



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Equipos de trabajo y comportamiento organizacional de  
la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo  
trimestre 2018.**

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

**AUTOR:**

**HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO**

**ASESOR:**

**Mg. CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTION DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :  
HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO

cuyo título es:

EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL  
DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO  
TRIMESTRE 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de  
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:  
.....16.....(número) Dieciséis..... (letras).

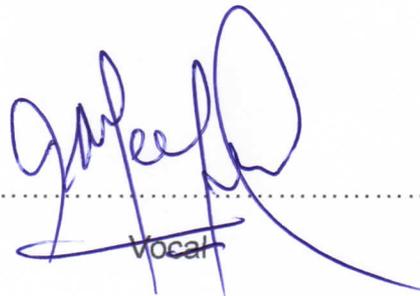
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....  
Presidente



.....  
Secretario



.....  
Vocal

### Dedicatoria

A Dios, por brindarme la oportunidad de alcanzar mis sueños, a mis Padres y mi novia por brindarme siempre su apoyo incondicional día a día y en especial a mi jefa Karla Plazier Sánchez por recibir de ella su guía y experiencia para poder desarrollarme dentro de la empresa.

### Agradecimiento

Con el respeto meritorio, admiración sincera, y la más profunda gratitud a nuestros Docentes, por su paciencia, dedicación y compromiso total que hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación; así mismo agradezco a los señores Julio Calvo Salazar y José Castillo Trigoso por brindarme su amistad sincera y desinteresada durante todo mi periodo universitario.

## **DECLARATORIA DE AUTENCIDAD**

Yo Hugo Enrique Pinedo Pinedo con DNI N.º 44193227, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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.

Lima, 15 Julio del 2018

-----  
Hugo Enrique Pinedo Pinedo

DNI 44193227

## **PRESENTACIÓN**

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.

Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado Equipos de Trabajo y Comportamiento Organizacional de la Agencia BCP de Bellavista, Callao, en el Segundo Trimestre 2018

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Administración, para optar el grado de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

El primer capítulo trata sobre la introducción a la investigación.

En el segundo capítulo desarrollo del método.

En el tercer capítulo presentamos los resultados de investigación.

En el cuarto capítulo presentamos la discusión.

En el quinto capítulo presentamos las conclusiones.

En el sexto capítulo presentamos las recomendaciones.

En el séptimo capítulo presentamos las referencias y los anexos.

-----  
Hugo Enrique Pinedo Pinedo

DNI 44193227

## INDICE

<b>DECLARATORIA DE AUTENCIDAD</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>14</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Trabajos previos</b>	<b>19</b>
1.2.1. En el contexto Internacional:	19
1.2.2. En el contexto Nacional:	21
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b>	<b>24</b>
1.3.1. Equipos de Trabajo	24
1.3.2. Comportamiento Organizacional	27
<b>1.4. Formulación del problema</b>	<b>30</b>
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	30
<b>1.5. Justificación</b>	<b>30</b>
1.5.1. Justificación teórica	30
1.5.2. Justificación metodológica	31
1.5.3. Justificación práctica	31
<b>1.6. Hipótesis</b>	<b>32</b>
1.6.1. Hipótesis general	32
1.6.2. Hipótesis específicas	32
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>33</b>

1.7.1.	Objetivo general	33
1.7.2.	Objetivos específicos	33
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	<b>36</b>
<b>2.1.</b>	<b>Diseño de la investigación</b>	<b>36</b>
<b>2.2.</b>	<b>Variables, operacionalización</b>	<b>38</b>
2.2.1.	Variables	38
2.2.2.	Operacionalización	41
<b>2.3.</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>41</b>
2.3.1.	Población	41
2.3.2.	Muestra	41
2.3.3.	Muestreo	41
<b>2.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>41</b>
2.4.1.	Técnica de recolección de datos	42
2.4.2.	Instrumentos de recolección	42
2.4.3.	Validez	42
2.4.4.	Confiabilidad	43
<b>2.5.</b>	<b>Métodos de análisis de datos</b>	<b>44</b>
<b>2.6.</b>	<b>Aspectos éticos</b>	<b>44</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>3.1.</b>	<b>Análisis descriptivo</b>	<b>46</b>
3.1.1.	Estadígrafos	46
3.1.2.	Tablas de frecuencia	46
<b>3.2.</b>	<b>Análisis Inferencial</b>	<b>58</b>
3.2.1.	Prueba de Normalidad	58
3.2.2.	Prueba de Hipótesis	60

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	<b>69</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>72</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>75</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>78</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	78
Anexo 2. Instrumentos .....	80
Anexo 3. Organigrama del BCP .....	82
Anexo 4. Formato de validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos .....	83

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de operacionalización de la variable: Equipos de trabajo	39
Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable: Comportamiento organizacional	40
Tabla 3. Tabla de respuestas para el cuestionario	42
Tabla 4. Tabla validación de juicio de expertos	43
Tabla 5. Tabla de confiabilidad de la primera variable equipos de trabajo	43
Tabla 6. Tabla de confiabilidad de la segunda variable comportamiento organizacional	43
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Equipos de trabajo	46
Tabla 8. <i>Análisis descriptivo de la de la dimensión. Confianza mutua</i>	47
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión. Comunicación	48
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión Apoyo mutuo	49
Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos organizacionales	50
Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión. Abordar las diferencias	51
Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión. Cultura de equipo	52
Tabla 14. Análisis descriptivo de la variable Comportamiento Organizacional	53
Tabla 15. Análisis descriptivo de la dimensión. Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional.	54
Tabla 16. Análisis descriptivo de la dimensión Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.	55
Tabla 17. Análisis descriptivo de la dimensión Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional.	56
Tabla 18. Tabla de frecuencia de la dimensión micro perspectiva del comportamiento organizacional.	57
Tabla 19. Tabla de prueba de normalidad para Equipos de Trabajo y comportamiento organizacional.	58
Tabla 20. Tabla de criterio para determinar la normalidad de las variables.	59
Tabla 21. Tabla de normalidad de las dimensiones Shapiro - Wilk.	59
Tabla 22. Tabla de criterio para determinar la normalidad de las dimensiones de Equipos de Trabajo.	60
Tabla 23. Tabla de Resultados de la hipótesis general.	61

Tabla 24.Tabla de Resultados de la primera hipótesis específica.	61
Tabla 25.Tabla de Resultados de la segunda hipótesis específica.	62
Tabla 26.Tabla de Resultados de la tercera hipótesis específica.	62
Tabla 27.Tabla de Resultados de la cuarta hipótesis específica.	63
Tabla 28.Tabla de Resultados de la quinta hipótesis específica.	63
Tabla 29.Tabla de Resultados de la sexta hipótesis específica.	64

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño correlacional.	37
<i>Figura 2.</i> Análisis descriptivo de la variable Equipos de trabajo.	46
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión. Confianza mutua	47
Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión. Comunicación	48
Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión. Apoyo mutuo.	49
Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos Organizacionales.	50
Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión. Abordar las diferencias.	51
Figura 8. Frecuencia de la sexta dimensión cultura de equipo.	52
Figura 9. Análisis descriptivo de la variable Comportamiento Organizacional	53
Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión. Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional.	54
Figura 11. Análisis descriptivo de la segunda dimensión Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.	55
Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional.	56
Figura 13. Frecuencia de la cuarta dimensión Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.	57

## RESUMEN

La presente investigación tiene por título “Equipos de trabajo y Comportamiento Organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre de 2018” cuyo objetivo es Identificar la relación entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional en el segundo trimestre 2018.

Para tal propósito se utilizó dos libros base como Porret, Miquel Gestión de personas (2014) para equipos de trabajo y Chiavenato, Idalberto para Comportamiento Organizacional.

El estudio que se presenta es de tipo básica, descriptivo correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental, cuya población fue de 35 personas y se tomó como muestra a 30, excluyendo a el personal de limpieza y de seguridad, utilizando como técnica la recolección de datos, la encuesta, la cual fue de gran importancia para la medición del problema. Dicha información se procesó en spss v.24 para hallar la confiabilidad.

Finalmente, se concluyó que, de acuerdo a los objetivos planteados, se estableció la relación significativa entre equipos de trabajo y comportamiento organizacional; así mismo el poder utilizar los resultados de la presente investigación para su posterior estudio.

**Palabras claves:** equipos de trabajo, comportamiento organizacional.

## **ABSTRAC**

The present investigation is entitled "Work Teams and Organizational Behavior of the agency BCP of Bellavista, Callao, in the second quarter of 2018" whose objective is to identify the relationship between work teams and organizational behavior in the second quarter 2018.

For this purpose, two basic books were used, such as Porret, Miquel People Management (2014) for work teams and Chiavenato, Idalberto for Organizational Behavior.

The study presented is of basic type, correlational descriptive, the design that was used was not experimental, whose population was 35 people and 30 were taken as a sample, excluding the cleaning and security personnel, using as a technique the data collection, the survey, which was of great importance for the measurement of the problem. This information was processed in spss v.24 to find the trustworthiness.

Finally, it was concluded that, according to the proposed objectives, the significant relationship between work teams and organizational behavior was established; likewise, being able to use the results of the present investigation for further study.

**Keywords:** work teams, organizational behavior.

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCION**

El propósito principal de esta tesis es determinar la relación entre equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018. Además, determinar cómo el equipo de trabajo tiene relación con confianza mutua, comunicación, apoyo mutuo, objetivos organizacionales, abordar las diferencias y cultura de equipo, en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

El primer capítulo abarca la realidad problemática, los trabajos previos que valen como antecedentes para esta investigación, las teorías relacionadas a las variables Equipos de Trabajo y Comportamiento Organizacional. De igual modo se formularon los problemas de investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación de esta investigación y las hipótesis de estudio.

El segundo capítulo aborda la metodología de investigación que consiste en el método, tipo, nivel y diseño de la investigación. También se indica la población, el tipo de muestreo que permitió elegir la muestra.

El tercer capítulo presenta los resultados obtenidos con los procesos estadísticos que se aplicó, para así poder alcanzar los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas en esta investigación.

El cuarto capítulo expone la discusión por teoría, por metodología y por resultados.

El quinto capítulo expresa las conclusiones a las que se llegó con esta investigación.

Por último, se manifiesta recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

### **1.1. Realidad Problemática**

El mundo contemporáneo requiere que las personas aprendan a trabajar juntas para poder procesar información, generar conocimientos, dar y entregar afectos. Es así como el uso de equipos de trabajo es cada vez más habitual en cualquier organización pública o privada. Por ello, los equipos de trabajo deben desarrollar una fuerza creadora para generar eventos valiosos en forma conjunta, a partir de

acuerdos estratégicos, que implican una responsabilidad convencida de cada uno de ellos, y ese es el desafío ético. En este orden de ideas, se hace necesario destacar que los equipos permiten el surgimiento de importantes vínculos de comunicación entre individuos, departamentos y niveles organizacionales.

Ante esta perspectiva, un equipo de trabajo es hoy vital para las organizaciones que se enfrentan a las constantes exigencias del entorno. Este esfuerzo cooperativo participa del éxito o fracaso de cualquier iniciativa, por lo que es necesario conocer su importancia dentro de procesos de transformación organizacional. Tal iniciativa debe tener presente que es a través de la conjunción de valores de los agentes involucrados en el proceso, donde se crean los cimientos del éxito de cualquier gestión.

Existen múltiples organizaciones de diferentes rubros en el mundo el cual aplican este método de trabajo pero es muy difícil verlo destacado Y/o bien marcado en una entidad financiera, es decir en un banco por ejemplo, dado que los grandes bancos del mundo le brindan mayor importancia a su rentabilidad y sus costos, así como sus clientes en su mayoría, le brindan mayor importancia a su rentabilidad ganada como el interés cobrado dejando de lado a la satisfacción del comportamiento organizacional que cualquier entidad financiera le pudiera brindar, y no es de extrañarse dado que esto sucede en la gran mayoría de bancos de los diferentes continentes del mundo como América, Asia y Europa. Dado que los clientes tienen otro tipo de cultura el cual se enfoca más en el tema numérico que en el tema afectivo, a diferencia de los clientes latinoamericanos los cuales si le dan mayor valor al servicio que le brindan en una entidad financiera (comportamiento organizacional).

Un equipo pretende alcanzar unas metas comunes. El equipo se forma con la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas poniendo en juego los conocimientos, capacidades, habilidades, información y, en general, las competencias de las distintas personas que lo integran. El término que se asocia con esta combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo en un esfuerzo común, se denomina es sinergia.

La sinergia es el resultado alcanzado por el trabajo de varias personas es superior a la simple suma de las aportaciones de cada una de ellas. Este es el objetivo del trabajo en equipo. Igualmente, el resto puede tener ciertos conocimientos

importantes de los que carecen los otros miembros. Cada uno pone a disposición de los otros sus conocimientos (habilidades y capacidades en general) y, tras un diálogo abierto se ayudan mutuamente hasta alcanzar una comprensión más nítida de la naturaleza del problema y de su solución más eficaz. Alcanzar esta sinergia es el objetivo fundamental de los equipos de trabajo. No pueden implantarse mediante una orden ni aparece por sí sola. Solamente aparece cuando al interés por el resultado del equipo se suma la confianza y el apoyo mutuo de sus miembros.

En el Perú todavía no han descubierto los grandes beneficios que brinda este sistema, en especial en los bancos, los diferentes bancos del Perú tienen sus propias normas, lineamientos y desde luego estrategias para alcanzar sus objetivos, pero la gran mayoría de los bancos al igual que los diferentes bancos del mundo no han implementado un sistema de trabajo basado en la sinergia de sus equipos de trabajo, que da como resultado un buen comportamiento organizacional a pesar de conocer la exigencias y deseos de sus clientes respecto al servicio recibido y esto se debe a que los peruanos desean un trato más cordial, más cálido, más sensible, a diferencia del trato que se brinda en Estados Unidos, Asia o Europa, el cual tiene un trato más frío, que es definido en otros términos como un trato más formal.

No obstante, deben seguir viendo en cada día una oportunidad de seguir creciendo, de transformar su calidad de servicio en una auténtica ventaja competitiva que consolide el liderazgo ganado a través de más de un siglo de operaciones. En efecto, la realidad que les plantea importantes retos y que los hace evolucionar positivamente en el negocio no solo debe ser su rentabilidad sino también sus equipos de trabajo y el comportamiento organizacional que transmiten no solo para satisfacer las necesidades de sus clientes sino también de nuestro país.

La investigación se realiza en una entidad financiera de gran trayectoria, cuya visión es “Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos”, y cuya misión es “Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país”.

En el BCP de la agencia Mall Aventura Plaza de Bellavista existen 3 Equipos de Trabajo los cuales son (Ventanillas, Plataforma y Banca Exclusiva) y tienen como objetivo alcanzar el 100% en la nota de Satisfacción al Cliente al finalizar cada

trimestre. Lamentablemente en los últimos trimestres del 2017 incluyendo el primer trimestre del 2018 no se ha alcanzado dicho objetivo dado a que existe ausencia de sinergias en los Equipos de Trabajo por falta de confianza mutua, comunicación, apoyo, objetivos organizacionales, saber cómo abordar las diferencias y la inexistencia de cultura de Equipo, por ello en este 2° trimestre del 2018 (Abril, Mayo y Junio) se realizara un trabajo de investigación que nos ayude a resolver el por qué no se ha venido alcanzando este objetivo durante todo el año 2017 y parte del 2018 y tratar de demostrar la importancia y relevancia que existe entre los Equipos de Trabajo y su Comportamiento Organizacional, dado que nuestro objetivo es: alcanzar el 100% de la nota de satisfacción del cliente al finalizar el segundo trimestre, para ello recurriremos a múltiples teorías de autores de gran trayectoria, que realizaron estudios experimentales, científicos y que dieron un gran aporte a las organizaciones durante estos casi 3 siglos así como también autores que plantearon nuevos enfoques y los que siguieron su legado y nos siguen dando información fresca, relevante y muy actual sobre las realidades de las organizaciones en estos tiempos.

## **1.2. Trabajos previos**

Para sostener el siguiente trabajo, exhibiremos trabajos internacionales, nacionales y locales para una mejor ilustración del tema.

### **1.2.1. En el contexto Internacional:**

Roldán, C. (2013). en su tesis “Influencia de impacto de los equipos de trabajo en la estructura organizacional de la empresa de distribución de energía de las empresas públicas de Medellín E.S.P.”, realizado en Colombia para obtener el título profesional de Magister en administración de empresas en la universidad EAFIT. tuvo como objetivo principal, determinar el grado de desempeño de los equipos de trabajo en la unidad estratégica de negocios Distribución Energía de EPPM ESP, su investigación fue de tipo descriptivo correlacional, transversal, conto con 28 colaboradores de la empresa. Concluyo que existe una correlación significativa entre

equipos de trabajo y la estructura organizacional dentro de la empresa en la cual se encontraba laborando. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

Toro, L. (2015). En su tesis “diseño e implementación de un modelo de equipos de trabajo de alto desempeño” realizado en Colombia para obtener el título de Magister en Administración del desarrollo humano y organizacional. Tuvo como objetivo principal, Diseñar y establecer un modelo de equipos de trabajo de alto desempeño para generar una nueva cultura de desempeño organizacional orientada a resultados, su investigación fue de tipo descriptivo, deductivo e inductivo de corte transversal, conto con 56 colaboradores de la empresa. Concluyo que el acompañamiento que puede brindar el Área de Gestión Humana mediante actividades tales como inducción, capacitación, entrenamiento y reentrenamiento, evaluación del desempeño, mediciones de clima organizacional, es fundamental para el éxito del diseño e implementación de los equipos de trabajo de alto rendimiento.

Melián, C. (2017). en su tesis “la cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”, realizado en España para obtener el título profesional de Doctorado en Psicología de los recursos humanos. tuvo como objetivo principal, determinar el grado de desempeño de los equipos de trabajo en la unidad estratégica de negocios Distribución Energía de EPPM ESP, su investigación fue de tipo descriptivo correlacional, transversal, conto con 28 colaboradores de la empresa. Concluyo que existe una correlación significativa entre equipos de trabajo y la estructura organizacional dentro de la empresa en la cual se encontraba laborando. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

Ramos, C. (2013). En su tesis “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recurso naturales región noroccidente”, realizado en Guatemala para obtener el título profesional Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo principal, determinar el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y

Recursos Naturales región Noroccidente del país, su investigación fue de tipo descriptivo correlacional, transversal, conto con 61 colaboradores de la empresa. Concluyo que el comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales región Noroccidente no es satisfactorio, por lo cual no se logran en su totalidad los objetivos propuestos y que el comportamiento individual y grupal no es el adecuado, debido a diferentes factores tales como: actitudes, valores, costumbres, falta de trabajo en equipo y compañerismo.

Zambrano, L. (2015). En su tesis “Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del cantón Bolívar”, realizado en Ecuador para obtener el título profesional de ingeniera comercial con mención especial en Administración. Tuvo como objetivo principal, determinar el diagnóstico del comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar para la aplicación de un plan de mejora laboral que beneficie el rendimiento de los empleados y el nivel directivo, su investigación fue de tipo descriptivo, deductivo e inductivo de corte transversal, conto con 7 colaboradores de la empresa. Concluyo que el diseño y aplicación de la encuesta como instrumento de diagnóstico permitió detectar los problemas del talento humano, la comunicación, las relaciones laborales, información, definición de actividades, etc.; determinando de acuerdo a los porcentajes que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable de acuerdo a las actitudes de los colaboradores.

### **1.2.2. En el contexto Nacional:**

Mostacero, M (2017). En su tesis “Influencia de la motivación en la gestión de equipos de trabajo en la empresa cisesa - 2017.”, realizado en Perú para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo principal, determinar como la motivación, influye en la gestión de equipos de trabajo, para mejorar la empresa Cisesa

Comunicaciones S.A.C Sucursal Chepén.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada, no experimental descriptiva, de escala transversal, Conto con 25 colaboradores de la empresa. Concluyo que existe una correlación significativa entre la influencia de la motivación en la gestión de los equipos de trabajo en la empresa cisesa - 2017, indicando que los trabajadores se sienten insatisfechos respecto a la motivación que la empresa les podría brindar, así mismo consideraban que sus servicios no serían valorados mediante la remuneración que percibirían. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0015$ , el cual es altamente significativo.

Veramendi, A. (2017). En su tesis “Caracterización de la capacitación en la formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014.”, realizado en Perú para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo principal, Describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014.

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de escala ordinal, Conto con 53 personas entre gerentes y trabajadores de 08 centros odontológicos de la ciudad de Huaraz. Concluyo que existe una correlación significativa entre las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014, mostraron resultados que la mayoría de trabajadores no ha recibido capacitación en formación de equipo de trabajo, pero ha logrado alcanzar una formación empírica caracterizándose en tener confianza, dedicación y respeto en el equipo de trabajo. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

Gómez, E. (2015). En su tesis “Gestión con equipos de trabajo autodirigidos para el empoderamiento y cambio de actitud del potencial humano en la institución educativa cesar vallejo de Abancay, 2013-2015.”, realizado en Perú para obtener el Título profesional de Magister en Educación ciudadana en la Universidad Nacional

de San Agustín en Arequipa. Tuvo como objetivo principal, Determinar cómo aplicar los procesos adecuados de gestión que permitan el empoderamiento del personal docente y administrativo con incidencia positiva sobre el nivel de compromiso e involucramiento en las diferentes áreas de gestión escolar en la institución educativa cesar vallejo de Abancay.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada cualitativo descriptivo, de escala longitudinal, Conto con 35 colaboradores, tales como: 1 director, 23 docentes, 3 docentes auxiliares, 3 trabajadores técnicos y 5 trabajadores administrativos. Concluyo que existe una correlación significativa entre la gestión con equipos de trabajo autodirigidos para el empoderamiento y cambio de actitud del potencial humano en la institución educativa cesar vallejo de Abancay, 2013-2015, se debían iniciar con un proceso de reconstrucción del diseño, implementación y ejecución de una propuesta de gestión alternativa pertinente al contexto y a las necesidades de una organización. Los equipos de trabajo auto dirigidos permitieron el empoderamiento del personal docente y administrativo con incidencia positiva sobre el nivel de compromiso e involucramiento en las diferentes dimensiones de la gestión escolar. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

Sánchez, N.; Tafur, M. (2016). En su tesis "Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco de la nación - agencia 1 de la ciudad de trujillo en el año 2016.", realizado en Perú para obtener el Título profesional de Licenciadas en Administración de Empresas en la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo. Tuvo como objetivo principal, Determinar factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco de la nación - agencia 1 de la ciudad de trujillo en el año 2016.

El tipo de investigación fue de tipo aplicada cualitativo descriptivo, de escala longitudinal, Conto con 40 colaboradores. Concluyo que existe una correlación significativa entre factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco de la nación - agencia 1 de la ciudad de trujillo en el año 2016, indico que los factores motivacionales tales como: el reconocimiento, mayores recompensas, beneficios sociales, el incremento salarial y las capacitaciones son elementos claves para mejorar el comportamiento organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 de la ciudad de Trujillo.

Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

Díaz, J. (2016). En su tesis “Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.”, realizado en Perú para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Científica del Perú en Iquitos. Tuvo como objetivo principal, Determinar diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.

El tipo de investigación fue de tipo básica descriptivo, no experimental de escala transversal, Conto con 167 colaboradores. Concluyo que existe una correlación significativa entre diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016, indico que luego de haber evaluado la hipótesis general sobre relación a través de la prueba chi cuadrada de asociación de Pearson, con un 5% de significancia, prueba elegida por ser variables cuantitativas. Con un 95% de confianza se probó que el comportamiento organizacional influye en la productividad de los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0,0045$ , el cual es altamente significativo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Equipos de Trabajo**

(Porret, M. 2014, p.80) en su libro. Gestión de Personas define equipos de trabajo de la siguiente manera.

Un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo...

Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración.

El autor indico que, los equipos de trabajo pueden ser exitosos si existe sinergia

entre ellos, ya que de esta manera se logrará un resultado superior al que se podría desempeñar cualquier equipo de manera individual, significando que los equipos de trabajo son esenciales para el cumplimiento de metas y/o objetivos trazados dentro de una organización pero que solo podrán lograrlo si existe coordinación y colaboración entre ellos.

(Robbins, S. 2017, p.314) en su libro. Comportamiento Organizacional, afirmo que:

Un equipo de trabajo genera una sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales.

Ya sea que se considere a un equipo de trabajo como un sub conjunto de un grupo de trabajo, el equipo se crea para lograr una interacción útil (simbiótica) entre sus miembros. Es necesario establecer la diferencia entre un grupo de trabajo y un equipo de trabajo, incluso cuando los términos se utilicen indistintamente en diversos contextos. No hay nada mágico que garantice el logro de esa sinergia positiva. Llamar equipo a un grupo tampoco mejora en forma automática su desempeño.

El autor indica que un buen equipo de trabajo genera una sinergia positiva gracias al esfuerzo de sus integrantes y esto logra un buen desempeño que ayudar a las organizaciones a tener éxito.

(Arbaiza, L, 2017, p. 243) en su libro Liderazgo y comportamiento organizacional indico que:

Los equipos de trabajo se forman con el propósito de aprovechar el talento y el potencial de los trabajadores de la organización, de modo que sean capaces de actuar oportunamente y adaptarse a los cambios del entorno.

Los equipos cumplen aquí un papel clave, puesto que la gestión requiere de la participación y de la comunicación entre los empleados para el control de calidad de los productos y servicios y de los procesos de producción; cuando no existe capacidad para trabajar en equipo se reduce la productividad y, por tanto, se generan pérdidas económicas.

La gestión de equipos también surge para revigorizar equipos que llevan trabajando un tiempo y se han estancado, han perdido el entusiasmo, no generan nuevas ideas, se conforman y no discuten las decisiones ni proponen mejores alternativas. Arbaiza, L. (2017, p. 243).

La autora indico que los equipos de trabajo se forman con el propósito de alcanzar un propósito, que sean capaces de actuar oportunamente y adaptarse y de no existir estas competencias se reduce la productividad y por ende los ingresos económicos.

(Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M, 2012, pp. 448-449), en su libro Administración una perceptiva global y empresarial, define equipos de trabajo de la siguiente manera:

[...] Un equipo de trabajo puede definirse como una pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprendidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque de los que son mutuamente responsables. La mayor diferencia entre grupo y equipo de trabajo es el nivel de sinergia que existe entre los miembros. Como en los comités, existen diferentes tipos de equipos: algunos hacen recomendaciones, otros tienen el poder de tomar decisiones y unos más en realidad administran las operaciones; algunos se crean para resolver problemas, como los círculos de calidad; otros se dedican a actividades que cruzan las áreas funcionales, como diseños, marketing, finanzas, manufactura, personal, etc. Equipos transfuncionales que pueden utilizarse para desarrollar un nuevo producto, o mejorar la calidad o el servicio (p. ej., en el diseño y desarrollo del avión Boeing 777 participaron cerca de 200 equipos transfuncionales). es evidente lo que se dijo sobre los comités también aplica para los equipos.

Los autores indicaron que, un equipo de colaboradores puede explicarse cómo un grupo de personas que trabajan juntas con un objetivo común y que se disponen con autoridad sobre las tareas que desempeña, cuyos integrantes poseen habilidades complementarias y trabajan en forma mutuamente dependiente (interdependencia).

(Katzenbach, J.; Smith D, 1996, pp. 230-232), en su libro Sabiduría de los equipos, indicaron que:

Los equipos de trabajo, son responsables cada uno de un conjunto de operaciones, y con el liderazgo de un jefe de equipo. Este esquema se completa con una asignación colectiva, al equipo, de las tareas que hay que realizar, frente a una asignación individual de tareas y tiempos, predefinida por otros. Estas iniciativas se ven favorecidas por la creciente pujanza de las organizaciones estructuradas en torno a procesos, que, al cruzar de manera horizontal unidades diferentes, tienden a construirse sobre equipos, no individuos.

Los equipos de trabajo asignan casi siempre el trabajo preparatorio a individuos o subgrupos del equipo; luego, el equipo completo trabaja de forma más enriquecedora sobre esta base. En contraste con este fenómeno general, los grupos de alta dirección emplean casi todo el tiempo que están juntos en revisar el trabajo de otros, discutir puntos concretos y tomar decisiones.

Los autores indicaron que, los equipos de trabajo suelen ser responsables, casi siempre asignan el trabajo preparatorio y luego trabajan de forma más enriquecedora, observan el trabajo de otros y se reúnen para plantear propuestas de mejora y tomar acciones para re ordenarse en su trabajo.

### **1.3.2. Comportamiento Organizacional**

(Chiavenato, I, 2017, p.4), en su libro Comportamiento Organizacional, define el comportamiento organizacional de la siguiente manera:

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia.

El autor indico que, el comportamiento organizacional es el retrato de la interacción e influencia recíproca de los integrantes de una organización para la percepción de los demás, y que este campo estudia a las personas y los grupos que actúan dentro de ellas, es por ello que el conocer, saber y aprender de este comportamiento nos permitirá trabajar, invertir, dirigir o transformar a toda organización.

(Robbins, S. 2017, p.6) en su libro. Comportamiento Organizacional, afirmo que:

El comportamiento organizacional es una unidad social coordinada en forma consiente que incluye a dos o más personas, y que funciona con relativa continuidad para lograr una meta o un conjunto de metas en común. Los gerentes realizan su trabajo en una organización... cuanto más sepa acerca del personal y cómo dirigirlo, mejor preparado estará para ser el candidato idóneo. El comportamiento organizacional le ayudará a lograrlo.

El autor indica que un buen comportamiento organizacional debe ser una unidad coordinada y que funcione con relativa continuidad para lograr una meta o varias en común y que poder generar un buen comportamiento organizacional las jefaturas o gerentes debe saber acerca de su personal y como dirigirlo ya que mientras más conozcan de ellos podrán dirigirlos mejor y esto se reflejara en un buen comportamiento organizacional.

(Arbaiza, L, 2017, p. 243) en su libro Liderazgo y comportamiento organizacional Indico que:

El comportamiento organizacional tiene un amplio campo de acción que aborda el funcionamiento de las organizaciones en todas sus dimensiones y complejidad. Así, se ocupa de comprender todas las situaciones vinculadas con el empleo y las condiciones requeridas para que el capital humano de la organización genere ventajas competitivas y, por ende, logre alcanzar un desempeño destacado.

El comportamiento organizacional analiza los factores que intervienen en el cambio y la innovación de procesos en la empresa, de modo que puedan distinguirse de la competencia. Lograr un cambio continuo para ser competitivo es clave; para ello, las empresas se dedican a satisfacer las expectativas del cliente con respecto a la calidad de los productos o servicios, para lo cual tienen el reto de proteger al capital humano, mejorar la difusión y la transparencia del conocimiento y evitar la fuga de sus talentos.

Arbaiza, L. (2017, p. 17).

La autora indico que el comportamiento organizacional se ocupa de comprender todas las situaciones vinculadas con el factor laboral y personal para generar ventajas competitivas y poder lograr desempeños destacados.

(Newstrom, J, 2011, p. 27) en su libro comportamiento humano en el trabajo indico que:

Las organizaciones alcanzan sus metas al crear, comunicar y operar un sistema de comportamiento organizacional [...] No obstante, tienen mas oportunidades de ser exitosos si se crean de manera consciente, se examinan y actualizan periódicamente para satisfacer las nuevas condiciones que surjan [...] Los propósitos primarios de los sistemas del comportamiento organizacional son identificar y luego ayudar a manipular las grandes variables humanas y organizacionales que afectan los resultados que las organizaciones tratan de alcanzar.

El autor indica que un buen comportamiento organizacional tiene más oportunidades de ser exitosos si se examinan, es decir; si se autoevalúan de sus deficiencias y se actualizan para afrontar las situaciones o condiciones nuevas del entorno organizacional, adicionalmente hace mención que deben contar con un buen liderazgo que los ayude enfrentar estas situaciones para alcanzar los resultados que desean alcanzar.

(Robbins, S.; Coulter, M. 2015, p. 342) en su libro Administración indicaron que:

El comportamiento organizacional se centra en dos áreas principales. En primer lugar, el CO analiza el comportamiento individual. Esta área, basada principalmente en las contribuciones de psicólogos, incluye temas como las actitudes, la personalidad, la percepción, el aprendizaje y la motivación. En segundo lugar, el CO tiene que ver con el comportamiento grupal, que incluye normas, roles, formación de equipos, liderazgo y conflicto. Nuestro conocimiento sobre los grupos proviene básicamente del trabajo de sociólogos y psicólogos sociales. Por desgracia, el comportamiento de un grupo de empleados no se puede entender simplemente sumando las acciones de los individuos del grupo porque los individuos que están en un ambiente grupal se comportan de manera diferente que los individuos que actúan solos.

Los autores indicaron que, el comportamiento organizacional tiene dos áreas principales, el área individual y el área grupal, en el área individual incluye actitudes, personalidades, percepción, aprendizaje y motivación de los individuos y en el área grupal incluye normas, roles, formación de equipos y liderazgo para poder llevar al éxito a una organización ya que lamentablemente las personas se comportan de manera muy diferente al estar en un ambiente individual que grupal.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación tiene los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, ¿en el segundo trimestre 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Qué relación tiene la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

¿Qué relación tiene la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

¿Qué relación tiene el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

¿Qué relación tiene los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

¿Qué relación tiene abordar las diferencias y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

¿Qué relación tiene la cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?

## **1.5. Justificación**

Según Bernal, C. (2010), "Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad." (p.106)

### **1.5.1. Justificación teórica**

Según Bernal, C. (2010), "En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento

existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.” (p.106)

La importancia de determinar dichos conocimientos permite describir a los investigadores el problema a plantear, sobre la relación entre las variables, las cuales proponen alternativas de mejora, con la finalidad de los lograr objetivos de la organización. Así mismo servirá como antecedente y fuente a otras investigaciones con temas de debate.

La investigación toma como referencia el sector bancario, en cuanto a los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional en la agencia citada para la investigación. Se considera de gran importancia estos factores ya que es la base del negocio bancario ya que transmiten como los clientes perciben su satisfacción en la atención, y se podrá aportar hacia un cambio o modificación positiva en favor de seguir liderando el mercado con clientes más satisfechos.

### **1.5.2. Justificación metodológica**

Según Bernal, C. (2010), “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable.” (p.107)

Se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir las variables como determinar su relación, los cuales serán filtrados mediante su validez y confiabilidad, mediante la utilización del programa estadístico spss v.24. Una vez demostrado servirá como apoyo a otras investigaciones. En este caso se realizará un estudio cuantitativo, utilizando instrumentos de medición para cada variable, permitiéndose así obtener una información real que permita la mejora en el comportamiento organizacional y por medio de una adecuada sinergia en los equipos de trabajo.

### **1.5.3. Justificación práctica**

Según Bernal, C. (2010), “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.” (p.106)

La presente investigación sería de gran ayuda para tener en cuenta el sentir y/o pensar de cada cliente (su satisfacción), ya que el enfoque hacia ellos y sus necesidades nos llevara a brindar una mejor atención sobre todo en los puntos donde se muestran mayor número insatisfacción, ya que la idea es brindar una experiencia única al visitar nuestra agencia.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación positiva entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe relación positiva entre la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Existe relación positiva entre la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Existe relación positiva entre el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Existe relación positiva entre los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Existe relación positiva entre abordar las diferencias y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Existe relación positiva entre la cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018

## **1.7. Objetivos**

Según Bernal, C. (2010), “El objetivo general Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación.” (p.99)

Según Bernal, C. (2010), Los objetivos específicos “Desprenden del general y deben formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, que cada objetivo específico este diseñado para lograr un aspecto de aquel; y todos en su conjunto, la totalidad del objetivo general.” (p.99)

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la relación que existe entre la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
2. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
3. Determinar la relación que existe entre el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

4. Determinar la relación que existe entre los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
5. Determinar la relación que existe entre abordar las diferencias y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
6. Determinar la relación que existe entre a cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018

# **METODO**

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la investigación

Según Hernández Sampieri, el enfoque de la presente investigación es cuantitativo

En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis) (2014, pág. 128)

#### 2.1.1. Método de investigación

El método es hipotético deductivo, ya que se demostrarán si las hipótesis fueron verdaderas o no.

#### 2.1.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación será básica debido a que únicamente se recogerá información de la situación para su posterior análisis.

Según Hernández, R (2014), Tal clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales, a) producir conocimiento y teorías (**investigación básica**) y b) resolver problemas (**investigación aplicada**)

#### 2.1.3. Nivel de investigación

El nivel será descriptivo correlacional de corte transversal.

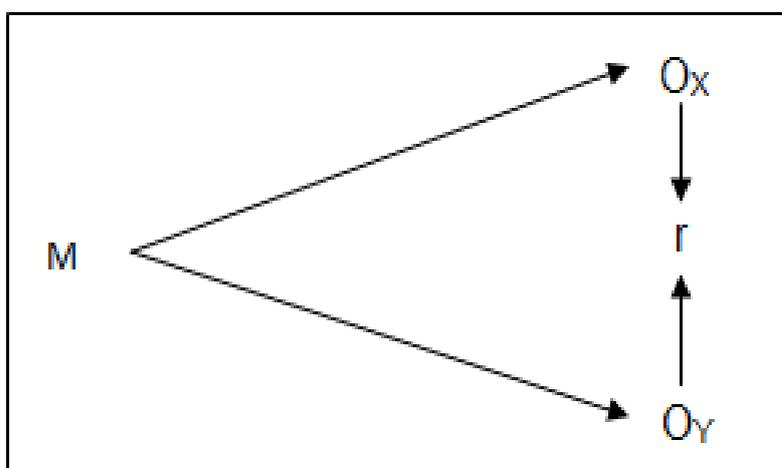
Según Hernández, R (2014), “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.” (p.155)

Según Hernández, R (2014), Correlacional, “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (p.146)

#### 2.1.4. Diseño de investigación

Se utilizará el diseño no experimental, ya que observaremos situaciones reales, sin ningún tipo de manipulación en las variables, es decir, se trabaja en base a hechos que ya ocurrieron. Transversal porque se realizará una recolección de datos en un momento determinado, esto se llevará a cabo mediante un instrumento, en este caso la encuesta.

Figura 1. *Esquema del diseño correlacional.*



Fuente: recuperado de Hernandez Sampieri

Donde:

M: es la muestra del estudio.

Ox: representa las mediciones de la variable comunicación

Oy: representa las mediciones de la variable trabajo en equipo.

“r”: hace mención a la posible relación entre ambas variables.

Según Hernández, R (2014), “El diseño no experimental podría definirse como la investigación sistemática y empírica en la que las variables no se manipulan porque ya han sucedido. (p.153)

Según Hernández, R (2014), “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004) su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p.154).

Según Hernández, R. (2014), Enfoque cuantitativo, “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.” (p.156)

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

Según Rojas, S. (1981), citado por Bernal, C. (2010), una variable “es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum.” (p.139)

Según Bernal, C. (2010), “Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducirlos conceptos hipotéticos a unidades de medición.” (p. 212).

Tabla 1. *Tabla de operacionalización de la variable: Equipos de trabajo*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
Equipos de Trabajo	<p>Según Miquel Porret (2014): Un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo...                      Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración. (p.80)</p>	<p>Los Equipos de Trabajo se medirá a través de sus características: Confianza Mutua será medida a través de sus componentes, colaboración, capacidad individual, y compañerismo; La Comunicación será medida a través de sus componentes, comunicación sincera y actitudes; El Apoyo mutuo será medida a través de sus componentes reciprocidad, intercambio de opinión y tolerancia; Los Objetivos organizacionales serán medidos a través de sus componentes autonomía en el equipo y gestión de procesos; Abordar las diferencias serán medidas a través sus componentes, solución de conflictos, dialogo abierto y consenso; La Cultura en equipo se medirá a través de sus componentes, compartir éxitos y compartir fracasos. Los equipos de trabajo serán medidos a través de un cuestionario cerrado con alternativas politómicas de Escala de Likert.</p>	Confianza Mutua	Colaboración	1	Escala de Likert
				Capacidad Individual	2	
				Compañerismo	3	
			Comunicación	Comunicación sincera	4	Escala de Likert
				Actitudes	5	
			Apoyo Mutuo	Reciprocidad	6	Escala de Likert
				Intercambio de Opinión	7	
				Tolerancia	8	
				Autonomía en el Equipo	9	Escala de Likert
				Gestión de procesos	10	
			Abordar las Diferencias	Solución de Conflictos	11	Escala de Likert
				Dialogo Abierto	12	
				Consenso	13	
			Cultura de Equipo	Compartir Éxitos	14	Escala de Likert
				Compartir Fracasos	15	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Tabla de operacionalización de la variable: Comportamiento organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO	
Comportamiento Organizacional	Según Chiavenato (2017): El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia. (p.4).	El Comportamiento Organizacional se medirá a través de sus niveles: Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional será medida a través de sus componentes, entorno organizacional, ocurrencias, acciones, reacciones, adaptabilidad; La Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional será medida a través de sus componentes, cultura organizacional, comunicación, liderazgo, estrés; La Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional será medida a través de sus componentes; equipos de trabajo, dinámicas grupales, sociabilización, mejora del desempeño; La Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional será medido a través de sus componentes, habilidades individuales, motivación y satisfacción laboral. El comportamiento organizacional será medido a través de un cuestionario cerrado con alternativas politómicas de Escala de Likert.	Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional	Entorno Organizacional	1	Escala de Likert	
				Ocurrencias	2		
				Reacciones	3		
				Adaptabilidad	4		
				Macro perspectiva del comportamiento organizacional	Cultura Organizacional	5	Escala de Likert
				Comunicación	6		
				Liderazgo	7		
				Estrés	8		
				Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional	Equipos de trabajo	9	Escala de Likert
				Dinámicas Grupales	10		
				Sociabilización	11		
					Mejora del desempeño	12	
				Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Habilidades individuales	13	Escala de Likert
					Motivación	14	
					Satisfacción laboral	15	

Fuente elaboración propia

### **2.2.2. Operacionalización**

Según Bernal, C. (2010), “Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducirlos conceptos hipotéticos a unidades de medición.” (p.141).

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Se cuenta con una población de 35 personas personal del Banco de Crédito del Perú, ubicada en el distrito del Bellavista -Callao.

### **2.3.2. Muestra**

En cuanto a la muestra se tomó a 30 personas, teniendo en cuenta a la población mencionada, ya que se evaluará a la agencia del Banco de Crédito del Perú ubicado en el distrito de Bellavista - Callao, los mismos que colaboraran con la presente investigación.

### **2.3.3. Muestreo**

Siendo así, nos vemos frente a una muestra censal, ya que se tomará al total de la población, población que es finita, debido a que su tamaño lo podemos conocer y es pequeño.

Según Jany (1994), citado por Bernal, C (2010), población es “La totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia; o bien, unidad de análisis.” (p.160)

Según Bernal, C. (2010), muestra es “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio.” (p.161)

Según Hernández, R (2010), “Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población.” (p.172)

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

### 2.4.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizará la técnica de encuesta y en los instrumentos el cuestionario de tipo Likert el cual consta de 5 niveles de respuestas:

### 2.4.2. Instrumentos de recolección

La escala de tipo Likert es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado.

Tabla 3. *Tabla de respuestas para el cuestionario*

Ítems	respuesta
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Fuente: Escala de Likert

Según Hernández, R (2010), “La recolección de datos, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (p.198).

Según Bernal, C. (2010), “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.” (p.194)

### 2.4.3. Validez

Según Hernández, R (2010), validez, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria.” (p. 201).

Tabla 4. *Tabla validación de juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Experto - Docente</b>	<b>Valoración de aplicación</b>
1	Dr. Cojal Loli Bernardo	75%
2	Dr. Mansilla Garayar, José	95%
3	Dr. Zavala Alfaro Fanny	95%
4	Dr. Costilla Castillo, Pedro	95%
	Promedio	90%

Elaboración propia

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Tabla 5. *Tabla de confiabilidad de la primera variable equipos de trabajo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos:
,882	15

Fuente Spss. V.24

los resultados del instrumento número 1 sobre Equipos de Trabajo tiene un índice de Confiabilidad de 0,882 lo cual representa que es fuertemente confiable tal como se muestra en la tabla

Tabla 6. *Tabla de confiabilidad de la segunda variable comportamiento organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos:
,823	15

Fuente Spss. V.24

los resultados del instrumento número 2 sobre Comportamiento Organizacional tiene un índice de Confiabilidad de 0,823 lo cual representa que es fuertemente confiable tal como se muestra en la tabla.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En la presente investigación se utilizó los estadígrafos descriptivos de frecuencia y porcentaje presentado en tablas con ayuda del software spss v.24, y los estadígrafos de spearman para la prueba de normalidad y alfa de Cronbach para la confiabilidad.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales, ya que se contó con la colaboración y participación permanente de los asesores.

La investigación conto con la autorización correspondiente de la Gerenta de agencia de la empresa en estudio, de igual formo conto con el apoyo, consentimiento y colaboración de los trabajadores de la referida empresa en estudio que formaron parte de la investigación

Así mismo, se mantuvo la particularidad, el anonimato de los sujetos investigados y el respeto hacia el evaluado en todo momento.

# RESULTADOS

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis descriptivo

##### 3.1.1. Estadígrafos

El método estadístico que se utilizó fue el método de Spearman, el cual se trabajó con frecuencias y porcentajes, ya que los datos son ordinales y los resultados fueron codificados de 1 a 5, según el valor asignado a cada respuesta mediante la escala de Likert.

##### 3.1.2. Tablas de frecuencia

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable Equipos de trabajo

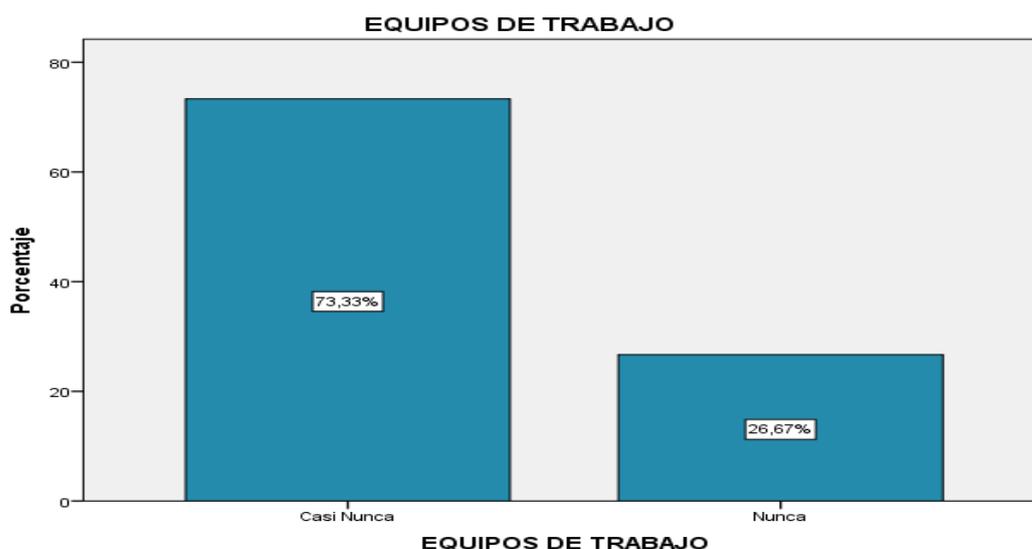
EQUIPOS DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	22	73,3	73,3	73,3
	Nunca	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

#### Interpretación:

En opinión del 73.3% de encuestados indicó que, casi nunca existió sinergia en los equipos de trabajo en la empresa de estudio y el 26.67% indicó que nunca existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 2. Análisis descriptivo de la variable Equipos de trabajo.



Fuente Spss V. 24

Tabla 8. *Análisis descriptivo de la de la dimensión. Confianza mutua*

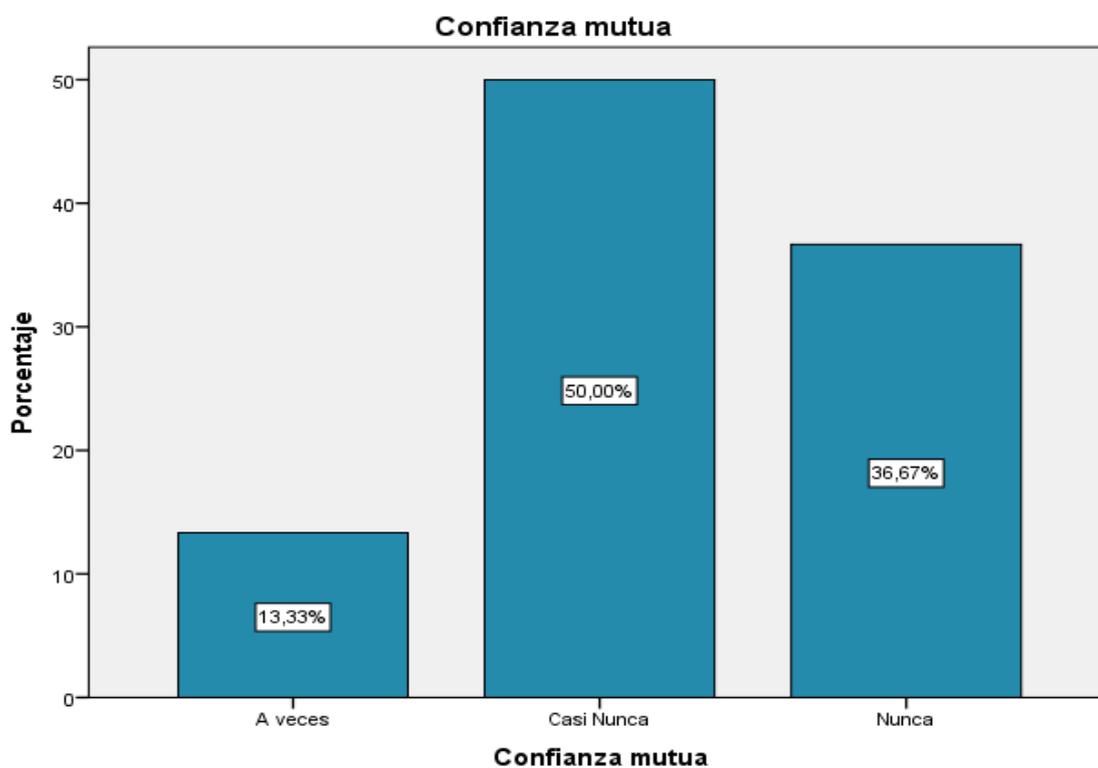
<b>Confianza mutua</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	15	50,0	50,0	63,3
	Nunca	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 50% de encuestados indico que, casi nunca existió colaboración, capacidad individual y compañerismo para fortalecer la confianza mutua en la empresa de estudio, el 36.67% indico que nunca existió y el 13.33% indico que a veces existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 3. *Análisis descriptivo de la dimensión. Confianza mutua*



Fuente Spss. V.24

Tabla 9. *Análisis descriptivo de la dimensión. Comunicación*

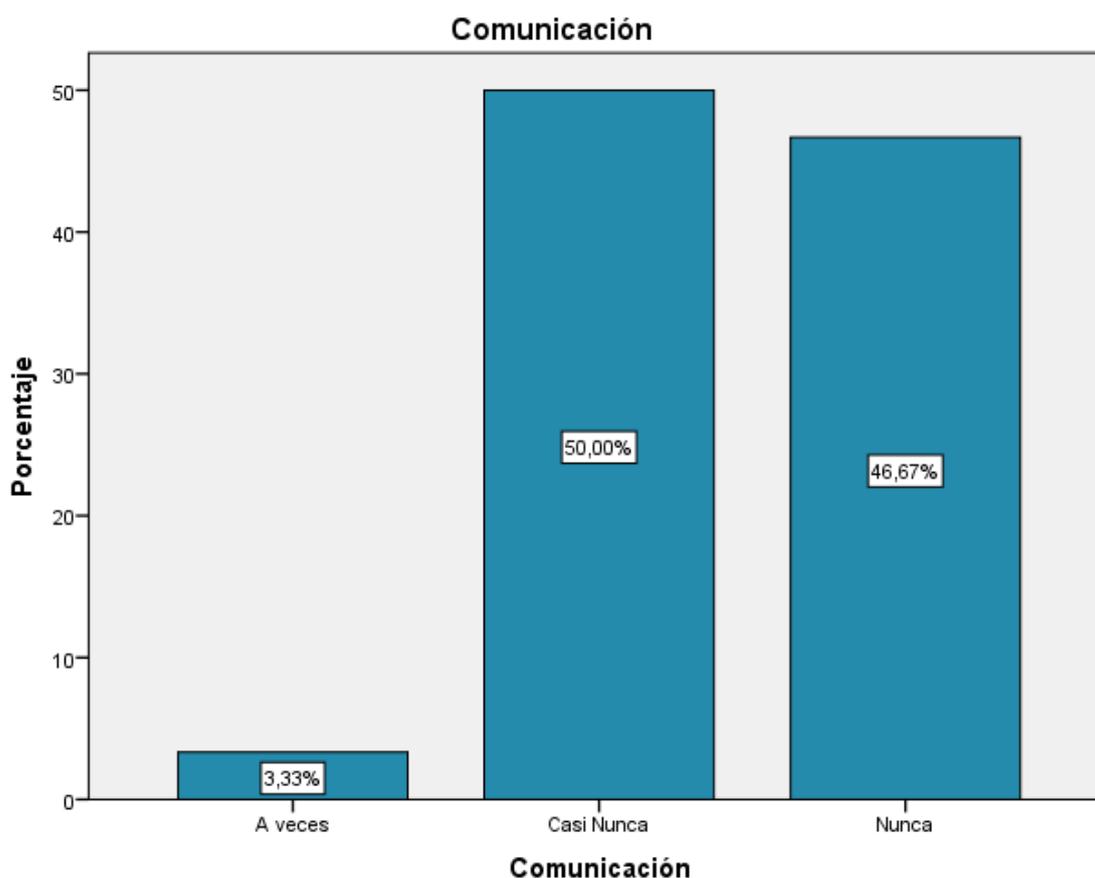
		<b>Comunicación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	15	50,0	50,0	53,3
	Nunca	14	46,7	46,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 50% de encuestados indicaron que casi nunca existió comunicación sincera y actitudes en la empresa de estudio, el 46.67% indicó que nunca existió y el 3.33% indicó que a veces existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4. *Análisis descriptivo de la dimensión. Comunicación*



Fuente Spss. V.24

Tabla 10. *Análisis descriptivo de la dimensión Apoyo mutuo*

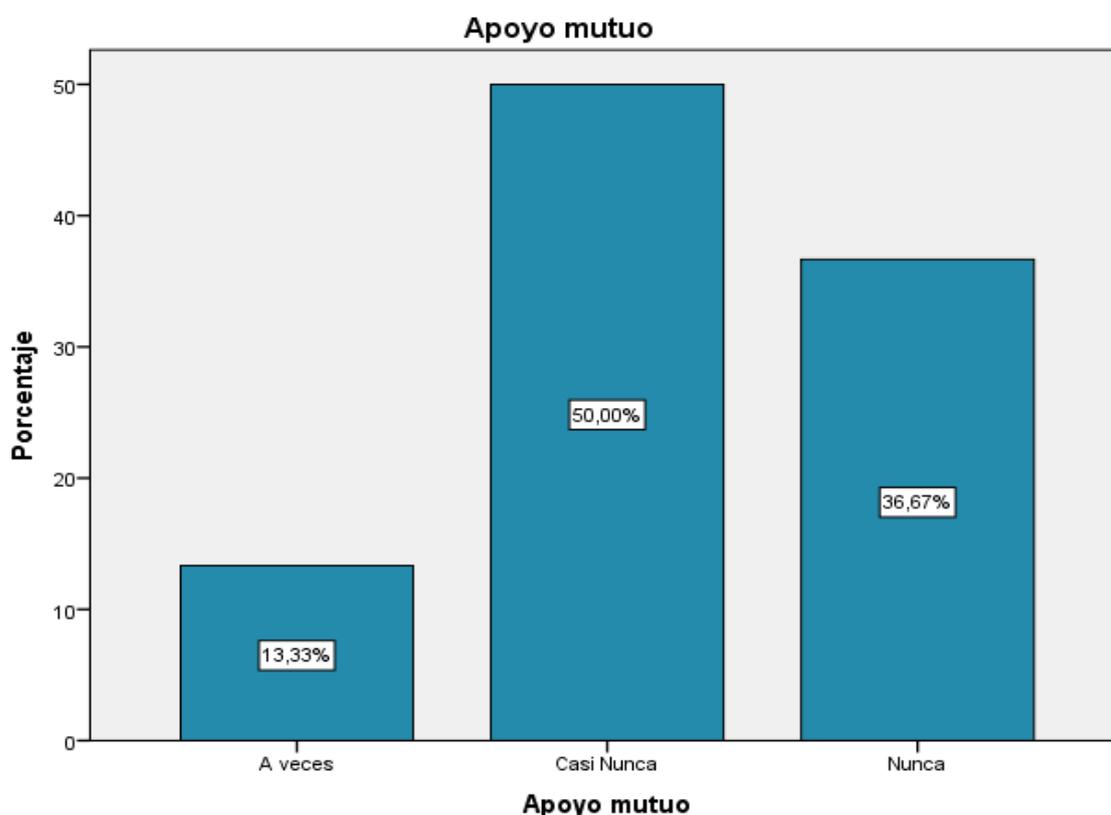
		<b>Apoyo mutuo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	13,3	13,3	13,3
	Casi Nunca	15	50,0	50,0	63,3
	Nunca	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 50% de encuestados indico que, casi nunca existió reciprocidad, intercambio de opinión y tolerancia para el apoyo mutuo en la empresa de estudio, el 36.67% indico que nunca existió y el 13.33% indico que a veces existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 5. *Análisis descriptivo de la dimensión. Apoyo mutuo.*



Fuente Spss. V.24

Tabla 11. *Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos organizacionales*

		<b>Objetivos Organizacionales</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Nunca	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:**

En opinión del 73.33% de encuestados indico que, nunca existió autonomía de los equipos y gestión de procesos en los objetivos organizacionales en la empresa de estudio y el 26.7% indico que a veces existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 6. *Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos Organizacionales.*



Fuente Spss. V.24

Tabla 12. *Análisis descriptivo de la dimensión. Abordar las diferencias*

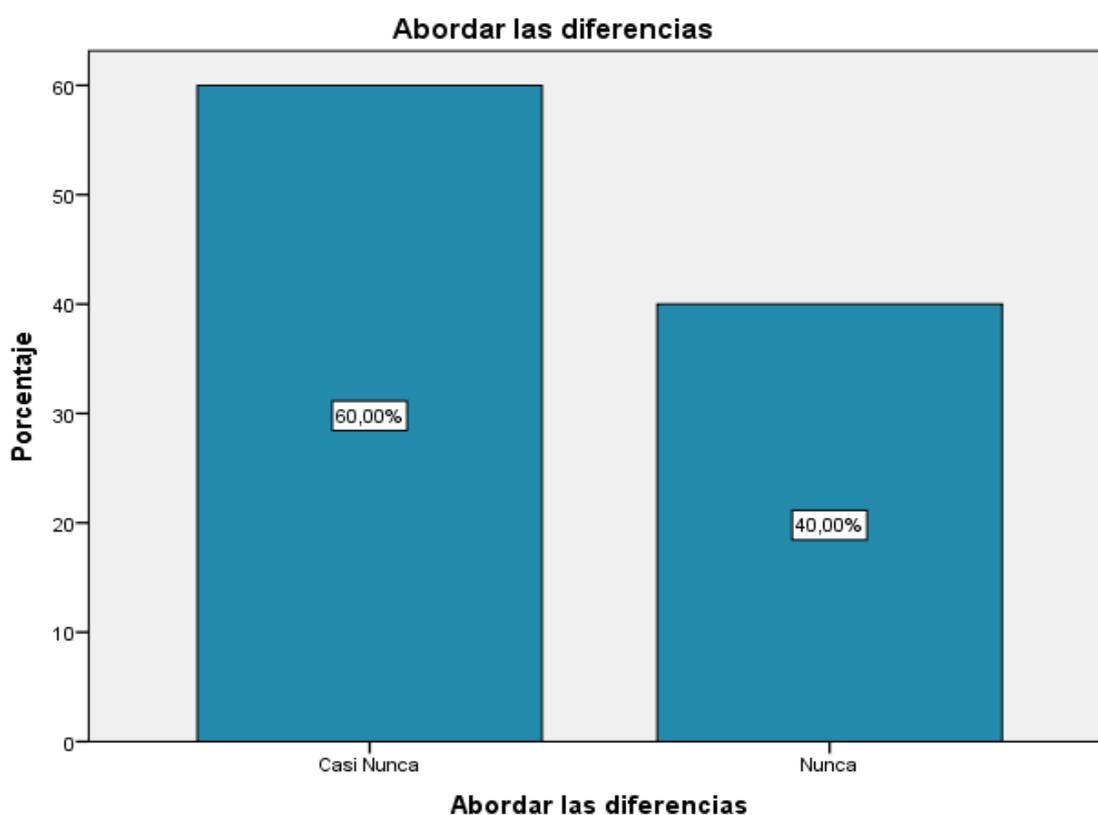
		<b>Abordar las diferencias</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Nunca	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:**

En opinión del 60% de encuestados indico que, casi nunca existió solución de conflictos, dialogo abierto y consenso para abordar las diferencias en la empresa de estudio y el 40% indico que nunca existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 7. *Análisis descriptivo de la dimensión. Abordar las diferencias.*



Fuente Spss. V.24

Tabla 13. Analisis descriptivo de la dimensión. Cultura de equipo

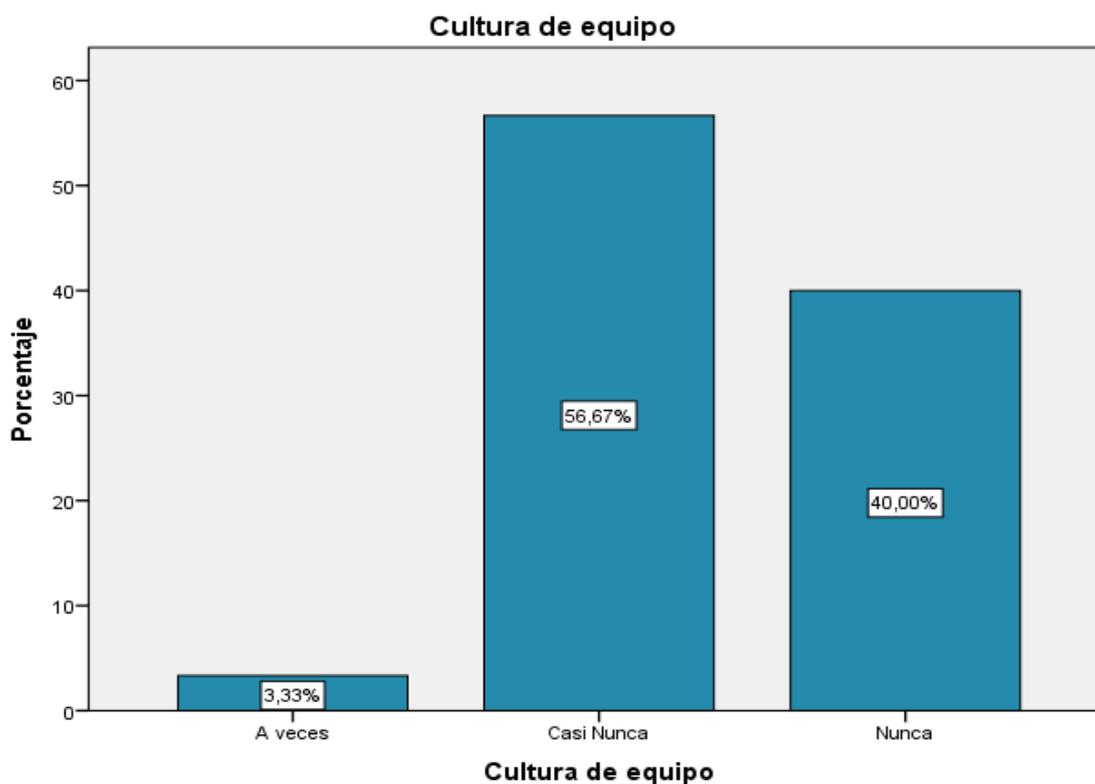
		Cultura de equipo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	17	56,7	56,7	60,0
	Nunca	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 56.67% de encuestados indico que casi nunca existió compartir éxitos o fracasos como cultura de equipo en la empresa de estudio, el 40% indico que nunca y el otro 3.33% que a veces existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 8. Frecuencia de la sexta dimensión cultura de equipo.



Fuente Spss. V.24

Tabla 14. Análisis descriptivo de la variable Comportamiento Organizacional

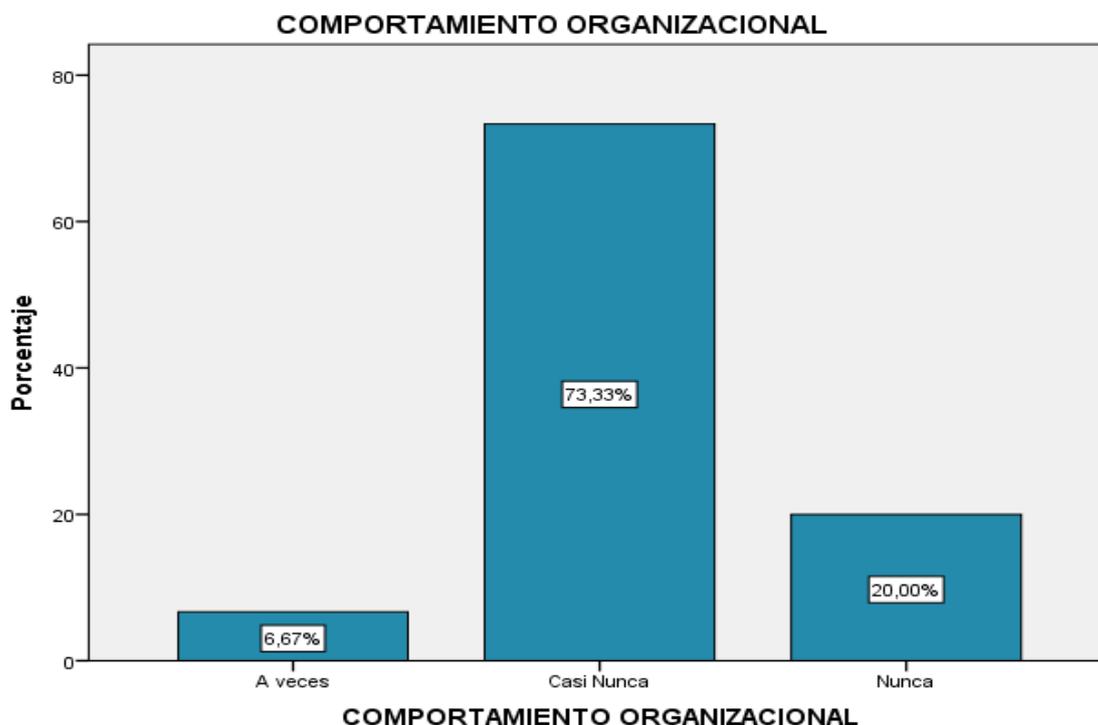
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	22	73,3	73,3	80,0
	Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 73.33% de encuestados indico que casi nunca existió una continua interacción e influencia reciproca entre las personas y la organización generando un comportamiento organizacional deficiente en la empresa de estudio, el 20% indico que nunca existió y el 6,677% que solo fue a veces, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 9. Analisis descriptivo de la variable Comportamiento Organizacional



Fuente Spss. V.24

Tabla 15. *Análisis descriptivo de la dimensión. Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional.*

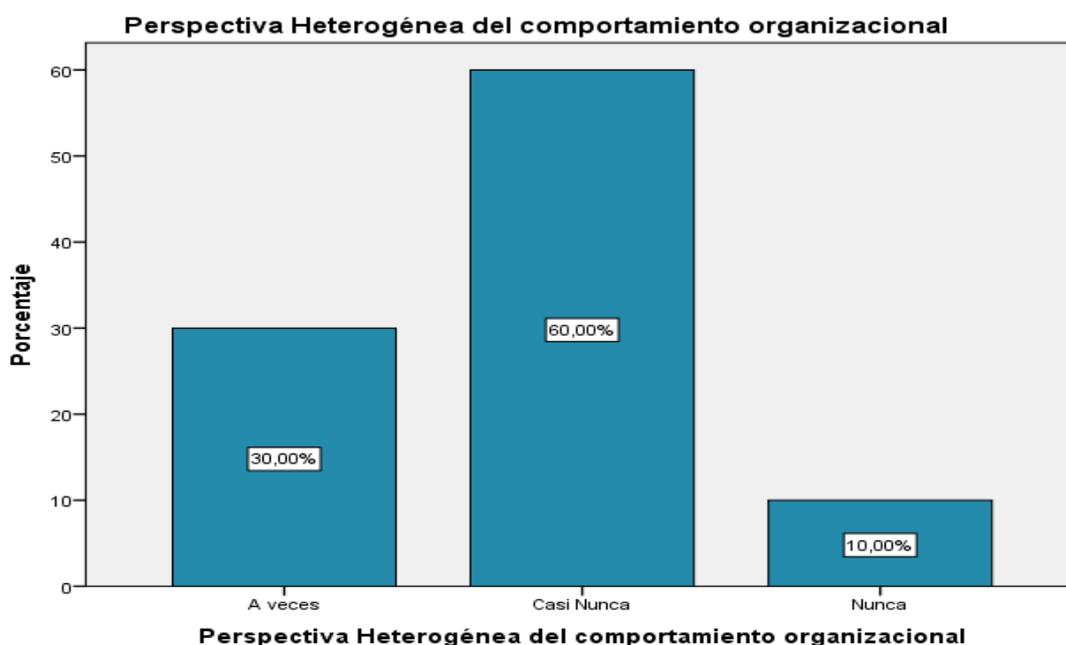
<b>Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	30,0	30,0	30,0
	Casi Nunca	18	60,0	60,0	90,0
	Nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:**

En opinión del 60% de encuestados indico que casi nunca existió un buen entorno organizacional, ocurrencias, reacciones y adaptabilidad como parte de la Perspectiva Heterogénea en el comportamiento organizacional en la empresa de estudio, el 30% que existió a veces y el 10% que nunca existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 10. *Análisis descriptivo de la dimensión. Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional.*



Fuente Spss. V.24

Tabla 16. Análisis descriptivo de la dimensión Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.

<b>Macro perspectiva del comportamiento organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	6,7	6,7	6,7
	Casi Nunca	17	56,7	56,7	63,3
	Nunca	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

### Interpretación:

En opinión del 56.67% de encuestados indico que casi nunca existió cultura organizacional, comunicación, liderazgo y manejo de estrés en la Macro Perspectiva del comportamiento organizacional en la empresa de estudio, el 36.67% y el 6.67% que solo fue a veces, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 11. Análisis descriptivo de la segunda dimensión Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.



Fuente Spss. V.24

Tabla 17. *Análisis descriptivo de la dimensión Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional.*

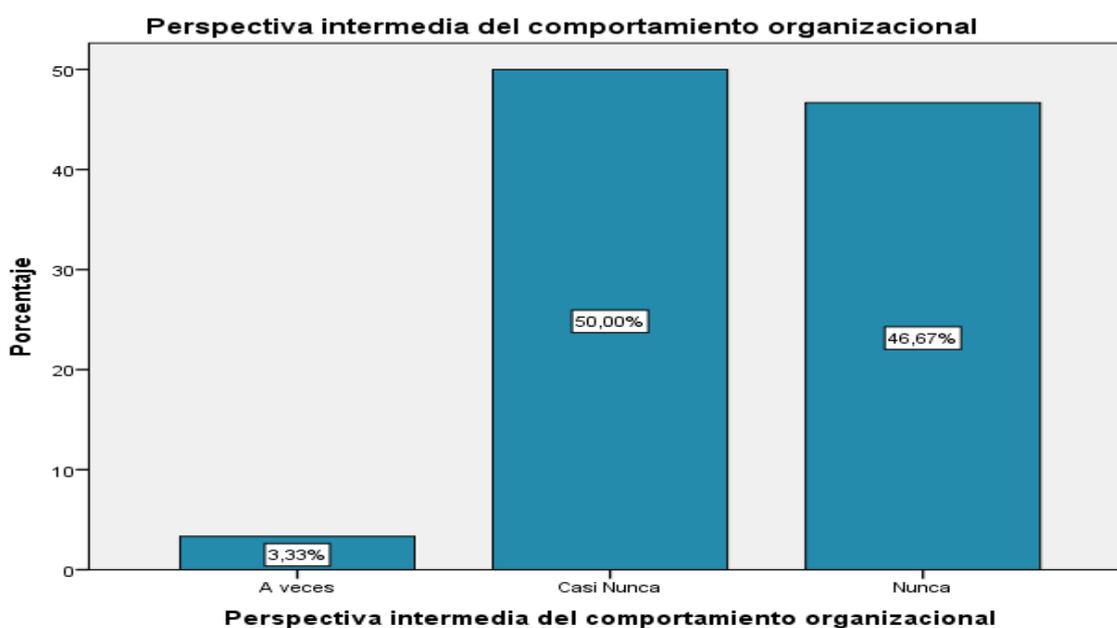
<b>Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Casi Nunca	15	50,0	50,0	53,3
	Nunca	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:**

En opinión del 50% de encuestados indico que, casi nunca existió excelentes equipos de trabajo, dinámicas grupales, sociabilización y mejora del desempeño en la Perspectiva Intermedia del comportamiento organizacional, en la empresa de estudio, el 46.67% que nunca existió y el 3.33% que solo fue a veces, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 12. *Análisis descriptivo de la dimensión Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional.*



Fuente Spss. V.24

Tabla 18. *Tabla de frecuencia de la dimensión micro perspectiva del comportamiento organizacional.*

<b>Micro perspectiva del comportamiento organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi Nunca	13	43,3	43,3	43,3
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:**

En opinión del 56.7% de encuestados indico que nunca existió habilidades individuales, motivación y satisfacción laboral en la Micro Perspectiva en la empresa de estudio y el 43.3% indico que casi nunca existió, tal como se muestra en la siguiente figura.

*Figura 13. Frecuencia de la cuarta dimensión Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional.*



Fuente Spss. V.24

### 3.2. Análisis Inferencial

#### 3.2.1. Prueba de Normalidad

Para analizar en esta investigación el comportamiento de las variables Equipos de Trabajo y Comportamiento Organizacional, se continuará con los siguientes pasos:

#### Paso A: Planteamiento de Hipótesis

H0: La distribución de la muestra “es Normal”

Ha: La distribución de la muestra “no es Normal”

#### Paso B: Regla de decisión

Sig T.= 0.05 “Nivel de confianza” (95%,  $Z=+/- 1.96$ )

a) si Sig. E< Sig.T. entonces, se rechaza H0  $\Rightarrow$  Distribución no normal

b) si Sig. E> Sig.T. entonces, aceptamos H0  $\Rightarrow$  Distribución normal

#### Paso C: Seleccionar estadística:

Kolmogórov-Smirnov:  $n>50$

Shapiro-Wilk:  $n\leq 50$

Tabla 19. *Tabla de prueba de normalidad para Equipos de Trabajo y comportamiento organizacional.*

<b>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Equipos de Trabajo	,899	47	,001
Comportamiento Organizacional	,883	47	,000

Fuente Spss. V.24

Tabla 20. *Tabla de criterio para determinar la normalidad de las variables.*

<b>Normalidad (Sig.)</b>		
Equipos de Trabajo = 0,001	<	Sig. T.=0,05
Comportamiento Organizacional = 0,000	<	Sig. T.=0,05

Fuente elaboración propia

**Interpretación:** Evaluando los datos se decidió utilizar el estadígrafo inferencial Shapiro-Wilk, porque la muestra para esta investigación es de 30 encuestados. Luego se observa que los niveles de significancia de las variables Equipos de Trabajo y Comportamiento Organizacional son menores a 0.05, por lo que, ambas variables no tienen Distribución Normal. Por lo tanto, se utilizó la estadística no paramétrica de correlación de Spearman, para confrontar las hipótesis.

Tabla 21. *Tabla de normalidad de las dimensiones Shapiro - Wilk.*

<b>Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk</b>			
	Estadístico	gl	Sig.
Confianza Mutua	,850	47	,000
Comunicación	,914	47	,001
Apoyo Mutuo	,937	47	,014
Objetivos Organizacionales	,850	47	,000
Abordar las diferencias	,914	47	,002
Cultura de Equipo	,937	47	,013

Fuente Spss. V.24

Tabla 22. *Tabla de criterio para determinar la normalidad de las dimensiones de Equipos de Trabajo.*

<b>Normalidad (Sig.)</b>		
Confianza Mutua = 0,000	<	Sig. T.=0,05
Comunicación = 0,001	<	Sig. T.=0,05
Apoyo Mutuo = 0,014	<	Sig. T.=0,05
Objetivos Organizacionales = 0,000	<	Sig. T.=0,05
Abordar las Diferencias = 0,002	<	Sig. T.=0,05
Cultura de Equipo = 0,013	<	Sig. T.=0,05

Fuente elaboración propia

**Interpretación:** Comparando los niveles de significancia de las dimensiones: Habilidades prácticas, Conocimientos y Motivación; se determina que todas las significancias son menores a 0.05 por lo que los datos no son normales y se procede a realizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

### **3.2.2. Prueba de Hipótesis**

Planteamiento de la hipótesis general.

Ho: Existe relación los equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

H1: No existe relación entre los equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

Tabla 23. *Tabla de Resultados de la hipótesis general.*

		Rho de Spearman				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencias de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V1	55,295	35	,000	4,302	4,12	4,47
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de hipótesis general indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla

Tabla 24. *Tabla de Resultados de la primera hipótesis específica.*

		Rho de Spearman				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencias de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D1	48,222	35	,000	4,359	4,14	4,52

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo, por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 25. *Tabla de Resultados de la segunda hipótesis específica.*

Rho de Spearman						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D2	53,242	35	,000	4,485	4,30	4,67

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de segunda hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 26. *Tabla de Resultados de la tercera hipótesis específica.*

Rho de Spearman						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencias de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D3	53,240	35	,000	4,498	4,33	4,67

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 27. *Tabla de Resultados de la cuarta hipótesis específica.*

Rho de Spearman						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D4	48,218	35	,000	4,350	4,09	4,50

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de la primera hipótesis especifican indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo, por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 28. *Tabla de Resultados de la quinta hipótesis específica.*

Rho de Spearman						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D5	53,238	35	,000	4,478	4,25	4,60

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de segunda hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 29. *Tabla de Resultados de la sexta hipótesis específica.*

Rho de Spearman						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencias	
					Inferior	Superior
V2	46,010	35	,000	4,248	4,04	4,42
D6	53,240	35	,000	4,498	4,33	4,67

Fuente Spss. V.24

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de la primera hipótesis especifican indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo, por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

# DISCUSSION

#### **IV. DISCUSIÓN**

Mostacero, M (2017). En su tesis “Influencia de la motivación en la gestión de equipos de trabajo en la empresa cisesa - 2017.”, que dio como resultado de prueba  $P=0,9020$  le permitió determinar que la falta de equidad, habilidades y comportamientos individuales que tuvieron un índice altamente negativo en la empresa de estudio; al respecto se evidenció que los principales factores de insatisfacción laboral en los equipos de trabajo fueron la falta de colaboración, aporte individual y compañerismo; lo cual es consistente con la presente investigación que evidenció en un 50% que casi nunca existió colaboración, en la empresa de estudio así mismo se evidencio en un 36.67% que casi nunca existió capacidad individual y 13.33% indico que casi nunca existió compañerismo para fortalecer la el componente de confianza mutua en la Agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre del 2018.

Veramendi, A. (2017). En su tesis “Caracterización de la capacitación en la formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014.”, que dio como resultado de prueba  $P=0,9010$  le permitió determinar que la falta de confianza, dedicación y manejo de conflictos que tuvieron un índice altamente negativo en la empresa de estudio; al respecto se evidenció que los principales factores de insatisfacción laboral en los equipos de trabajo fueron la falta de un buen manejo de cómo lidiar con los conflictos; lo cual es consistente con la presente investigación que evidenció en 60% que casi nunca existió solución de conflictos, y 40% indico que casi nunca existió dialogo abierto el componente de abordar las diferencias en la Agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre del 2018.

Gómez, E. (2015). En su tesis "Gestión con equipos de trabajo autodirigidos para el empoderamiento y cambio de actitud del potencial humano en la institución educativa cesar vallejo de Abancay, 2013-2015.", que dio como resultado de prueba  $P=0,905$  le permitió determinar que la falta de liderazgo y motivación en los equipos de trabajo y deficiencias en la gestión de procesos en la administración, esto demostró un incide altamente negativo en la empresa de estudio; al respecto se evidenció que los principales factores de insatisfacción laboral en los equipos de trabajo, fueron la falta de compromiso por la carencia de un buen liderazgo, así como también la motivación y esto impedía la mejora continua de los integrantes de los equipos de trabajo; lo cual es consistente con la presente investigación que evidenció en 56.67% que casi nunca existió compartir éxitos y el otro 33.33% indico que a veces existió el hecho de compartir fracasos con la finalidad de reconocer las carencias o deficiencias con la finalidad de retroalimentar a los equipos de trabajo para así formar equipos sólidos y de alto desempeño en el componente de cultura de equipo en la Agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre del 2018.

Son los resultados del presente estudio y los estudios previos los que confirman que la sinergia de los equipos de trabajo es un elemento muy importante dentro del comportamiento organizacional para su eficiencia y productividad.

# CONCLUSION

## V. CONCLUSIÓN

**Primera.** Se confirma la veracidad de la hipótesis general. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa demostrado con evidencias estadísticas que. Existe relación entre equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Segunda.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 1. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas concluimos que. Existe relación entre confianza mutua y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Tercera.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 2. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa quedando demostrado que. Existe relación entre comunicación y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Cuarta.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 3. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa quedando demostrado que. Existe relación entre apoyo mutuo dificultades y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Quinta.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 4. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa quedando demostrado que. Existe relación objetivos organizacionales y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Sexta.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 5. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa quedando demostrado que. Existe relación entre abordar las diferencias y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

**Séptima.** Se confirma la veracidad de la hipótesis específica 6. Por tanto, en base a las evidencias estadísticas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa quedando demostrado que. Existe relación entre cultura de equipo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018.

# **RECOMENDACIONES**

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que los equipos de trabajo tienen relación directa significativa con el comportamiento organizacional, por tanto, es importante que implementen estrategias para generar la sinergias en sus equipos de trabajo y esta manera poder lograr equipos de trabajo de alto desempeño y por consiguiente obtener un buen comportamiento organizacional que refleje el 100% de satisfacción de sus clientes al momento de ser encuestados de manera periódica durante cada trimestre.

Véase la tabla 7.

**Segunda.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que la confianza mutua está relacionada con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que implementen talleres o dinámicas que fomenten la colaboración para generar confianza y buena disposición entre sus miembros, así mismo la capacidad individual de los más experimentados debe transmitirse a los integrantes nuevos y así aportar el compañerismo entre todos los equipos de trabajo. Véase la tabla 8.

**Tercera.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que la comunicación está relacionada con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que fomenten la comunicación sincera para la ejecución de sus tareas de esta manera se obtendrá una comunicación abierta clara y sincera, así mismo y esto será una fortaleza para las actitudes porque cuando se comunicaran predominará la honestidad y la transparencia en su aportes. Véase la tabla 9.

**Cuarta.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que el apoyo mutuo está relacionado con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el

segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que se fomente la reciprocidad entre todos sus integrantes, aun cuando existan opiniones diversas siempre exista el intercambio de opinión, así mismo que la tolerancia que sea una habilidad que se practique sin limitación día a día. Véase la tabla 10.

**Quinto.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que los objetivos organizacionales están relacionados con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que implementen autonomía en los equipos que les permita aportar libremente con su experiencia y conocimiento durante la gestión de los procesos para cumplir las metas de la organización siempre bajo la supervisión, cautela y apoyo de sus jefes de área. Véase la tabla 11.

**Sexto.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que abordar las diferencias están relacionadas con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que implementen un mecanismo de solución de conflictos que resuelvan objetiva y acertadamente cada situación que se de durante el día a día, que exista dialogo abierto para así predomine la equidad en el trato y se logren consensos oportunos para la toma de decisiones resolutivas. Véase la tabla 12.

**Séptimo.** Recomendamos a la Gerencia de la agencia BCP de Bellavista, Callao, que se ha demostrado con evidencias estadísticas que la cultura de equipo está relacionada con el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre, 2018, por tanto, es importante que implementen reuniones para compartir sus éxitos para así difundir sus logros y a su vez compartir sus fracasos para fortalecer sus debilidades, consensuar y sociabilizar estrategias de mejora. Véase la tabla 13

# REFERENCIAS

## VII. REFERENCIAS

Arbaiza Fermi, L. (2017). Liderazgo y Comportamiento Organizacional (1 ed.). Lima: Universidad ESAN.

Bernal, G. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Universidad Nacional de Colombia

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. México: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A.

Díaz, J. (2016). En su tesis "Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016.". (Tesis de Pre grado). Perú.

Gómez, E. (2015). En su tesis "Gestión con equipos de trabajo autodirigidos para el empoderamiento y cambio de actitud del potencial humano en la institución educativa cesar vallejo de Abancay, 2013-2015." (Tesis de Maestría) Perú.

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: McGraw Hill.

Katzenbach, J.; Smith D, (1996). Sabiduría de los equipos. Madrid. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (14° edición ed.). México, México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Melián, C. (2017). en su tesis "la cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad" (Tesis de Doctorado). España.

Mostacero, M (2017). En su tesis "Influencia de la motivación en la gestión de equipos de trabajo en la empresa cisesa - 2017." (Tesis de Pre grado) Perú.

Newstrom, J, (2011) Comportamiento humano en el trabajo. México: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A.

Porret Gelabert, M. (2014). Gestión de personas. Madrid: Esic editorial.

Ramos, C. (2013). en su tesis “Comportamiento organizacional en las delegaciones departamentales del ministerio de ambiente y recurso naturales región noroccidente”. (Tesis de Pregrado). Guatemala.

Robbins, S. (2017). Comportamiento organizacional. México: Pearson educación de México S.A.

Robbins, S.; Coulter, M. (2015). Administración. México: Pearson educación.

Roldán, C. (2013). “Influencia de impacto de los equipos de trabajo en la estructura organizacional de la empresa de distribución de energía de las empresas públicas de Medellín E.S.P.2013” (Tesis de Maestría). Colombia

Sánchez, N.; Tafur, M. (2016). En su tesis “Factores motivacionales para mejorar el comportamiento organizacional de los colaboradores del banco de la nación - agencia 1 de la ciudad de trujillo en el año 2016.”. (Tesis de Pre grado). Perú.

Toro, L. (2015). en su tesis “diseño e implementación de un modelo de equipos de trabajo de alto desempeño” (Tesis de Maestría). Colombia.

Veramendi, A. (2017). En su tesis “Caracterización de la capacitación en la formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro centros odontológicos de la ciudad de Huaraz, 2014.” (Tesis de Pre grado). Perú.

Zambrano, L. (2015). en su tesis “Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del cantón Bolívar”. (Tesis de Pre grado).Ecuador.

# **ANEXOS**

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1. *Matriz de consistencia*

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Qué relación tiene los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?	Determinar la relación entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.	Existe relación positiva entre los equipos de trabajo y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
<b>PROBLEMAS SPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b>
¿Qué relación tiene la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?	Determinar la relación entre la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.	Existe relación positiva entre la confianza mutua y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
¿Qué relación tiene la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?	Determinar la relación entre la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.	Existe relación entre la comunicación y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.
¿Qué relación tiene el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?	Determinar la relación entre el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.	Existe relación positiva entre el apoyo mutuo y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.

---

<p>¿Qué relación tiene los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional en el en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.</p>	<p>Existe relación positiva entre los objetivos organizacionales y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.</p>
<p>¿Qué relación tiene abordar las diferencias y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre abordar las diferencias y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018</p>	<p>Existe relación positiva entre abordar las diferencias y el comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.</p>
<p>¿Qué relación tiene la cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre a cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018.</p>	<p>Existe relación positiva entre la cultura organizacional y el comportamiento organizacional en la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018</p>

---

## Anexo 2. Instrumentos

### ENCUESTA

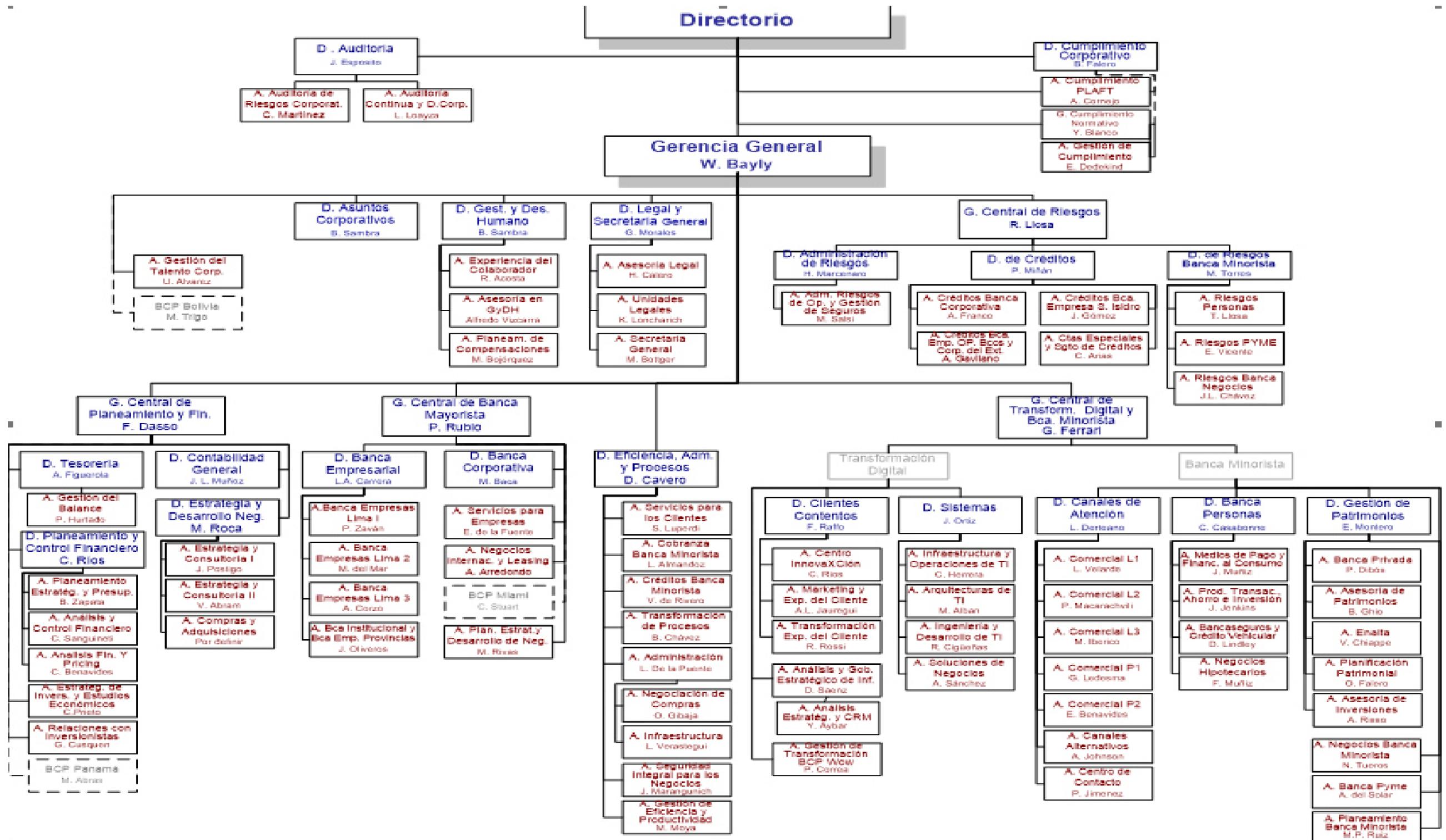
Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre la relación que existe entre equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista - Callao.

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa que considere correcta.

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros					
2	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo					
3	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva					
4	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera					
5	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes					
6	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros					
7	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación					
8	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar equipos de trabajo					
9	Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo					
10	Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área					
11	Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos					
12	El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato					
13	Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutiveas					
14	Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo					
15	Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora					

- 16 El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo  
Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los
- 17 colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación  
de cargo
- 18 La empresa reacciona de manera inmediata ante la queja o reclamo  
de un usuario
- 19 En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y  
adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las  
competencias para resolverlas
- 20 Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus  
equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento  
de metas
- 21 La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes  
áreas, divisiones y/o colaboradores
- 22 El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder  
impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos
- 23 La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar  
con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar  
dentro del negocio
- 24 El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su  
correcta funcionalidad dentro de la organización
- 25 En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la  
finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo
- 26 En la organización se realizan actividades de sociabilización que  
incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía
- 27 Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para  
mejorar su desempeño
- 28 Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades  
individuales para poder desempeñar sus funciones de manera  
eficiente y así contribuir a la organización
- 29 Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados  
con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la  
organización
- 30 Las políticas de la organización establecen que las del desempeño  
involucrará la participación activa de los altos mandos
-

Anexo 3. Organigrama del BCP



Anexo 4. *Formato de validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr.(a)/Mg:

DR. BERNARDO COJAL LOLI

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Administración.

El título nombre de mi tesis es: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO

DNI 44193227



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### EQUIPOS DE TRABAJO

Porret, M. (2014), señala que un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo... Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración. (p.80)

#### DIMENSIONES:

1. Confianza mutua.
2. Comunicación.
3. Apoyo Mutuo.
4. Objetivos Organizacionales.
5. Abordar las diferencias.
6. Cultura de equipo.



**Variable 2:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2017), señala que el comportamiento Organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos... Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia. (p.4)

DIMENSIONES:

1. Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional.
2. Macro perspectiva del comportamiento organizacional.
3. Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional.
4. Micro perspectiva del comportamiento organizacional.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Equipos de Trabajo**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Confianza Mutua	Colaboración	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Capacidad individual	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compañerismo	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Comunicación	Comunicación sincera	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Actitudes	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Apoyo Mutuo	Reciprocidad	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Intercambio de Opinión	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Tolerancia	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Objetivos Organizacionales	Autonomía en el Equipo	Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Gestión de Procesos	Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Solución de conflictos	Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Abordar las diferencias	Dialogo Abierto	El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Consenso	Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Cultura de Equipo	Compartir éxitos	Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compartir fracasos	Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



**Variable 2: Comportamiento Organizacional**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional	Entorno Organizacional	El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Ocurrencias	Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Reacciones	La empresa reacciona de manera inmediata ante la queja o reclamo de un usuario	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Adaptabilidad	En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cultura Organizacional	Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Comunicación	La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
Liderazgo		El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Estrés		La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional	Equipos de Trabajo	El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Dinámicas grupales	En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Sociabilización	En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mejora del desempeño	Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Habilidades individuales	Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Motivación	Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Satisfacción laboral	Las políticas de la organización establecen que las del desempeño involucrarán la participación activa de los altos mandos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EQUIPOS DE TRABAJO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Confianza mutua</b>								
1	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación</b>								
4	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 3: Apoyo mutuo</b>								
6	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
8	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							



**DIMENSIÓN 4: Objetivos Organizacionales**

- 9 Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 10 Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 5: Abordar las diferencias**

- 11 Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 12 El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 13 Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 6: Cultura de equipo**

- 14 Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 15 Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN 1: Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional**

- 16 El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 17 Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo
- a Nunca



- b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 18 La empresa toma acciones inmediatas (medidas de contingencia) ante situaciones externas que puedan impactar directamente con sus objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 19 En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: Macro perspectiva del comportamiento organizacional**

- 20 Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 21 La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 3: Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional**

- 24 El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



- 26 En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 27 Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- DIMENSIÓN 4: Micro perspectiva del comportamiento organizacional**
- 28 Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 29 Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 30 Las políticas de la organización establece que las del desempeño involucrará la participación activa de los altos mandos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador... COJAL LOLI BERNARDO DNI: 17898066.....

Especialidad del validador:.....

Los Olivos. 26 de Junio del 2018



Bernardo Cojal Loli

Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr.(a)/Mg:

José Alfredo MANSILLA GARAYAR

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Administración.

El título nombre de mi tesis es: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

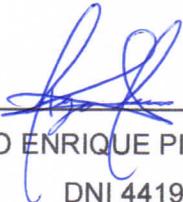
y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO  
DNI 44193227



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### EQUIPOS DE TRABAJO

Porret, M. (2014), señala que un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo... Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración. (p.80)

#### DIMENSIONES:

1. Confianza mutua.
2. Comunicación.
3. Apoyo Mutuo.
4. Objetivos Organizacionales.
5. Abordar las diferencias.
6. Cultura de equipo.



**Variable 2:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2017), señala que el comportamiento Organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos... Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia. (p.4)

DIMENSIONES:

1. Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional.
2. Macro perspectiva del comportamiento organizacional.
3. Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional.
4. Micro perspectiva del comportamiento organizacional.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Equipos de Trabajo**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Confianza Mutua	Colaboración	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Capacidad individual	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compañerismo	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Comunicación	Comunicación sincera	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Actitudes	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Apoyo Mutuo	Reciprocidad	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Intercambio de Opinión	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Tolerancia	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Objetivos Organizacionales	Autonomía en el Equipo	Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Gestión de Procesos	Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Solución de conflictos	Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Abordar las diferencias	Dialogo Abierto	El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Consenso	Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Cultura de Equipo	Compartir éxitos	Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compartir fracasos	Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Variable 2: Comportamiento Organizacional

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional	Entorno Organizacional	El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Ocurrencias	Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Reacciones	La empresa reacciona de manera inmediata ante la queja o reclamo de un usuario	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Adaptabilidad	En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cultura Organizacional	Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Comunicación	La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
Liderazgo		El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Estrés		La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional	Equipos de Trabajo	El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Dinámicas grupales	En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Sociabilización	En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mejora del desempeño	Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Habilidades individuales	Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Motivación	Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Satisfacción laboral	Las políticas de la organización establecen que las del desempeño involucrarán la participación activa de los altos mandos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EQUIPOS DE TRABAJO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Confianza mutua</b>								
1	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación</b>								
4	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 3: Apoyo mutuo</b>								
6	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
8	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							



**DIMENSIÓN 4: Objetivos Organizacionales**

- 9 Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 10 Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 5: Abordar las diferencias**

- 11 Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 12 El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 13 Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 6: Cultura de equipo**

- 14 Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 15 Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN 1: Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional**

- 16 El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 17 Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo
- a Nunca



- b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 18 La empresa toma acciones inmediatas (medidas de contingencia) ante situaciones externas que puedan impactar directamente con sus objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 19 En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: Macro perspectiva del comportamiento organizacional**

- 20 Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 21 La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 3: Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional**

- 24 El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



- 26 En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 27 Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- DIMENSIÓN 4: Micro perspectiva del comportamiento organizacional**
- 28 Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 29 Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 30 Las políticas de la organización establece que las del desempeño involucrará la participación activa de los altos mandos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MANSILLA GARAYAR, Jose..... DNI: 21458050.....

Especialidad del validador: Administrador.....

Los Olivos. 22 de Junio del 2018

  
-----  
Dr. Jose A. Mansilla Garayar  
CODER. N° 360

-----  
Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr.(a)/Mg:

..... *Fanny Zavala Alfaro* .....

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Administración.

El título nombre de mi tesis es: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO  
DNI 44193227



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### EQUIPOS DE TRABAJO

Porret, M. (2014), señala que un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo... Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración. (p.80)

#### DIMENSIONES:

1. Confianza mutua.
2. Comunicación.
3. Apoyo Mutuo.
4. Objetivos Organizacionales.
5. Abordar las diferencias.
6. Cultura de equipo.



**Variable 2:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2017), señala que el comportamiento Organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos... Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia. (p.4)

DIMENSIONES:

1. Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional.
2. Macro perspectiva del comportamiento organizacional.
3. Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional.
4. Micro perspectiva del comportamiento organizacional.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Equipos de Trabajo**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Confianza Mutua	Colaboración	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Capacidad individual	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compañerismo	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Comunicación	Comunicación sincera	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Actitudes	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Apoyo Mutuo	Reciprocidad	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Intercambio de Opinión	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Tolerancia	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Objetivos Organizacionales	Autonomía en el Equipo	Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Gestión de Procesos	Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Solución de conflictos	Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Abordar las diferencias	Dialogo Abierto	El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Consenso	Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Cultura de Equipo	Compartir éxitos	Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compartir fracasos	Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Variable 2: Comportamiento Organizacional

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional	Entorno Organizacional	El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Ocurrencias	Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Reacciones	La empresa reacciona de manera inmediata ante la queja o reclamo de un usuario	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Adaptabilidad	En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cultura Organizacional	Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Comunicación	La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
Liderazgo		El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Estrés		La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional	Equipos de Trabajo	El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Dinámicas grupales	En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Sociabilización	En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mejora del desempeño	Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Habilidades individuales	Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Motivación	Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Satisfacción laboral	Las políticas de la organización establecen que las del desempeño involucrarán la participación activa de los altos mandos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EQUIPOS DE TRABAJO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Confianza mutua</b>								
1	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación</b>								
4	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 3: Apoyo mutuo</b>								
6	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
8	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							



**DIMENSIÓN 4: Objetivos Organizacionales**

- 9 Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 10 Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 5: Abordar las diferencias**

- 11 Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 12 El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 13 Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 6: Cultura de equipo**

- 14 Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 15 Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN 1: Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional**

- 16 El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 17 Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo
- a Nunca



- b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 18 La empresa toma acciones inmediatas (medidas de contingencia) ante situaciones externas que puedan impactar directamente con sus objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 19 En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: Macro perspectiva del comportamiento organizacional**

- 20 Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 21 La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 3: Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional**

- 24 El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



- 26 En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 27 Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- DIMENSIÓN 4: Micro perspectiva del comportamiento organizacional**
- 28 Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 29 Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 30 Las políticas de la organización establece que las del desempeño involucrará la participación activa de los altos mandos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador Zavala Alfaro, Fanny.....DNI:  
04356295.....

Especialidad del validador: Economista.....

Los Olivos <sup>21</sup> de Junio del 2018

FANNY ZAVALA ALFARO  
Nombre y Firma del Experto Informante.

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

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr.(a)/Mg:

Pedro COSTILLA CASTILLO

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller en Administración.

El titulo nombre de mi tesis es: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
HUGO ENRIQUE PINEDO PINEDO  
DNI 44193227



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### EQUIPOS DE TRABAJO

Porret, M. (2014), señala que un equipo de trabajo es sin duda un grupo, pero no todo grupo de trabajo constituye un equipo... Los resultados significativamente positivos se consiguen básicamente de las sinergias que generan sus miembros gracias a la complementación entre ellos. Por sinergia, se entiende que la actividad desarrollada por todos los miembros en conjunto ha dado un resultado superior que el que daría la suma de los mismos actuando por separado o individualmente sin coordinación ni colaboración. (p.80)

#### DIMENSIONES:

1. Confianza mutua.
2. Comunicación.
3. Apoyo Mutuo.
4. Objetivos Organizacionales.
5. Abordar las diferencias.
6. Cultura de equipo.



**Variable 2:**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2017), señala que el comportamiento Organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, que a su vez se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; se ocupa de la influencia que todos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos... Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, o lo más importante, para dirigir las y transformarlas en centros de excelencia. (p.4)

DIMENSIONES:

1. Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional.
2. Macro perspectiva del comportamiento organizacional.
3. Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional.
4. Micro perspectiva del comportamiento organizacional.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Equipos de Trabajo**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Confianza Mutua	Colaboración	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Capacidad individual	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compañerismo	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Comunicación	Comunicación sincera	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Actitudes	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Apoyo Mutuo	Reciprocidad	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Intercambio de Opinión	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Tolerancia	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Objetivos Organizacionales	Autonomía en el Equipo	Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Gestión de Procesos	Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Solución de conflictos	Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Abordar las diferencias	Dialogo Abierto	El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Consenso	Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Cultura de Equipo	Compartir éxitos	Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Compartir fracasos	Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Variable 2: Comportamiento Organizacional

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Perspectiva Heterogénea del Comportamiento Organizacional	Entorno Organizacional	El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Ocurrencias	Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Reacciones	La empresa reacciona de manera inmediata ante la queja o reclamo de un usuario	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Adaptabilidad	En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cultura Organizacional	Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Macro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Comunicación	La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
Liderazgo		El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Estrés		La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



Perspectiva Intermedia del Comportamiento Organizacional	Equipos de Trabajo	El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Dinámicas grupales	En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Sociabilización	En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mejora del desempeño	Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Habilidades individuales	Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Micro Perspectiva del Comportamiento Organizacional	Motivación	Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Satisfacción laboral	Las políticas de la organización establecen que las del desempeño involucrarán la participación activa de los altos mandos	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: EQUIPOS DE TRABAJO</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Confianza mutua</b>								
1	La confianza en los equipos de trabajo es el resultado de la buena disposición y colaboración de sus miembros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Si un colaborador tiene capacidades mayores apoya y enseña a los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	Si un colaborador es nuevo en los equipos de trabajo predomina el compañerismo para la comunicación asertiva							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación</b>								
4	Los equipos de trabajo para la ejecución de sus tareas reciben comunicación abierta, clara y sincera							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo porque cuando se comunican predomina la honestidad y la transparencia en sus aportes							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
<b>DIMENSIÓN 3: Apoyo mutuo</b>								
6	En los equipos de trabajo todos sus integrantes se apoyan unos a otros							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	La tolerancia es una habilidad social que se practica en el área sin limitación							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
8	Aun cuando las opiniones son diversas en los equipos de trabajo dan resultados, predomina el ambiente democrático para desarrollar los equipos de trabajo							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							



**DIMENSIÓN 4: Objetivos Organizacionales**

- 9 Cada colaborador que forma parte de los equipos de trabajo aporta libremente con su experiencia y conocimiento sin discriminación de cargo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 10 Cada proceso que se desarrolla para cumplir metas por equipos se desarrolla bajo la supervisión de los jefes de área
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 5: Abordar las diferencias**

- 11 Quienes dirigen los equipos de trabajo resuelven los conflictos que se generan acertadamente por la experiencia en los procedimientos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 12 El dialogo es abierto en los equipos de trabajo, predomina la equidad en el trato
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 13 Cuando las metas de los equipos de trabajo se ven limitadas se recurre al consenso oportuno para tomar decisiones resolutivas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 6: Cultura de equipo**

- 14 Es cultura en la organización difundir y reconocer los logros de los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 15 Cuando una agencia ha limitado el cumplimiento de sus metas por equipos se comparten las debilidades para consensuar y sociabilizar estrategias de mejora
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**VARIABLE 2: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN 1: Perspectiva Heterogénea del comportamiento organizacional**

- 16 El entorno organizacional es afectivo en el área de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

- 17 Ante una ocurrencia que debilita la calidad de servicios, los colaboradores se involucran de manera resolutiva sin discriminación de cargo
- a Nunca



- b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 18 La empresa toma acciones inmediatas (medidas de contingencia) ante situaciones externas que puedan impactar directamente con sus objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 19 En el ejercicio de los procedimientos se requiere flexibilidad y adaptabilidad ante reclamos o quejas y los colaboradores poseen las competencias para resolverlas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: Macro perspectiva del comportamiento organizacional**

- 20 Es cultura de la organización premiar a los colaboradores y sus equipos de manera propicia al esfuerzo entregado en cumplimiento de metas
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 21 La empresa se comunica de manera eficiente con sus diferentes áreas, divisiones y/o colaboradores
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 El liderazgo dentro de la organización es el correcto para poder impulsar a sus colaboradores al logro de objetivos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 La organización propone métodos adecuados de como poder lidiar con el estrés ante situaciones atípicas que se puedan presentar dentro del negocio
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 3: Perspectiva intermedia del comportamiento organizacional**

- 24 El comportamiento de los equipos de trabajo es el adecuado para su correcta funcionalidad dentro de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 En la organización se realizan dinámicas grupales efectivas con la finalidad de fortalecer la relación entre los equipos de trabajo
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



- 26 En la organización se realizan actividades de sociabilización que incentiven a los equipos de trabajo a trabajar en armonía
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 27 Los colaboradores se capacitan con compromiso y constancia para mejorar su desempeño
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- DIMENSIÓN 4: Micro perspectiva del comportamiento organizacional**
- 28 Los integrantes de los equipos de trabajo poseen las habilidades individuales para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y así contribuir a la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 29 Los integrantes de los equipos de trabajo se encuentran motivados con las recompensas, remuneraciones y reconocimientos de la organización
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 30 Las políticas de la organización establece que las del desempeño involucrará la participación activa de los altos mandos
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
-



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

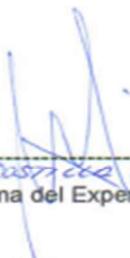
EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador... COSTILLO CASTILLO PEDRO DNI: 09925334

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

Los Olivos. 22 de Junio del 2018

  
-----  
PEDRO CASTILLO CASTILLO  
Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo (precisar filial o sede) LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

"EQUIPOS DE TRABAJO Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA BCP DE BELLAVISTA, CALLAO, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018"

Del (de la) estudiante PINEDO PINEDO HUGO ENRIQUE constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de diciembre 2018



Firma  
TERESA GONZALES MONCADA  
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Hugo Pinedo Pinedo
Título del ejercicio:	GRUPO 66
Título de la entrega:	Equipos de trabajo y comportamien..
Nombre del archivo:	TESIS_HUGO_ENRIQUE_PINEDO_..
Tamaño del archivo:	672K
Total páginas:	63
Total de palabras:	12,295
Total de caracteres:	70,934
Fecha de entrega:	27 -nov-2018 09:31p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	1046081177





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PINEDO PINEDO HUGO ENRIQUE

D.N.I. : 44193227

Domicilio : Calle los pinos S/N Mz. "K" Lt. 11 – Asoc. 12 de Agosto – Los Olivos

Teléfono : Fijo : 5230347 Móvil : 967762679

E-mail : hugopinedopinedo@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post grado

Maestría

Doctorado

Grado : \_\_\_\_\_

Mención: \_\_\_\_\_

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Pinedo Pinedo Hugo Enrique

Título de la tesis:

Equipos de trabajo y comportamiento organizacional de la agencia BCP de Bellavista, Callao, en el segundo trimestre 2018

### 4. AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRONICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 12/12/18



