. Tuvo como objetivo principal, determinar la relación la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones educativas Estatales de nivel inicial del distrito de Barranca del 2014. En donde concluyó que existe una relación significativa entre la comunicación y el trabajo en equipo en docentes de las instituciones estatales de nivel inicial de Barranca -2014, se está demostrado porque Rho. De Sperman igual a 0.767**. Estos resultados tiene similitudes con la investigación dada, debido a que para que exista una buena coordinación primero debe de darse mucha comunicación, por lo cual se infiere que existe una influencia positiva moderada de la colaboración en el desempeño laboral los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

4.8 Finalmente, en la comprobación de hipótesis específica 3, se concretó que el valor de R de Person, el cual es equivalente a 0.698 con un valor calculado para $p=0.001$, lo cual indica que la correlación es positiva considerable. Adicionalmente se observa la variación del Desempeño Laboral está explicada por una fuerza de 48.8% de la colaboración. Por lo tanto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, dando como conclusión que el esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

De acuerdo con Ayuque y Huamani (2014), en su tesis, *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huancavelica – 2014*. Que tuvo como objetivo, determinar la relación el Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2014. Concluyo que, existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica 2014 debido a que la “R” de Pearson es 0,341**, en el cual se puede inferir que el esfuerzo

de los colaboradores general un buen clima organizacional y este a su vez influye en el Desempeño laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2014. Vemos que dichos resultados tienen similitudes con nuestra investigación, determinando que el esfuerzo si influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate del 2017.

V. Conclusiones

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la constratación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

5.1 Se determinó que existe influencia alta del Trabajo en equipo sobre el desempeño laboral. Efectivamente se demostró, que el trabajo en equipo si influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de Crédito del Peru, Ate – 2017.

5.2 Se determinó que existe influencia positiva moderada de la colaboración sobre el desempeño laboral. por lo tanto si existe influencia que no es significativa, en el desempeño laboral.

5.3 Se estableció que existe una influencia moderada de la coordinación sobre el desempeño laboral. por lo tanto, si existe influencia que no es significativa, en el desempeño laboral.

5.4 Se estableció que existe una influencia moderada del esfuerzo sobre el desempeño laboral, es decir, si bien es cierto existe una influencia del esfuerzo en el desempeño laboral, tenemos que decir que no es significativa.

VI. Recomendaciones

6.1 Se recomienda que para un mayor desempeño laboral se debe enfocar a la mejora del trabajo en equipo, por lo cual se debe dar hincapié en realizar actividades integradoras de forma trimestral, que creen la confraternidad entre los colaboradores (colaboración), establecer una cultura de organización, a través de la integración de metas en común, un plan de trabajo en donde se establezca una visión global del trabajo que hay que realizar (coordinación), por último, implementando la motivación para que el colaborador se esfuerce de manera voluntaria al momento de realizar sus actividades (esfuerzo).

6.2 Se recomienda que para una mayor colaboración, debemos mejorar el compañerismo (consolidar la solidaridad dentro del equipo y fuera de ello) empatía (La clave de la empatía es tratar a los demás como les gustaría que les tratarán a ellos, esto se debe fomentar desde el líder hasta los colaboradores) y finalmente, mejorar la cooperación (a través de los líderes del equipo, los cuales poseen dos funciones para lograr la cooperación: la primera es lograr que se realice el trabajo de forma óptima, y la segunda es facilitar el desarrollo del equipo).

6.3 Para mejorar la coordinación, tenemos que mejorar la gestión (planificando y ejecutando las actividades a través de un seguimiento para el cumplimiento de lo anteriormente dicho), optimización (optimizando los tiempos y recursos a través de la capacitación constante) y responsabilidad (designándoles tareas y actividades colocándole tiempos).

6.4 Para mejorar el esfuerzo, debemos mejorar las expectativas (para lo cual las normas deben especificar las conductas consideradas aceptables y las consecuencias de los malos comportamientos), recompensas (deberán ser económicas y no económicas, dentro de la segunda optar por el reconocimiento), y crecimiento (brindar apoyo profesional dentro de la organización, dando facilidades de ascender a un puesto más arriba).

VII. REFERENCIAS

- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. (Tesis de Magister). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Ballenato, G. (2005). *Trabajo en equipo. Dinámica y participación en grupos*. España: Grupo Anaya.
- Bernal, A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3era ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Berganza, R. (2011). *Desarrollo y características de los diarios gratuitos en España: Análisis cuantitativo de las principales cabeceras*. España: Dykinson S.L.
- Carvajal, L. (2000), *Para transformar la educación*. Caracas: Editorial Texto C.A
- Cuesta, A y Valencia, M. (2014). *Indicadores de Gestión Humana y del conocimiento en la Empresa*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. (8ª ed.). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). Samtafe: Lyly Solano editorial
- Chuquitucto, L. (2014). *Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Dessler G. & Ricardo V. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). México: Pearson Educación.
- Díaz, H. (2012). *La motivación laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho en el año 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Fernández, M. y Manzanares, M. (2015). *Operaciones auxiliares de almacenaje MF1325_1*. España: Ediciones Nobel S.A.
- Garrido, M., Ugarte, M. y Vodanovic, J. (2011). *Análisis de trabajo en equipo y liderazgo en equipos multidisciplinarios en servicios de salud pública*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Gonzales, J. y Rodríguez, J. (2015). *Iniciación a la actividad emprendedora y empresarial. La importancia de llamarse emprendedor*. Madrid: Paraninfo SA
- Gonzales, F., Van, M. y Canal, F. (2006). *Retos y proyecciones en la gestión de las corporaciones autónomas regionales y de desarrollo sostenible*. Colombia: Asocars Editorial
- Munch, L. (2007). *Aministración: escuelas, proceso administrativo, áreas funcionlaes y desarrollo emprendedor*. Mexico: Person Editorial
- Napaico, O. (2015). *Trabajo en equipo y desempeño docente en el Instituto Superior Pedagógico Público "Manuel Gonzáles Prada-2015"*. (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica*. Barcelona: A&M Graffic, S. L.
- Huertas, K. (2013). *Impacto del manual de trabajo en equipo de Robert Winter en las consecuencias organizacionales. Caso empresa EAI "POMALCA" SAA*. (Tesis de Licenciatura). Universidad católica de Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- López, A. (2006). *El currículo en la Educacion Superior: Un enfoque postmoderno basado en competencias*. México: Publicaciones Cruz S.A.
- López, A. (2012). *Clima laboral y desempeño laboral en vendedores de una empresa financiera del Distrito de Miraflores*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Lopez, M. (2006). *Disciplinar con inteligencia emocional: técnicas para enseñar hábitos y valores*. España: Ediciones Gamma.
- Ministerio de educación de Chile. *Educación en valores a docentes*. (2011). Recuperado de: http://www.comunidadescolar.cl/comunicados/2011/agosto/mineduc_boletin_agosto_docente_correccion1.pdf
- Menguiz, A. (2006). *Dirección práctica de recursos humanos*. (2da ed.). España: Gráficas Dehon
- Meredith, B. (2005). *Roles de equipo de trabajo*. España: Belbin associates.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2da ed.). Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Palma, S. (2014). *La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en docentes de las instituciones estatales del nivel inicial del distrito de Barranca-2014*. (Tesis para optar grado de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (6ta ed.). Madrid: Esic Editorial
- Parera, C. (2007). *Técnicas para supervisión eficaz: para mando intermedios de la supervisión al éxito*. España: Fundación confemetal
- Pintado (2006). *Desarrollo de un sistema predictivo para productos de alta implicación, basado en variables comportamentales*. España: Liagrafic, SLC.
- Ríos, R. (2004). *El trabajo en equipo en las decisiones organizativas. un estudio de casos en el centro educativo estatal 0019. "San Martín de Porres Velásquez"*. (Tesis de Magister). Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8ª ed.). Mexico: Person educación
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación

Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. (5ª ed.). México: Interamericana editores.

Tejada, J., Gimenez, V., Gan, F., Viladot, G., Fandos, M., Gonzales, A., Jimenez, E. (2007). *Formacion de Formadores*. (2da ed.). Madrid: Thomson Editores

Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las Organizaciones actuales*. (Tesis de especialización). Universidad Militar Nueva Granada, Bogota, Colombia.

Viqueira V. (2017). *Coordinación y dinamización de equipo de monitores de tiempo libre*. España: Ediciones Nobel.

ANEXOS

✓ CUESTIONARIO

Cuestionario de las variables Trabajo en equipo y Desempeño laboral

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión, para poder determinar la influencia del Trabajo en equipo en el Desempeño Laboral del Banco de Crédito del Perú, Ate, 2017

Alternativas	Valoración
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
COLABORAR					
1. ¿Consideras que en su empresa se aplica el compañerismo?					
2. ¿Trabajas fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío aplicando el compañerismo?					
3. ¿Te es difícil trabajar la empatía en tu día a día?					
4. ¿Consideras que en tu empresa todos cooperan para la obtención de un determinado resultado?					
COORDINAR					
5. ¿Consideras que dentro de tu organización la manera de gestionar es la más correcta?					
6. Sientes que en tu organización se optimiza al máximo tus cualidades para llegar a los mejores resultados					
7. ¿Tienes un alto grado de responsabilidad personal sobre las funciones que realizas?					
ESFUERZO					
8. ¿Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad?					
9. ¿Sientes que tu empleador reconoce y valora tus esfuerzos brindándote recompensas?					
10. ¿Consideras que la organización te brinda un crecimiento profesional y personal?					

RENDIMIENTO LABORAL					
11. ¿Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral?					
12. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros?					
13. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?					
14. ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de buena calidad?					
TAREAS					
15. ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día?					
16. ¿Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto?					
17. ¿Consideras que tu trabajo te da tiempo de realizar otras actividades?					
18. ¿Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas?					
IDONEIDAD					
19. ¿Consideras que los trabajos que desempeñas están de acuerdo a tus capacidades?					
20. ¿Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad?					
21. ¿Participas en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio?					

Gracias por su colaboración

✓ Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	¿Trabajas fácil...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	¿Te es difícil pr...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	¿Sientes que e...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	¿Tienes un alto...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	¿Sientes que h...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	¿Sientes que t...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	¿Las relacione...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	¿Te sientes sat...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	¿Te sientes co...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	¿Sientes que t...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	¿Dispones de l...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	¿Usted cree qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	¿Consideras qu...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	¿Realizas tus t...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	P21	Númerico	8	0	¿Participas en l...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	var1	Númerico	8	0			Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	varr	Númerico	5	0	Trabajo en equipo	{1, Muy en ...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	var2	Númerico	8	0			Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	
2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
5	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
6	2	2	2	4	3	2	4	5	3	3	4	4	3	3	4	
7	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	2	2	
8	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	
9	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	
10	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
11	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	3	
12	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	5	4	5	5	4	
13	3	2	2	4	3	2	4	5	3	3	2	2	3	3	4	
14	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
16	2	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	5	4	
17	4	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	
18	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	
19	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	
20	4	2	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	4	3	2	
21	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	
22	3	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	2	2	2	
23	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	4	5	

✓ Matriz de validación de instrumento de obtención de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Trabajo en equipo y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Año - 2017"

Apellidos y nombres del investigador: Castillo Cárdenas, Diadema

Apellidos y nombres del experto: *Ny. Edilith Gabana Rosales Dominguez*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Variable Independiente Trabajo en Equipo	Colaborar	Compañerismo	1. ¿Consideras que en su empresa se aplica el compañerismo?	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy desacuerdo (1)	/		
		Empatía	2. ¿Trabajas fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al tuyo aplicando el compañerismo?				
		Cooperación	3. ¿Te es difícil practicar la empatía en tu día a día?				
		Gestionar	4. ¿Consideras que todos cooperan para la obtención de los objetivos organizacionales?				
	Coordinar	Gestionar	5. ¿Consideras que dentro de tu organización la manera de gestionar es la más correcta?				
		Optimizar	6. ¿Sientes que en tu organización se optimiza al máximo sus cualidades para llegar a los mejores resultados?				
	Esfuerzo	Responsabilidad	7. ¿Tienes un alto grado de responsabilidad personal sobre las funciones que realizas?				
		Expectativas	8. ¿Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad?				
		Recompensas	9. ¿Sientes que tu empleador reconoce y valora tus esfuerzos brindándote recompensas justas?				
		Crecimientos	10. ¿Consideras que la organización te brinda un crecimiento profesional y personal?				

Variable Dependiente Desempeño Laboral	Rendimiento Laboral	Motivación	11. ¿Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral?	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	/
		Satisfecho	12. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros?		
		Compromiso	13. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?		
	Tareas	Actividades	14. ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?		
			15. ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día?		
			16. ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?		
		Grado de participación	17. ¿Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto?		
	Idoneidad	Tiempo	18. ¿Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas?		
		Capacidades	19. ¿Consideras que los trabajos que desempeñas están de acuerdo a tus capacidades?		
		Seguridad	20. ¿Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad??		
		Decisión	21. ¿Participas en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio?		
Firma del experto			Fecha 26/06/17		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Trabajo en equipo y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017"
 Apellidos y nombres del investigador: Castillo Cárdenas, Diadema
 Apellidos y nombres del experto: *Santo Jaramba, Ofelin*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
Variable Independiente Trabajo en Equipo	Colaborar	Compañerismo	1. ¿Consideras que en su empresa se aplica el compañerismo?	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy desacuerdo (1)	/		
		Empatía	2. ¿Trabajas fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al tuyo aplicando el compañerismo?				
		Cooperación	3. ¿Te es difícil practicar la empatía en tu día a día?				
	Gestionar	Cooperación	4. ¿Consideras que todos cooperan para la obtención de los objetivos organizacionales?				
		Gestionar	5. ¿Consideras que dentro de tu organización la manera de gestionar es la más correcta?				
	Coordinar	Optimizar	6. ¿Sientes que en tu organización se optimiza al máximo sus cualidades para llegar a los mejores resultados?				
		Responsabilidad	7. ¿Tienes un alto grado de responsabilidad personal sobre las funciones que realizas?				
		Expectativas	8. ¿Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad?				
	Esfuerzo	Recompensas	9. ¿Sientes que tu empleador reconoce y valora tus esfuerzos brindándote recompensas justas?				
		Crecimientos	10. ¿Consideras que la organización te brinda un crecimiento profesional y personal?				

Variable Dependiente Desempeño Laboral	Rendimiento Laboral	Motivación	11. ¿Las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño laboral?	/		
		Satisfecho	12. ¿Te sientes satisfecho con tu trabajo y con tus compañeros?	/		
		Compromiso	13. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo? 14. ¿Sientes que tus compañeros de trabajo están comprometidos en hacer un trabajo de calidad?	/		
	Tareas	Actividades	15. ¿Dispones de los materiales y equipos que necesitas para hacer bien tus actividades del día? 16. ¿Considera que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	/		
		Grado de participación	17. ¿Usted cree que realmente forma parte de un equipo de trabajo y hay un grado de participación alto?	/		
		Tiempo	18. ¿Consideras que el tiempo que dedicas a tu trabajo te permite realizar otras actividades fuera de ellas?	/		
		Capacidades	19. ¿Consideras que los trabajos que desempeñas están de acuerdo a tus capacidades?	/		
	Idoneidad	Seguridad	20. ¿Realizas tus trabajos durante el día al día con total seguridad??	/		
		Decisión	21. ¿Participas en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio?	/		
	Firma del experto		Fecha: 1/6/17			

María C. Santos Jimenez
Dra. en Educación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Trabajo en equipo y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores – Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017"	
Apellidos y nombres del investigador: Castillo Cárdenas, Diadema	
Apellidos y nombres del experto: <i>Mg. CASHA ZAPATE, CARLOS</i>	

ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM IPREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS		
Variable Independiente Trabajo en Equipo	Colaborar	Compañerismo	1. ¿Consideras que en su empresa se aplica el compañerismo?	Muy de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Muy desacuerdo (1)	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Empatía	2. ¿Trabajas fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al tuyo aplicando el compañerismo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
			3. ¿Encuentras difícil explicar a otras personas las cosas que entiendes con facilidad, cuando ellas no lo entienden a la primera?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Cooperación	Cooperación	4. ¿Consideras que todos cooperan para la obtención de los objetivos organizacionales?		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Gestionar	5. ¿Consideras que dentro de tu organización la manera de gestionar es la más correcta?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Coordinar	Optimizar	Optimizar		6. ¿Sientes que en tu organización se optimiza al máximo tus cualidades para llegar a los mejores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Responsabilidad		7. ¿Tienes un alto grado de responsabilidad personal sobre las funciones que realizo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Esfuerzo	Expectativas		8. ¿Sientes que has llenado las expectativas de tus jefes con el ingreso a la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Recompensas		9. ¿Sientes que tu empleador reconoce y valora tus esfuerzos brindándote recompensas justas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Crecimientos		10. ¿Consideras que ha llenado las expectativas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			

✓ Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia					
Título: "Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores - Banco de Crédito del Perú, Ate -					
Autora: Diadema Danae Castillo Cárdenas					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones de las variables	Indicadores	Niveles o rangos
¿Cómo influye el trabajo en equipo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?	Determinar la influencia del trabajo en equipo influye en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017.	El trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	Colaborar	Compañerismo	1. Nunca Casi nunca De acuerdo 2. Ni de acuerdo ni desacuerdo 3. Muy de acuerdo 4.
				Empatía	
Cooperación					
Gestionar					
Optimizar					
Responsabilidad					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Esfuerzo	Expectativas	
				Recompensas	
1. ¿Cómo influye la colaboración en el rendimiento de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?	1. Determinar la influencia de la colaboración en el desempeño los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	1. La colaboración influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?	Rendimiento Laboral	Crecimiento	
				Motivación	
				Satisfacción	
				Compromiso	
2. ¿Cómo influye el esfuerzo en la idoneidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?	2. Identificar la influencia del esfuerzo en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	2. El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	Tareas	Actividades	
				Grado de participación	
				Tiempo	
				Capacidades	
¿Cómo influye el esfuerzo en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017?	Identificar la influencia del esfuerzo en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	El esfuerzo influye significativamente en el desempeño de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Ate - 2017	Idoneidad	Seguridad	
				Decisión	

