



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo
del Banco Interbank, San Isidro 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Córdova Huanqui, Eduardo Andrés (ORCID: 0000-0002-7626-776X)

Echevarría Rojas, Fiorella Antonella (ORCID: 0000-0002-3491-3460)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A las familias por el apoyo incondicional, y por ser la fuente de inspiración para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por darnos la sabiduría, a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de culminar la Carrera profesional de Administración y a nuestro Asesor Cervantes Ramón, Edgard Francisco por el apoyo constante y su motivación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV.RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	34
VI CONCLUSIONES.....	36
VII RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. Escala de medicion Likert	18
Tabla 2. Validación de expertos: Trabajo en equipo	19
Tabla 3. Validación por juicio de expertos: Productividad	19
Tabla 4. Datos de expertos	20
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	20
Tabla 6. Estadística de confiabilidad global	20
Tabla 7. Estadística de confiabilidad del trabajo en equipo	21
Tabla 8. Estadística de confiabilidad de productividad	21
Tabla 9. Resultado descriptivo del trabajo en equipo	23
Tabla 10. Resultado de la Productividad	24
Tabla 11. Resultado de la Habilidad	25
Tabla 12. Resultado descriptivo del objetivo común	26
Tabla 13. Resultado descriptivo de las normas	27
Tabla 14. Prueba de normalidad.....	28
Tabla 15. Nivel de Coeficiente de correlación Rho Spearman	29
Tabla 16. Prueba de hipótesis general de las variables de estudio	30
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica habilidad	31
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica Objetivo común	32
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica de normas	33

Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica del Trabajo en equipo	23
Figura 2. Representación gráfica de la productividad	24
Figura 3. Representación gráfica de la habilidad.	25
Figura 4. Representación gráfica del objetivo común	26
Figura 5. Representación gráfica de normas.....	27

RESUMEN

La investigación tenía como objetivo determinar la relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia de dos de mayo del banco Interbank, San Isidro 2021. Utilizando los fundamentos teóricos de Dubrin. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional para poder determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y la productividad. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores, el tipo de muestreo fue no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 33 preguntas bajo la escala de Likert y a través del juicio de tres expertos se confirmó la validez del instrumento y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Finalmente, como resultado obtuvimos un coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,941 y el valor de sig. (bilateral) equivalente a 0.000 $p < 0.05$ concluyendo que el trabajo en equipo tiene una correlación positiva perfecta.

Palabras Clave: Trabajo en equipo, productividad, habilidades, objetivo común, normas.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between the teamwork productivity of the agency of May 2 of the interbank bank, 2021. Using the theoretical foundations of Dubrin. The research approach was quantitative, correlational level to determine the relationship between teamwork and productivity. The type of research was applied, of a non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 30 collaborators, the type of sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey was used as a technique and as an instrument the questionnaire, which was composed of 33 questions under the Likert scale and the judgment of three experts, the validity of the instrument and its reliability were confirmed through Cronbach's alpha. Finally, as a result, it gave a correlation coefficient of Rho spearman = 0.941 and the value of sig. (bilateral) equivalent to $0.000 < 0.05$ concluding that teamwork has a perfect positive correlation.

Keywords: Teamwork, productivity, skills, common goal, norms.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha dado a conocer que la problemática sobre el trabajo en equipo es imprescindible al momento de medir la productividad en la agencia dos de mayo del Banco Interbank de San Isidro. En la actualidad la productividad de las empresas es un tema importante ya que nos muestra el rendimiento de cada trabajador en la empresa, y esto depende de identificar el sentir del trabajador en la organización, tener un mejor lugar de trabajo, tener compromiso, y poder así incrementar la productividad para que la empresa sea altamente competitiva en el mercado.

A nivel internacional, CEPAL (2020), mencionó que la baja productividad en América Latina se debe a la elevada informalidad laboral, la desigualdad, falta de trabajo en equipo, la escasa cobertura. Ahora son uno de los principales desafíos para sacar adelante la economía permanente y comprensiva. En el año 2019 registraba una tasa de 0.1% en el sector económico.

A nivel nacional, En el 2018 la industria nacional de calzado en el Perú cayó en 29,0% como a consecuencia de bajo nivel de productividad, poca capacidad de gestión empresarial, y escaso uso de tecnología moderna (SNI, 2019). Entre otros factores evidenciados en las empresas micro pequeñas y grandes empresas. Continuando, existen empresas instituciones y organizaciones que generan productos y servicios que se originan por el trabajo de diferentes personas y la manera de organizar es importante para la calidad de tareas realizadas, la importancia de promover un ambiente laboral que estimulen las mejores cualidades de los individuos que aporta en el proceso, se ve reflejado en la productividad (Perez, 2019). Para lo cual, el trabajo en equipo es requerido para lograr el éxito en el sector laboral, porque refuerza vínculos entre los colaboradores de la empresa para alzar la productividad de las organizaciones y su aplicación es fundamental (El Comercio, 2021).

A nivel local, el Banco Interbank está dedicado a brindar productos y servicios financieros como por ejemplo cuentas de ahorros, tarjeta de crédito, seguros, préstamos personales, Crédito hipotecario, crédito vehicular desde el año 1897, que cuenta con 276 tiendas distribuidas a lo largo del territorio nacional, más

de 1998 cajeros automáticos, y 3000 corresponsales Interbank Agente a nivel nacional donde se observa que el nivel de productividad, se ha venido disminuyendo paulatinamente en las metas de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro y esto se debe a que no se está trabajando en equipo y poder así cumplir con los objetivos institucionales, captar nuevos clientes, fidelizar a los clientes, invitar a realizar y hacer nuevas operaciones con el Banco. De proseguir con esta problemática, la empresa se verá expuesta a menor rentabilidad, despido del personal, pérdida de clientes, alta rotación de personal, inestabilidad laboral, cierre definitivo de la agencia bancaria, que afectará a la estructura económica, financiera y organizacional del Banco y perderá mercado frente a la competencia. En ese sentido, se pretende realizar un estudio de investigación para establecer el vínculo entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

A continuación, se planteó como el problema general:

¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021?

Así mismo, se plantean los problemas específicos:

- ¿De qué manera se relaciona las habilidades y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021?
- ¿De qué manera se relaciona el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021?
- ¿De qué manera se relaciona las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021?

La importancia y su aplicación del trabajo de investigación radica en la justificación del estudio para lo cual se pasó a presentar de la siguiente manera:

Como justificación teórica, el presente trabajo de investigación pretende consolidar definiciones del trabajo en equipo y la productividad para poder contribuir con las metas establecidas en la empresa, garantizar la satisfacción del cliente, mejorar el clima laboral, desarrollar el máximo potencial de los colaboradores para mejorar sus niveles de productividad y poder competir en el actual contexto global.

Como justificación social, es importante y de gran relevancia en vista que las empresas necesitan emplear el trabajo en equipo para mejorar su alto grado de productividad y por ende obtener mayor resultado.

Como justificación metodológica, se aplicó el método científico, que permitió identificar los problemas que presentan las organizaciones, se empleó la encuesta y el cuestionario, utilizando la metodología de tipo aplicable no experimental, nivel correlacional.

Como justificación práctica, el presente estudio permitirá mejorar el nivel de productividad de la empresa para poder cumplir con los objetivos establecidos, producto de ello se realizó estrategias que nos permitió relacionar el trabajo en equipo y la productividad.

Por consiguiente, el objetivo general que se formuló fue el siguiente:

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.

Como objetivos específicos se formuló de la siguiente manera:

- Describir la relación entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.
- Describir la relación entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.
- Describir la relación entre las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San isidro 2021.

En la presente investigación, se formuló como hipótesis general:

Sí existe relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.

De igual manera se establecieron las hipótesis específicas:

- Sí existe relación entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.
- Sí existe relación entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.

- Sí existe relación entre las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Existe diversos estudios a nivel mundial y local, con el anhelo de demostrar y confirmar la relación entre las variables para el progreso de la investigación.

Por ello es necesario acudir a los trabajos previos que incluirán en primer lugar a los antecedentes internacionales.

Manges, Groves, Farag, Peterson y Harton (2020), en su investigación titulada *“Un estudio de métodos mixtos que examina el trabajo en equipo compartió modelos mentales de equipos interprofesionales durante el alta hospitalaria”*. Tuvo como objetivo de investigación examinar TeamWork-SMM para comprender cómo los equipos interprofesionales coordinan la atención al dar de alta a los pacientes. Fue un estudio de nivel correlacional, la población fue de 64 pacientes, los instrumentos empleados fueron las encuestas. Los resultados del Rho Spearman =0.680, hallándose un $p=0.001$. Se concluyó que los equipos de pacientes hospitalizados con mejor TeamWork-SMM (es decir, mayor percepción de la calidad del trabajo en equipo o mayor convergencia) fueron más efectivos en la preparación de los pacientes para la atención post hospitalaria.

Pornthepkasemsant y Charoenpornpattana (2019), en su investigación titulada *“Identificación de factores que influyan en la productividad en la industria de la construcción de Tailandia y modelo de madurez propuesto para mejorar la productividad”*. Busco identificar las causas que afectan la productividad y desarrollar un modelo de madurez para mejorar la productividad. Tuvo un nivel de estudio correlacional, la población se conformó por 200 ingenieros civiles, los instrumentos empleados fueron las encuestas; los principales resultados fueron con nivel de significancia 0,001 $Rho=0.654$; se concluyó que los cinco factores principales que afectan a la productividad son las habilidades laborales, la gestión de materiales, la gestión de equipos, la gestión del sitio y la seguridad. Se ha desarrollado un modelo de madurez para la mejora de la productividad y su desempeño es satisfactorio.

Niler, Asencio y Dechurch (2020), en su investigación *“Solidaridad en STEM: Cómo la composición de género afecta a las mujeres en los equipos de trabajo”*. Tuvo como finalidad evaluar las relaciones entre el porcentaje de mujeres en un

equipo y el sentido femenino del equipo y eficacia colectiva, así como el desempeño del equipo. Tuvo un nivel de estudio correlacional, la población se conformó por 95 estudiantes, los instrumentos empleados fueron las encuestas. Los principales resultados como Rho Spearman es de 0.490; se concluyó que los gerentes y líderes deben apuntar a construir equipos que estén compuestos por múltiples mujeres frente a un enfoque que divide a las mujeres entre varios equipos. Al hacerlo, los gerentes pueden garantizar mejores condiciones para el desarrollo de experiencias positivas de trabajo en equipo y, en última instancia, rendimiento.

Aranyapruk y Worawattanaparinya (2020), en su investigación “*Directrices para desarrollar las competencias deseables en las labores operativas en la industria petroquímica*” tuvo como objetivo investigar pautas para desarrollar las competencias deseables de las labores operativas en la industria petroquímica cuyas variables incluyen la gestión del conocimiento, características de las labores profesionales, gestión basada en recursos y trabajo en equipo; tuvo un nivel de estudio correlacional, la población se conformó de 500 gerentes de la industria petroquímica, los instrumentos realizados fueron las encuestas; los principales resultados fueron que el nivel estadísticamente significativo fue 0,001. Se concluyó que el elemento mas relevante para el desarrollo de las competencias deseables en las labores operativas en la industria petroquímica es el trabajo en equipo.

Sharara-Chami, Lakissian, Farha, Tamim y Batley (2020), en su investigación “*Intervención in situ basada en simulaciones para mejorar el trabajo en equipo en el servicio de emergencias*”. Tuvo como objetivo desarrollar simulaciones estandarizadas in situ y evaluar sus efectos en el desempeño del equipo durante la atención simulada al paciente, tuvo un nivel de estudio correlacional, la población se conformó por cuarenta y seis miembros del personal de urgencias, los instrumentos realizados fueron las encuestas; los principales resultados fueron que los participantes tuvieron un rendimiento significativamente mejor en el tratamiento de pacientes adultos frente a pacientes simulados pediátricos (87,9 (20.1)), $p=003$, particularmente en trabajo en equipo, $p=01$. Se concluyó que hubo una mejora estadísticamente significativa en la gestión clínica, el trabajo en equipo y las habilidades de gestión de recursos.

Continuando, se usó trabajos Nacionales que ayudarán con el desarrollo de la investigación.

Guerrero y Ordaya (2018), en su investigación titulada *“Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la institución educativa de Pampa del distrito Eleazar Guzmán Barrón, 2018”*. Buscó identificar la relación que existe entre las variables. Fue un estudio de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la población de estudio fueron 60 docentes; los instrumentos empleados fueron la evaluación curricular y la planificación. Los resultados mediante la prueba de Spearman fueron de 0.496 que indica que es positiva y moderada, también se halló que el $p=0.000$ ($p<0.05$) que significa altamente significativa. Se concluyó que el trabajo en equipo guarda relación directa al desempeño del docente.

Saldaña (2018), en su investigación que lleva el nombre de *“Trabajo colaborativo y clima organizacional en los servidores del instituto superior pedagógico público Cachicadán. Santiago de Chuco-2017”*. Buscó comparar la correlación entre las variables. Fue un estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental, la población fueron 20 trabajadares; los instrumentos empleados fueron los cuestionarios. Los resultados de la prueba de Spearman 0.681, p valor es igual a 0.001 ($p<0.05$). Se concluyó que hay relación significativa entre el trabajo colaborativo y clima organizacional.

Rojas (2018), en su investigación titulada *“Relación entre el trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017”*. Tuvo como finalidad medir la correlación entre las variables. Fue un estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio fue 20 trabajadores de la Gerencia; los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios. Los resultados fueron $r=0.878$ con una significancia Bilateral 0.000 que es $>$ a 0.05. Se concluyó que hay una correlación positiva muy fuerte.

Bustamante (2017), en su investigación titulada *“Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017”*. Tuvo como meta definir la correlacional entre las variables. Fue un estudio

de nivel correlacional, la población de estudio fue de 49 colaboradores; los instrumentos de estudio fue la encuesta. Los resultados fueron $r=0.654$ entre las variables. Se finalizó que hay concordancia significativa entre las variables, lo cual si un trabajador posee alto nivel cognitivo aporta al trabajo en equipo dentro de la institución.

Mendoza (2017), en su investigación titulada "*Liderazgo participativo y trabajo en equipo por la Municipalidad Distrital d Independencia- Huaraz, 2016*". Su finalidad fue diagnosticar la correlacional entre las variables. Fue un estudio de tipo correlacional, la población de estudio fueron 260 directivos, la muestra fue 165 directivos obtenido de un muestreo probabilístico; los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios. Los resultados fuero $r=0.854$ con nivel de significancia. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables.

Continuando con la investigación es necesario recurrir a las teorías relacionadas al tema de nuestra investigación, razón se cita a nuestra primera variable a definir se menciona el trabajo en equipo.

Rosen y otros (2018), en su investigación titulada "*Trabajo en equipo en el cuidado de la salud: descubrimientos clave que permiten una atención más segura y de alta calidad*". Afirma que para obtener una coordinación eficaz y una atención segura debemos de trabajar en equipo alineados en una misma dirección.

Según el artículo Barton, Bruce y Schreiber (2018), menciona que el trabajo en equipo es una agrupación de personas que cooperan entre ellos para mejorar los procesos y satisfacer las necesidades en las organizaciones trabajando en colaboración, se necesitan diversidad de conjuntos de habilidades, es importante reconocer que estos equipos competentes deben colaborar y comunicarse para un fin común y que los miembros conozcan los procesos para que puedan ser partícipes de las discusiones de equipo además de compartir las ideas con un alto grado de responsabilidad, así mismo de conseguir la eficacia.

Citando el artículo Alatrística (2020), el trabajo en equipo es la toma de rumbo por el andar y el trabajar unidos para obtener el fin común, con la buena dirección que es la pieza esencial para mantenerse y asegurar un crecimiento en el mercado,

unificando los objetivos con ello la importancia para su conducción de un buen líder quien defienda, aliente y guíe para llevarlos al rumbo del éxito.

Según Acosta (2011), el trabajo en equipo es un grupo de individuos con mismos intereses en común, lo cual hace que las empresas desempeñen una gran función, satisfacer las necesidades de las organizaciones y a la vez las necesidades de cada miembro del equipo de trabajo lo cual debe de tener tendencia a ser flexibles, cambiantes, tolerantes, creativos y organizados.

Teniendo en cuenta a Duran (2018), menciona que el trabajo en equipo lo conforman un colectivo de individuos que manifiestan habilidades para interactuar unos con otros, cuyo trabajo producido tiende a ser de cantidad y de calidad, asimismo elaboran tareas, desarrollan sentimientos, normas y roles que sirven para alcanzar las metas trazadas en las organizaciones y cuando todo miembro del equipo conoce el objetivo, nace el trabajo en equipo como bien se hace mención el objetivo viene a ser el estímulo para el equipo.

Continuando con la investigación, no podemos confundir grupo con equipos ya que poseen diferentes significados.

Duran (2018), también determina que no es lo mismo cuando hablamos de grupo y equipo, para ello establece conceptualizaciones diferentes entre ellos. En un grupo se juntan para desarrollar una actividad en común. El equipo está conformado un grupo reducidos de personas que se unen para alcanzar algún objetivo en común y que para su desarrollo se establece normas y roles que deben cumplir con responsabilidad y profesionalismo.

Onwochei, Halpern y Balki (2017), en su investigación titulada *“Herramientas de prueba del trabajo en equipo en emergencias obstétricas”*. Se ha demostrado que la formación de equipo ayuda a tener una buena comunicación, a tomar decisiones y al rendimiento del equipo.

Según Buljac, Dekker y Maynard (2018), en su investigación titulada *“El trabajo en equipo y entrenamiento de trabajo en equipo en el cuidado de la salud: una integración y camino hacia adelante”*. Afirma que el trabajo en equipo efectivo es fundamental para dar valor significativo a los empleados.

Según Encyclopedia of management (2019), la importancia del trabajo en equipo depende mucho del desarrollo organizacional en las empresas, ya que es el talento humano que conforma el equipo y es indispensable para el éxito o fracaso de las organizaciones y parte del buen liderazgo y la buena conducción resolver oportunamente las contingencias que se dan en el momento, orientando los comportamientos de cada individuo hacia un fin y lograr la máxima calidad y productividad en las organizaciones. Es decir, todo grupo es dirigido y supervisado bajo la conducción de un líder y su importancia es altamente significativa en las organizaciones, asimismo, un equipo comprometido y muy enfocado en los objetivos determinará la productividad y el ciclo de vida de las organizaciones, por ello un desarrollo organizacional bien estructurado contribuirá con la buena dirección y desempeño de los equipos de trabajo. Además, un entorno de trabajo satisfactorio disminuye los índices de rotación de empleados y esto contribuye al impacto de resultados positivos en la organización para enfrentar los desafíos competitivos.

En todo grupo por su relevancia e importancia en la interacción los uno con otros, necesariamente deben trabajar en base a principios. Para lo cual en un artículo del trabajo colaborativo

Ghaferi y Dimick (2016), en su investigación titulada *“Importancia del trabajo en equipo, la comunicación y la cultura sobre el fracaso del rescate en el anciano”*. Asegura que el trabajo en equipo es un factor vital para diseñar prácticas e intervenciones efectivas para mejorar el rescate rápido, especialmente en la población.

Wu, Tang, Etherington, Walker y Boet (2020), en su investigación titulada *“Intervenciones para mejorar el trabajo en equipo en la atención intraparte: una revisión sistemática de ensayos controlados aleatorios”*. Afirma que el trabajo en equipo depende en gran medida de la colaboración interdisciplinaria para brindar una óptima atención al paciente.

Según Rua, Bernaza y Bedoya (2017), en su artículo establece 5 principios que se debe cumplir para llevar a cabo un trabajo social exitoso.

- Cooperación
- La comunicación
- La responsabilidad
- Interdependencia positiva
- La evaluación grupal

Continuando con los estudios se mencionan características de los equipos de trabajo.

Citando a Duran (2018), establece que el trabajo en equipo se caracteriza por las siguientes:

- Liderazgo compartido en cuanto a la tarea realizada.
- Alto índice de responsabilidad tanto individual como compartida.
- El resultado del ejercicio se considera como el aporte de todos los miembros.
- La participación de todos para la resolución de conflictos.
- El buen entendimiento de los miembros del equipo conlleva al resultado positivo.
- Constante evaluación para la mejora continua.

Según el artículo Matos, Mejía, Barreto y Vethencourt (2018), el trabajo en equipo se caracteriza por que un grupo tenga una comunicación fluida entre los individuos, que esté constituida en base a relación, confianza y apoyo mutuo entre todos, el apoyo recíproco para cumplir los objetivos definidos, así como disponer de las habilidades de cada uno.

Lyubovnikova, West y Dawson (2018), en su investigación titulada *"Examen de los efectos indirectos del apoyo organizacional percibido para la capacitación en trabajo en equipo en la productividad e innovación del equipo de atención médica aguda: el papel de los objetivos compartidos"*. Considera que el trabajo en equipo es generar objetivos compartidos y genera incremento en la productividad.

Wasef, Monther y Roliana (2018), en su investigación titulada "Modelo de comunicación de trabajo en equipo mejorado para vías clínicas electrónicas en el

cuidado de la salud". Afirma que para mejorar la comunicación del trabajo en equipo en la atención médica se debe implementar herramientas electrónicas para un mayor respaldo.

Seguidamente, el trabajar en equipo también tiene sus ventajas en las organizaciones.

Según Duran (2018), establece algunas ventajas que el trabajo en equipo aporta para las empresas.

- Flexibilidad.
- Conocimiento compartido con todo el equipo de trabajo.
- La comunicación
- Mayor índice de creatividad e innovación.
- Mayor seguridad al momento de decidir.

En las organizaciones modernas un grupo está compuesto en base a tres dimensiones muy importantes.

Según Dubrin (2008), establece tres dimensiones que todo grupo debe tener para que pueda ser considerado como trabajo en equipo.

- Las habilidades que tienen para relacionarse las personas.
- El propósito en común en base a los objetivos establecidos.
- Las normas internas que se establece para el cumplimiento de responsabilidades.

Eddy, Jordan y Stephenson (2016), en su investigación titulada "*La experiencia de los colaboradores de la salud en la educación para el trabajo en equipo en entornos hospitalarios agudos*". Considera que el trabajo en equipo es un elemento importante para la atención al paciente, además el trabajo en equipo debe formar parte de los programas de capacitación.

Salas, Reyes y McDaniel (2018), en su investigación titulada "*La ciencia del trabajo en equipo: avances, reflexiones y el camino por recorrer*". Afirma que es fundamental contar con condiciones y entornos organizativos que apoyen el trabajo

en equipo y puedan ser un mecanismo para resolver conflictos, aprender y mejorar el desempeño. También existen competencias útiles para el trabajo en equipo que puedan aumentar la eficacia entre los equipos.

Tripathy (2018), en su investigación titulada *“Construyendo un trabajo en equipo de calidad para lograr la excelencia en las organizaciones empresariales”*. Considera que el trabajo en equipo es una forma de trabajo que une a los colaboradores para generar nuevas ideas, innovar, resolver problemas y cumplir las metas.

La segunda variable de esta investigación se refiere a la productividad cuya definición según Alamar y Ghuijarro (2018), indica que la productividad es el resultado que recoge la correlación que existe entre la producción y el trabajo en un periodo determinado. Continuando con otro autor la productividad nos permite saber si se aprovechó adecuadamente los recursos de una empresa, por lo que tendrá que dividir los resultados sobre los recursos utilizados (Baca y Cruz, 2014).

Según Nemur (2016), afirma que la productividad es la creación de generar o mejorar los bienes para poder alcanzar un desempeño productivo.

Según (Robbins y Judge, 2013, p. 29), “La productividad es la recompensa de las necesidades de los clientes al más mínimo costo”, para ello establece dos dimensiones para la productividad:

- Eficacia la satisfacción de los clientes.
- Eficiencia como lograr los objetivos a mínimo costo.

La productividad se asegura organizando y gestionando todos los procesos de la empresa e implementarla de forma adecuada (Fernández, 2013).

Araujo y Travassos (2020), en su investigación titulada *“Hacia un marco teórico basado en la evidencia sobre factores que influyen en la productividad del desarrollo de software”*. Señala que la productividad se refiere a la velocidad a la que una empresa produce bienes.

Romo, Tarango y Machin (2020), en su estudio de investigación titulada *“Medición del capital social y científico y su efecto en la productividad tecnológica”*

en comunidades de investigación". Manifiesta que la importancia para elevar la productividad es la dimensión psicosocial del capital social.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

Sé empleó un enfoque cuantitativo. Según Grove y Gray (2019), señala que son procesos que se utiliza para generar información numérica a través de la recopilación de datos estadísticos, para identificar el vínculo que existe entre las variables, describir nuevas situaciones, construir teorías con base en los hechos estudiados durante el proceso de estudio.

3.1.2 Nivel de investigación

Fue de nivel correlacional. Según Grove y Gray (2019), sostiene que la investigación correlacional determina la relación que existe entre dos variables.

3.1.3 Tipo de investigación

Fue de tipo aplicada, porque utilizando un marco teórico se pueden resolver problemas reales y brindar soluciones alternativas. Según Baena (2017), manifiesta que tiene como objetivo de estudio el problema, puede aportar hechos nuevos si planteamos correctamente una muestra de investigación de modo que podamos creer en hechos confiables que ayudarán a nuestra investigación posteriormente para obtener soluciones inmediatas.

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño es no experimental y de corte transversal. Citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que la investigación es no experimental porque observamos fenómenos en su realidad para hacer analizados, sin alterar las variables, es de corte transversal puesto que recogió información estadística en un determinado tiempo.

3.2 Variables y operacionalización

Según Hernández et al. (2014), menciona que las variables de estudio son cualitativas porque no se pueden medir, sin embargo, se puede medir bajo un enfoque cuantitativo a través de su descomposición con sus dimensiones e indicadores.

3.2.1 Trabajo en equipo

Es un grupo de individuos que tiene habilidades para interactuar unos con otros, cuyo trabajo producido tiende a ser de cantidad y de calidad, asimismo elaboran tareas, desarrollan sentimientos, normas y roles que sirven para alcanzar las metas trazadas en las organizaciones (Duran, 2018).

Definición operacional, según Hernández et al. (2014), define que la operacionalización es un proceso que transforman las variables en unidades de medición para luego aplicarlas en los cuestionarios. Además, mencionó que el cuestionario es un grupo de interrogantes para calcular las variables, razón por la cual se determinó que las variables de la investigación serán medida a través del cuestionario. (Ver anexo 1).

3.2.2 Productividad

Definición conceptual, es el resultado que recoge la correlación que existe entre la producción y el trabajo en un periodo determinado (Alamar y Ghuijarro, 2018).

Definición operacional, es un proceso que define la variable y como puede ser medido en base a cuestionarios. Además, mencionó que el cuestionario es un grupo de interrogantes para calcular las variables, razón por la cual se determinó que las variables de la investigación serán medida a través del cuestionario (Hernández et al., 2014). (Ver anexo 2).

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo compuesta por treinta colaboradores de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016), la población es una agrupación de sucesos, exacto, delimitado y accesible que formará el relativo para la selección de la muestra. Además tal como Gutiérrez (2016), menciona que la población es finita cuando se conoce tamaño de la población.

3.3.2 criterios de selección

Citando a Arias et al. (2016), los criterios de selección son las determinadas cualidades que deben cumplir la población.

Criterios de inclusión

Se consideró a todos los colaboradores que desempeñas funciones en la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

Criterios de exclusión

No se consideró a los colaboradores que ha ingresaron hace 3 meses ya que están en un periodo de prueba, a los colaboradores del servicio de limpieza y a los colaboradores que son contratados por service.

3.3.3 Muestra

De acuerdo con Muñoz (2016), considerará que la muestra es una fracción de la población que es propio de un universo, y se elige para tener información sobre las variables. Según Hernández et al. (2014), menciona que la muestra es censal porque se considera a toda la población.

3.3.4 Muestreo

Se determinó que el muestreo realizado es el NO probabilístico que según Hernández et al. (2014), son aquellos elemento que utilizan el total de la población y no se realiza ningún tipo de muestreo.

3.3.5 Unidad de análisis

Como señala Hernández et al. (2014), es un componente que será estudiado en una muestra. En este estudio se utilizó al colaborador que labora en el Banco Interbank del distrito de San Isidro.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para medir las variables se empleó la encuesta, tal como Muñoz (2016), define que es un método de acumulación de datos para obtener un resultado establecido.

3.4.2 Instrumento

El instrumento elegido fue el cuestionario, el cual se encuentra formado por 33 ítems, bajo la escala de Likert, conformado por 5 escalas. Desde el punto de vista de Muñoz (2016), es importante para el estudio, pues se deriva de recolectar datos para el análisis de las variables.

Tabla 1. Escala de medición Likert

<i>Nunca</i>	<i>Casi Nunca</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>Siempre</i>
1	2	3	4	5

Validez

Se elaboró Citando a Muñoz (2016), considera como el nivel en que las herramientas de recopilación de información son verídicas. A través del criterio y juicio de los especialistas, revisaron los instrumentos para evaluar su validez.

Tabla 2. Validación de expertos: Trabajo en equipo

Criterios	Exp.01	Exp.02	Exp.03	Total
Claridad	91	93	89	273%
Objetividad	94	92	92	278%
Pertinencia	91	92	88	271%
Actualidad	91	92	88	271%
Organización	91	92	88	271%
Suficiencia	91	92	88	271%
Intensionalidad	91	92	88	271%
Consistencia	91	92	88	271%
Coherencia	93	92	85	270%
Metodología	91	91	84	266%
			Total	2713%
			CV	90.43%

En la tabla 2, se muestra la validez del promedio correspondiente a la primera variable de la investigación, donde se obtuvo un 90.43% que significa excelente para ser aplicado.

Tabla 3. Validación por juicio de expertos: Productividad

Criterios	Exp. 01	Exp. 02	Exp. 03	Total
Claridad	89	91	88	268%
Objetividad	89	92	88	269%
Pertinencia	89	94	88	271%
Actualidad	89	92	88	269%
Organización	89	92	88	269%
Suficiencia	89	92	88	269%
Intensionalidad	89	92	88	269%
Consistencia	89	91	88	268%
Coherencia	89	92	88	269%
Metodología	89	92	88	269%
			Total	2690%
			CV	89.66%

En la tabla 3 se visualiza de igual forma la validez del promedio correspondiente a la segunda variable, que obtuvo un promedio de 89.66%, que significa excelente para ser aplicable.

Tabla 4. Datos de expertos

Grado y nombre de expertos	
Experto 1	Dr. Bardales Cardenas Miguel
Experto 2	Dr. La cruz Arango Óscar David
Experto 3	Mg. Alonso López Alfredo

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014), es el nivel del instrumento que arrojará resultados firmes y congruentes.

Se realizó una prueba piloto para demostrar la confidencialidad del estudio, empleando el programa Programa SPSS V25 que nos permita comprobar el nivel de confiabilidad para poder aplicar e instrumento al total de la población

Tabla 5. Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Autor: Hernández et al., (2014)

Tabla 6. Estadística de confiabilidad global

Alfa de Cronbach	N° Elementos
,946	33

En la tabla N° 6, al aplicar el Alfa de Cronbach en las dos variables, se obtuvo como resultado el valor de 0.946, lo que muestra que el cuestionario tiene una perfecta confiabilidad para ser aplicada en la encuesta.

Tabla 7. Estadística de confiabilidad del trabajo en equipo

Alfa de Cronbach	N° Elementos
,0910	18

En la tabla 7, al medir la confiabilidad de la primera variable, se obtuvo un valor de 0.910, lo que demuestra un nivel de confiabilidad perfecta para ser aplicada en la encuesta.

Tabla 8. Estadística de confiabilidad de productividad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
0.861	15

De acuerdo con la tabla 8, para la segunda variable, se obtuvo un valor de 0.861, lo que muestra un nivel de confiabilidad elevada.

3.5 Procedimientos

En el trabajo de investigación se desarrolló primeramente la matriz de operacionalización de las variables, luego se elaboró preguntas con escala tipo Likert a través del cuestionario a los colaboradores de la agencia del Banco Interbank, San Isidro. Luego se procedió agrupar la información de forma anónima. Posteriormente se obtuvo los resultados para luego enviarlos al Programa SPSS de versión 25, y medir el alfa Cronbach que arrojó la confiabilidad del instrumento utilizado.

3.6 Método de análisis de datos

Se ejecutó por intermedio de dos tipos de estadísticas, que son las siguientes:

3.6.1 Análisis de datos descriptivos

Desde el punto de vista de Gutiérrez y Vladimirovna (2016), es aquella que examina, observa y detalla el total de sujetos de la población.

3.6.2 Análisis de datos inferencial

Desde la posición de González, Escoto y Chávez (2017), mediante la descomposición de la relación de las variables se contrastó con la hipótesis. Se desarrolló el estadístico Rho de Spearman, escala ordinal, no paramétrica planteada por gráficos.

3.7 Aspectos éticos

Según Chávez, Bustos, Infante y Benavides (2015), la ética es un conjunto de reglas, comportamientos, tradición y normatividad relacionados a la moral que realizan las personas de la sociedad. La valoración y el desarrollo del trabajo de investigación estuvo basado en el manual de la UCV, citando apropiadamente según lo establecido en las normas APA. Se reservó el anonimato de la identidad y de toda información que nos brindaron los colaboradores de Banco Interbank para el desarrollo del cuestionario. Garantizando el respeto de los colaboradores. En ese sentido, los resultados del trabajo de investigación han sido transparentes.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

4.1.1 Análisis descriptivo de la Primera variable

Tabla 9. Resultado descriptivo del trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Casi nunca	1	3,3	3,3
Algunas veces	9	30,0	30,0
Casi siempre	18	60,0	60,0
Siempre	2	6,7%	6,7
Total	30	100,0	100,0

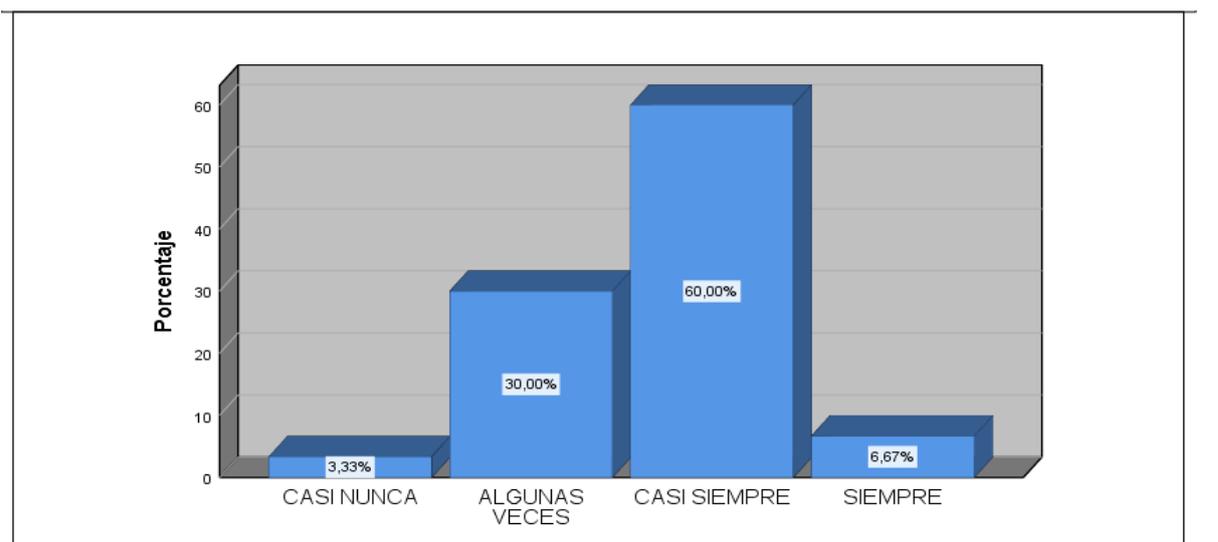


Figura 1. Representación gráfica del Trabajo en equipo

En la tabla 9 y figura 1, visualizamos que 30 colaboradores son el total de la muestra representando el 100%, se obtuvo que el 60 % (18 colaboradores) considera que el trabajo en equipo influye casi siempre en la productividad, de igual manera un 30% (9 colaboradores) contestaron algunas veces, no obstante, el 6.7% (2 colaboradores) contestaron siempre, sin embargo, el 3.3% (1 colaborador) contestaron casi nunca.

4.1.2 Análisis descriptivo de la segunda variable

Tabla 10. Resultado de la Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Algunas veces	9	30,0	30,0
Casi siempre	19	63,3	63,3
Siempre	2	6,7	6,7
Total	30	100,0	100,0

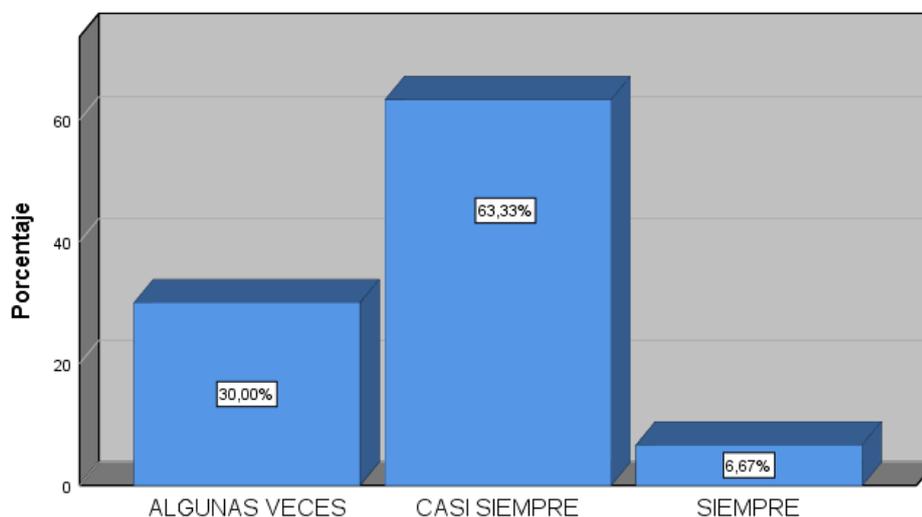


Figura 2. Representación gráfica de la productividad

Según la tabla 10 y figura 2, visualizamos que 30 colaboradores de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San isidro representa al 100 % de la muestra, se encontró que el 63.3% (19 colaboradores) considera que la productividad casi siempre influye en el trabajo en equipo, asimismo el 30% (9 colaboradores) indican algunas veces, no obstante, el 6.7% (2 colaboradores) mencionan siempre.

4.1.3 Análisis descriptivo de la Habilidad

Tabla 11. Resultado de la Habilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido
Casi nunca	3	10,0	10,0
Algunas veces	5	16,7	16,7
Casi siempre	17	56,7	56,7
Siempre	5	16,7	16,7
Total	30	100,0	100,0

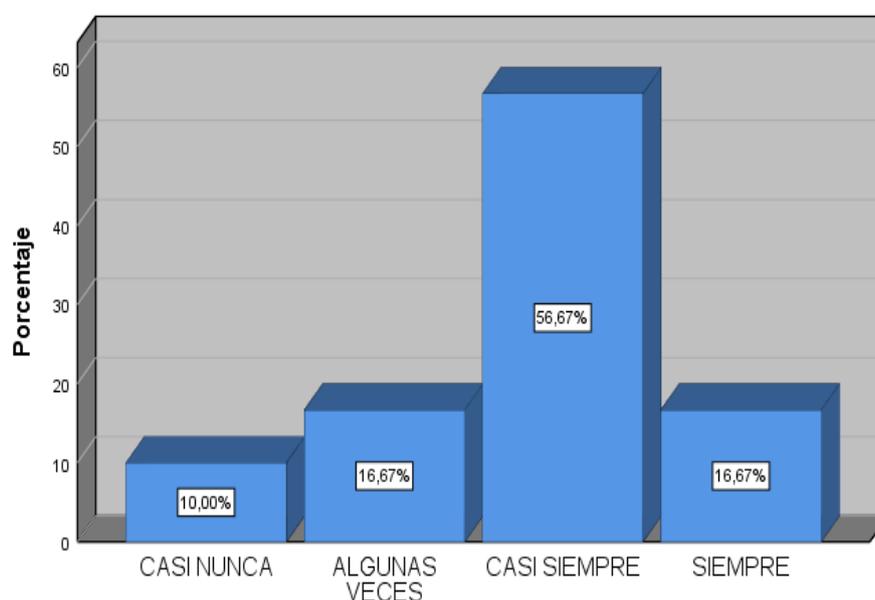


Figura 3. Representación gráfica de la habilidad.

Como se aprecia en la tabla 11 y figura 3, los 30 colaboradores de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro representan el 100% de la muestra, se encontró que el 56.7 % (17 colaboradores) considera que la habilidad casi siempre influye en la productividad, un 16.7 (5 colaboradores) consideran que influye siempre, un 16.7% (5 colaboradores) considera algunas veces y un 10% (3 colaboradores) consideran casi nunca.

4.1.4 Análisis descriptivo del objetivo común

Tabla 12. Resultado descriptivo del objetivo común

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi nunca	5	16,7	16,7
Algunas veces	8	26,7	26,7
Casi siempre	12	40,0	40,0
Siempre	5	16,7	16,7
Total	30	100,0	100,0

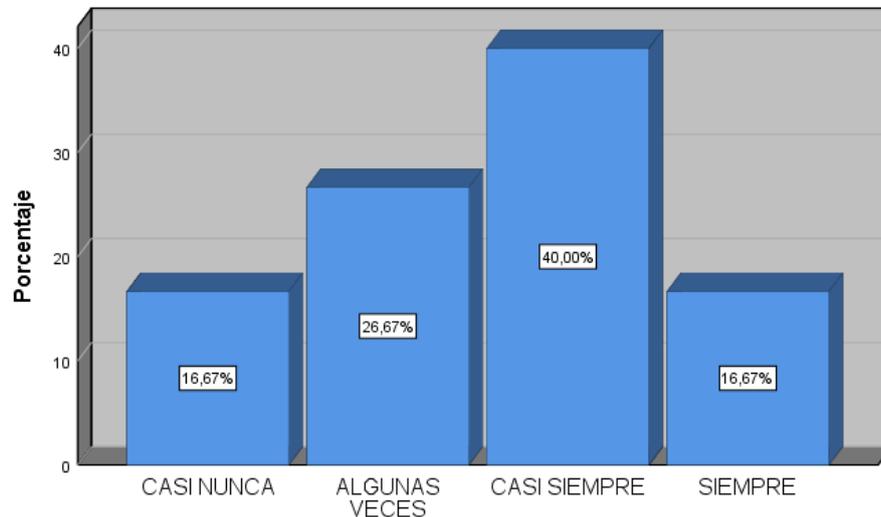


Figura 4. Representación gráfica del objetivo común

De acuerdo con la tabla 12 y figura 4, la encuesta se aplicó a 30 colaboradores de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro que representan el 100% de la muestra, se encontró que el 40 % (12 colaboradores) considera que el objetivo común influye en la productividad casi siempre, el 26.7% (8 colaboradores) considera algunas veces, un 16.7 (5 colaboradores) consideran que influye siempre, un 16.7% (5 colaboradores) consideran casi nunca.

4.1.5 Análisis descriptivo de las normas

Tabla 13. Resultado descriptivo de las normas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Algunas veces	5	16,7	16,7
Casi siempre	18	60,0	60,0
Siempre	7	23,3	23,3
Total	30	100,0	100,0

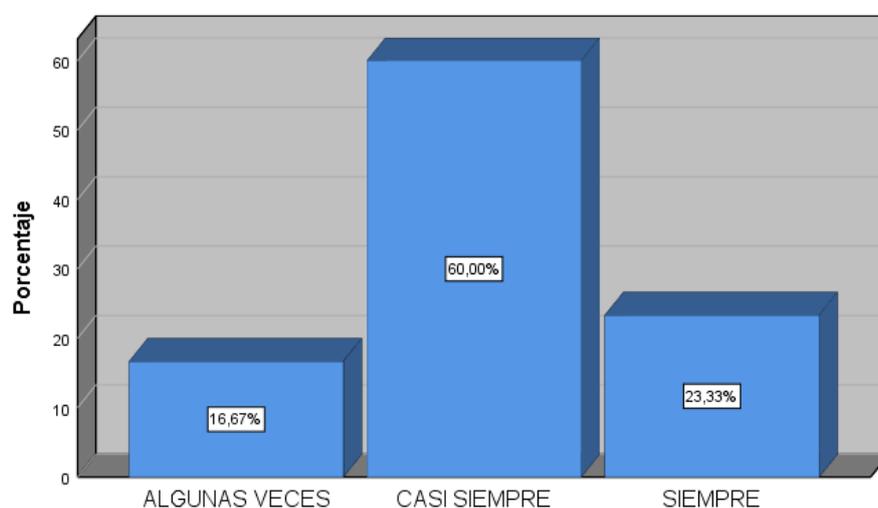


Figura 5. Representación gráfica de normas

De acuerdo con la tabla 13 y figura 5, los 30 colaboradores de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro representan el 100% de la muestra, se encontró que el 60 % (18 colaboradores) considera que las normas influyen en la productividad casi siempre, el 23.3% (7 colaboradores) considera siempre, un 16.7% (5 colaboradores) consideran que influye algunas veces.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

De acuerdo con Galindo (2020), esta prueba permite conocer el tipo de distribución y el tipo de pruebas paramétricas y no paramétricas.

Hipótesis de normalidad

*H₀: La distribución estadística de la muestra es normal.

*H₁: La distribución estadística de la muestra no es normal.

Decisión:

Sig. P valor ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Sig P valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig	Estadístico	gl	Sig
Trabajo en equipo	0,344	30	,000	,795	30	,000
Productividad	0,359	30	,000	,795	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla 14, se trabajó con Kolmogorov-Smirnov porque la población es igual a 30 colaboradores, y de acuerdo con los datos obtenidos podemos analizar que el nivel de significancia es 0.000 siendo < 0.05 , lo cual muestra que no hay una distribución normal de datos entre ambas variables, por la cual se empleó la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Al no presentar una distribución normal las variables del objeto de estudio, es de carácter no paramétrico.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Tabla 15. Nivel de Coeficiente de correlación Rho Spearman

Valor	Significado
-09 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy perfecta
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.90 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Prueba de hipótesis general: Trabajo en equipo y productividad.

- H_0 : El trabajo en equipo no se relaciona con la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.
- H_1 : El trabajo en equipo se relaciona con la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

Estrategia de la prueba:

- Sig p valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Sig p valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16. Prueba de hipótesis general de las variables de estudio

			Trabajo en equipo	Productividad
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Interpretación:

En la tabla 16, muestra que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000 siendo finalmente menor al $p= 0.05$. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula, y se procede a aceptar la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación entre el trabajo en equipo y la productividad.

Asimismo, podemos afirmar que hay relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank. Por lo tanto, se determinó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,941 que confirma una correlación positiva perfecta.

-Prueba de hipótesis específica entre la habilidad y la productividad de las agencias del Banco Interbank.

H₀: No existe relación directa entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

H₁: Existe relación directa entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

Estrategia de prueba:

- Sig p valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.
- Sig p valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17. Prueba de hipótesis específica habilidad

			Habilidad	Productividad
Rho de Spearman	HABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 17, se visualiza que el valor de significancia (bilateral) es 0,000 siendo este $< a p=0,05$, rechazando la H₀ y se acepta la hipótesis alterna, mostrándose que sí hay relación entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

En ese sentido, podemos afirmar que existe relación entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. Por lo tanto, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,792 confirmando una correlación positiva muy fuerte.

-Prueba de hipótesis específica entre el objetivo común y la productividad de las agencias del Banco Interbank.

H₀: No existe relación directa entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

H₁: Existe relación directa entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

Estrategia de prueba:

- Sig p valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.
- Sig p valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18. Prueba de hipótesis específica Objetivo común

			Objetivo común	Productividad
Rho de Spearman	Objetivo común	Coefficiente de correlación	1,00	,811**
		Sig. (bilateral)	-	,000
		N	30	30
	Productividad	Coefficiente de correlación	,811	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 18, se visualiza que el valor de significancia (bilateral) es 0,000 siendo este menor a $p=0,05$, rechazando la H₀ y aceptando la hipótesis alterna, mostrándose que sí hay relación entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

En ese sentido, se afirma que existe relación entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. Por lo tanto, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,811 demostrando que hay una correlación positiva muy fuerte.

-Prueba de hipótesis específica entre las normas y la productividad de las agencias del Banco Interbank.

H₀: No existe relación directa entre las normas y la productividad de las agencias del Banco Interbank.

H₁: Existe relación directa entre las normas y la productividad de las agencias del Banco Interbank.

Estrategia de prueba:

- Sig p valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula.
- Sig p valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19. Prueba de hipótesis específica de normas

			Normas	Productividad
Rho de Spearman	Normas	Coeficiente de correlación	1,000	,623**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 19, se visualiza que el valor de significancia (bilateral) es 0,000 siendo este menor a $p=0,05$, rechazando la H₀ y aceptando la hipótesis alterna, mostrándose que sí hay relación entre las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

En ese sentido, se ratifica que existe relación entre las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. Por lo tanto, se obtuvo coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,623 confirmando una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio de investigación, correspondientes a las variables trabajo en equipo y productividad nos permite hacer una comparación con los antecedentes, según se menciona a continuación.

Según el objetivo general, determinar la relación entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. En los resultados obtenidos de la tabla 16, se evidencia un nivel de correlación positiva perfecta ($Rho = 0,941$), entre el trabajo en equipo y la productividad, reflejando que la primera variable tiene una correlación directa con la segunda variable; datos que al ser comparados con lo encontrado por Rojas (2018), en su tesis titulada: *“Relación entre el trabajo en equipo con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad provincial de San Martín, 2017”* que tuvo como resultados ($Rho= 0.878$) concluyendo que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables. Con estos resultados se afirma coincidentemente que el trabajo en equipo se relaciona de manera favorable con la productividad. Citando a Duran (2018), establece que el trabajo en equipo es un método de organización para alcanzar los objetivos y poder elevar los niveles de productividad de la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico, determinar la relación entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. Los resultados obtenidos en la tabla 17 se muestra que hay un nivel de correlación positiva muy fuerte ($Rho=0,792$), entre la habilidad y la productividad, reflejando que la primera dimensión del trabajo en equipo tiene una relación directa con la productividad del Banco Interbank; datos que al ser comparados con lo encontrado por Guerrero et al. (2018), en su tesis titulada *“Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la Institución Educativa de Pampa del distrito Eleazar Guzmán Barrón, 2018”*. Evidencia como resultado ($Rho=0,496$) determinando que las relaciones entre las variables son positivas y moderadas. Con estos resultados se afirma que hay una relación entre la habilidad y la productividad. Según Rua et al. (2017), afirman que la habilidad es un coeficiente trascendental para el desarrollo de las actividades de los colaboradores y la productividad.

De acuerdo con el objetivo específico, determinar la relación entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro. Los resultados obtenidos en la tabla 18 se evidencia un nivel de correlación positiva muy fuerte ($Rho=0,811$), entre el objetivo común y la productividad, reflejando que la segunda dimensión del trabajo en equipo tiene una relación directa con la productividad del Banco Interbank; datos que al ser comparados con lo encontrado por Mendoza (2017), en su tesis titulada "*Liderazgo Participativo y Trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Independencia Huaraz, 2016*" que obtuvo como resultados ($Rho=0,854$). Evidenciando que la relación entre las variables es positivas muy perfecta. Con estos resultados se afirma coincidentemente que el objetivo común se relaciona con la productividad. Para Matos et al. (2018), afirma que el objetivo común constituye la base para alcanzar un nivel de productividad en la empresa.

En cuanto al objetivo específico, determinar la relación entre las normas y la productividad del Banco Interbank, San Isidro 2021. Los resultados obtenidos en la tabla 19 se evidencia un nivel de correlación positiva considerable ($Rho=0,623$), entre las normas y la productividad, reflejando que la tercera dimensión del trabajo en equipo tiene una relación directa con la productividad del Banco Interbank; datos que al ser comparados con lo encontrado por Saldaña (2018), en su tesis titulada "*Trabajo colaborativo y Clima Organizacional en los servidores del Instituto Superior Pedagógico Público Cachicadan Santiago de Chuco, 2017*". Tuvo como resultados ($Rho=0,681$), determinando que la relación entre las variables es positiva considerable. Con estos resultados se afirma que la norma se relaciona con la productividad. Según Alatrística (2020), indica que el cumplimiento de las normas asegura un crecimiento productivo en la empresa.

VI CONCLUSIONES

En base al objetivo general y a los objetivos específicos y a los resultados de la investigación, se resuelve las siguientes conclusiones:

Primera. Se logró determinar que existe una correlación positiva perfecta con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.941 entre el trabajo en equipo y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro; en ese sentido, se concluye que el trabajo en equipo a través de las habilidades, del conocimiento de los objetivos comunes y el cumplimiento de las normas permite incrementar la productividad de la agencia de dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro.

Segundo. Se logró describir que existe una correlación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.792 entre la habilidad y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro, en ese sentido, ante las diferentes habilidades de los colaboradores crece la productividad en la empresa.

Tercera. Se describió que existe una correlación positiva muy perfecta con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.811 entre el objetivo común y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro, en ese sentido, si todos los colaboradores mantienen un objetivo común aumenta la productividad de la empresa.

Cuarta. Describe que existe una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.623 entre las normas y la productividad de la agencia dos de mayo del Banco Interbank, San Isidro, en ese sentido, ante el cumplimiento de las normas genera mayor productividad de la empresa.

VII RECOMENDACIONES

Conforme a los resultados de la investigación se sugiere las siguientes recomendaciones.

Primera. Se aconseja al área de gerencia darle prioridad al trabajo en equipo, para incrementar la productividad de la empresa. En ese sentido, es primordial que los directivos planifiquen un conjunto de tácticas como por ejemplo realizar charlas motivacionales, elaborar programa de capacitaciones, elaborar actividades semestrales para el reconocimiento a los colaboradores por su desempeño, hacerlos partícipes en la toma de decisiones, organizar días de integración con los colaboradores a fin de fomentar la unión, generar oportunidades para el desarrollo profesional de los colaboradores y poder así incrementar la productividad de la empresa.

Segundo. Se recomienda al área de recursos humanos reclutar al personal idóneo que cumpla con los perfiles del puesto, habilidades y competencias. Ello contribuirá a tener un excelente y calificado personal para poder aumentar el índice de productividad esperado por la empresa.

Tercero. Se sugiere al área comercial, elaborar un plan de trabajo con la finalidad de conocer el objetivo común para las personas que forman parte de la organización. En ese sentido, es importante que las áreas correspondientes realicen reuniones semanales respecto a los avances realizados por los colaboradores, elaborar un cuadro donde se visualice las metas y los avances por cada colaborador a fin de planificar sus estrategias de ventas y poder mantener los objetivos comunes de la empresa.

Cuarto. Se recomienda a la administración difundir y reforzar las normas de convivencia para la evaluación adecuada de las actividades diarias con el apoyo del área de supervisión para el efectivo cumplimiento del mismo.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid, España: Esic.
- Alamar, B. J., & Ghuijarro, T. R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. España: Resultae.
- Alatriza Oblitas, G. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestion en el Tercer Milenio*, 23. Obtenido de https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=2170&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=11&docId=GALE%7CA648189602&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZONE-MOD1&prodId=AONE&pa
- Aranyaprak, O., & Worawattanaparinya, S. (2020). Guidelines for developing the desirable competencies of operational labors in the petrochemical industry. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(2), 1-11. Obtenido de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/guidelines-developing-desirable-competencies/docview/2414422417/se-2?accountid=37408>
- Araujo, C., & Travassos, G. (2020). Towards an evidence-based theoretical framework on factors influencing the software development productivity. *Empirical Software Engineering*, 25(5), 3501-3543. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10664-020-09844-5>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M., & Miranda Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Baca, U. G., & Cruz, V. M. (2014). *Introducción a la ingeniería industrial*. México: Grupo editorial Patria.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Patria.
- Barton, G., Bruce, A., & schreiber, R. (2018). Teaching nurses team work. *Elsevier*. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2112047850/fulltextPDF/D701B16446254DF6PQ/1?accountid=37408>
- Buljac-Samardzic, M., Dekker-van Doorn, C., & Maynard, M. (2018). Teamwork and Teamwork Training in Health care: An Integration and a Path Forward. *Group & Organization Management*, 43(3), 351–356. doi:<https://doi.org/10.1177/1059601118774669>
- Bustamante Vasquez, M. (2017). *Inteligencia emocional y el Trabajo en equipo en una Institucion Educativa en la provincia de Huaraz,2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11943/bustamante_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante Vásquez, M. R. (2017). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa publica en la provincia de Huaraz,2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11943/bustamante_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- CEPAL. (16 de diciembre de 2020). <https://www.cepal.org/es/comunicados/america-latina-caribe-tendra-crecimiento-positivo-2021-pero-alcanzara-recuperar-niveles>. Obtenido de La Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/comunicados/america-latina-caribe-tendra-crecimiento-positivo-2021-pero-alcanzara-recuperar-niveles>
- Chávez González, G., Bustos Arellano, A. G., Infante Bonfiglio, J., & Benavides Martínez, B. (2015). *Ética, sociedad y profesión*. México: Grupo Editorial Patria.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas, Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Duran Asencio, A. (2018). *El trabajo en equipo*. España: Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+del++trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9n_Hn9qbvAhVxG7kGHY73DCIQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=importancia%20del%20trabajo%20en%20equipo&f=false
- Eddy, K., Jordan, Z., & Stephenson, M. (2016). Health professionals' experience of teamwork education in acute hospital settings: a systematic review of qualitative literature. *JBIR database of systematic reviews and implementation reports*, 14(4), 96–137. doi:<https://doi.org/10.11124/IBISRIR-2016-1843>
- El Comercio. (25 de 01 de 2021). competencias para el trabajo en equipo. *El comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/respuestas/teletrabajo-trabajo-remoto-cinco-competencias-para-el-trabajo-en-equipo-a-distancia-en-el-2021-noticia/?ref=ecr>
- Fernández, G. R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. España: Club Universitario.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Las empresas estadounidenses se unen para la productividad*. México: Cengage Learning.
- Galindo-Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. España: Área de innovación y desarrollo S.L.
- Ghaferi, A., & Dimick, J. (2016). Importance of teamwork, communication and culture on. *The British journal of surgery*, 103(2), e47–e51. doi:<https://doi.org/10.1002/bjs.10031>
- González Betanzos, F., Escoto Ponce de León, M., & Chávez López, J. (2017). *Estadística aplicada en Psicología y Ciencias de la salud*. México: El Manual Moderno.
- Guerrero Adrián, V. L., & Ordaya Palomino, H. J. (2018). *Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la institución educativa de Pampa del distrito Eleazar Guzmán Barrón, 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1639>
- Gutiérrez González, E., & Vladimirovna Panteleeva, o. (2016). *Estadística inferencial 1 para ingeniería y ciencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gutiérrez Rojas, H. A. (2016). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Bogotá: Ediciones de la U.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill.
- k Grove, S., & R Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (Sexta ed.). Barcelona: DRK Edición.
- Lyubovnikova, J., West, T. H., & Dawson, J. F. (2018). Examining the Indirect Effects of Perceived Organizational Support for Teamwork Training on Acute Health Care Team Productivity and Innovation: The Role of Shared Objectives. *Group & Organization Management*, 43(3), 382–413. doi:<https://doi.org/10.1177/1059601118769742>
- Manges, K., Groves, P. S., Farag, A., Peterson, R., & Harton, J. (2020). A mixed methods study examining teamwork shared mental models of interprofessional teams during hospital discharge. *BMJ Quality & Safety*, 29(6), 499-508.
- Mapcal S.A. (1998). *Gestión eficaz del trabajo en equipo*. Madrid, España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Zouac4rcgBIC&pg=PA9&dq=caracteristicas+del+trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCzJTclafvAhXZJrkGHVwqBogQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=caracteristicas%20del%20trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Matos de Rojas, Y., Mejia, M., Barreto, A., & Vethencourt, M. (2018). El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales. *Telos*, 230. Obtenido de file:///C:/Users/conso/Downloads/El_trabajo_en_equipo_para_prom.PDF
- Mendoza Vega, T. R. (2017). *Liderazgo participativo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2016 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12004/mendoza_vt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Progreso S.A de C.V.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*. España: Babelcubel Inc.
- Niler, A. A., Asencio, R., & Dechurch, L. A. (2020). Solidarity in STEM: How Gender Composition Affects Women's Experience in Work Teams. *Sex Roles*, 82(3-4), 142-154.
- Onwochei, D., Halpern, S., & Balki, M. (2017). Teamwork Assessment Tools in Obstetric Emergencies: A Systematic Review. *Simulation in healthcare : journal of the Society for Simulation in Healthcare*, 12(3), 165–176. doi:<https://doi.org/10.1097/SIH.0000000000000210>
- Perez, M. (06 de 03 de 2019). buenas practicas para el trabajo en equipo. *diario gestion*, pág. 1. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/76312-buenas-practicas-para-el-trabajo-en-equipo>
- Pornthepkasemsant, P., & Charoenpornpattana, S. (2019). Identification of factors affecting productivity in Thailand's construction industry and proposed maturity model for improvement of the productivity. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 17(5), 849-861.

- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (decimo quinta ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf
- Rojas Espinoza, V. (2018). *Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26057/Rojas_EV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romo González, J. R., Tarango, J., & Machin-Mastromatteo, J. D. (2020). Medición del capital social y su efecto sobre la productividad científico-tecnológica en comunidades de investigación. *Nova Scientia*, *12(1)*, 1-28. doi:doi.org/10.21640/ns.v12i24.2157
- Rosen, M., Diaz Granados, D., Dietz, A., Benishek, L., Thompson, D., Pronovost, P., & Weaver, S. (2018). Teamwork in healthcare: Key discoveries enabling safer, high-quality care. *The American psychologist*, *73(4)*, 433–450. doi:<https://doi.org/10.1037/amp0000298>
- Rua Vasquez, J. A., Bernaza Rodriguez, G. J., & Bedoya Beltran, J. A. (abril de 2017). El trabajo colaborativo y la solución de problemas tipo matemático. *Pedagogía Universitaria*, 99-103. Obtenido de file:///C:/Users/conso/Downloads/EL_TRABAJO_COLABORATIVO_Y_LA_S.PDF
- Salas, E., Reyes, D., & McDaniel, S. (2018). The science of teamwork: Progress, reflections, and the road ahead. *American Psychologist*, *73(4)*, 593–600. doi:<https://doi.org/10.1037/amp0000334>
- Saldaña Dávalos, Y. E. (2018). *Trabajo colaborativo y clima organizacional en los servidores del Instituto superior pedagógico público Cachicadán. Santiago de Chuco-2017 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11857/salda%C3%B1a_dy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sharara-Chami, R., Lakissian, Z., Farha, R., Tamim, H., & Batley, N. (2020). In-situ simulation-based intervention for enhancing teamwork in the emergency department. *BMJ Simulation & Technology Enhanced Learning*, *6(3)*, 175. doi:<http://dx.doi.org/10.1136/bmjstel-2019-000473>
- SNI. (02 de 2019). *Intituto de estudios economicos sociales*. Obtenido de <https://www.sni.org.pe/wp-content/uploads/2019/06/Resumen-Industria-de-Calzado.pdf>
- Tripathy, M. (2018). Building quality teamwork to achieve excellence in business organizations. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, *5(3)*, 1-7.
- Wasef, M., Monther, A., & Roliana, I. (2018). Enhanced Teamwork Communication Model for Electronic Clinical Pathways in Healthcare. *CrossMark*, *11*, 140-163. doi:<https://doi.org/10.2174/1875036201811010140>
- Wu, M., Tang, J., Etherington, N., Walker, M., & Boet, S. (2020). Interventions for improving teamwork in inpatient care: a systematic review of randomised controlled trials. *BMJ quality & safety*, *29(1)*, 77–85. doi:<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009689>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición
Trabajo en equipo	Según Dubrin (2008), el trabajo en equipo es un grupo reducido de personas con habilidades diferentes, pero con un mismo propósito en común	Se medirá mediante el cuestionario de escala tipo Likert, las variables están conformadas por 3 dimensiones y 6 indicadores. Se realizará un total preguntas ordinales.	Las habilidades que tienen para relacionarse	Vocación de servicio	1-3	Ordinal
				Empatía	4-6	
			El propósito en común en base a los objetivos establecidos	Compromiso	7-9	Ordinal
				Planificación	10-12	
	Las normas internas que se establece para el cumplimiento de responsabilidades	Tolerancia	13-15	Ordinal		
		Respeto	16-18			

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición
Variable 2:						
Productividad	Según Robbins y Judge (2013), productividad es la recompensa de las necesidades de los clientes al más mínimo costo.	Se medirá mediante el cuestionario de escala tipo Likert, las variables están compuestas por 2 dimensiones y 4 indicadores. Se realizará un total de preguntas.	Eficacia	Satisfacción de los clientes	19-21	Ordinal
				Optimizar recursos	22-24	
			Eficiencia	Motivación	25-29	Ordinal
				Clima laboral	30-33	

ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos

Estimado Colaborador, este cuestionario ha sido elaborado con fines académicos ya que forma parte de un trabajo de investigación. La información brindada será de carácter confidencial y reservado. Se agradece anticipadamente por su tiempo y colaboración.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada uno de los enunciados y seleccione una de las cinco alternativas, marcando con una (X) el número que mejor considera según la escala a continuación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que apoya en las actividades laborales a sus compañeros?					
2	¿Cree usted que brinda soluciones ágiles a los clientes?					
3	¿En la empresa existe apoyo mutuo entre los colaboradores?					
4	¿Existe una comunicación asertiva en todos los niveles de la empresa?					
5	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa son personas afectivas?					
6	¿Los colaboradores de la empresa son personas extrovertidas?					
7	¿Los miembros del equipo de trabajo se sienten satisfechos por los resultados obtenidos?					
8	¿Los colaboradores participan en el cumplimiento de los objetivos?					
9	¿Cree usted que los colaboradores conocen los objetivos que tienen que cumplir?					
10	¿La empresa plantea estrategias para el cumplimiento de las metas?					
11	¿Considera usted que se propone alternativas de solución?					
12	¿Realizan seguimiento de las actividades que realizan diariamente los colaboradores?					
13	¿Las normas establecen tolerancia para trabajar en equipo?					
14	¿Tolera usted las diferencias y creencias religiosas?					
15	¿Existe libertad de expresión en la empresa?					

16	¿Se respeta el horario de ingreso y salida de la empresa?					
17	¿Considera usted que la empresa fomenta la puntualidad?					
18	¿La empresa promueve el cumplimiento de las normas internas?					
19	¿Explica detalladamente los productos que ofrece la empresa?					
20	¿Recomiendas el servicio que brinda la empresa?					
21	¿Piensa usted que la calidad del servicio de la empresa está enfocada en brindar una atención ágil y amigable?					
22	¿La empresa utiliza materiales biodegradables?					
23	¿Usted ahorra materiales que le proporciona la empresa para el desarrollo de sus funciones?					
24	¿La empresa implementa herramientas tecnológicas para el cumplimiento de sus metas?					
25	¿Cree usted que la empresa otorga comisiones acordes con su desempeño?					
26	¿Considera usted que las condiciones físicas que la empresa le brinda a sus colaboradores son adecuadas para el logro de los objetivos?					
27	¿Siente que su jefe valora el esfuerzo que realiza para alcanzar sus metas?					
28	¿La empresa reconoce cuando realiza sus actividades con calidad de servicio?					
29	¿En la empresa tiene oportunidad de ascenso?					
30	¿Cree usted que la empresa es un buen lugar para laborar?					
31	¿Se realiza permanentemente actividades externas para la integración entre los colaboradores?					
32	¿Te sientes satisfecho de formar parte de la empresa?					
33	¿Existe igualdad de trato en los colaboradores?					

ANEXO 3

Validación y confiabilidad del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Córdova Huanqui Eduardo Andrés, Echevarria Rojas Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					94
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					91
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					91
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					93
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Trabajo en equipo _____

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

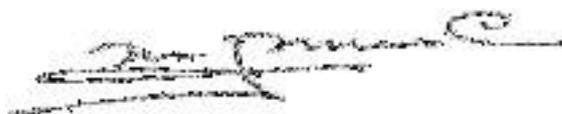
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



.....
Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Completo - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Córdova Huanqui Eduardo Andrés, Echevarria Rojas Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					89
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					89
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					89
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					89
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ÍTEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Productividad

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

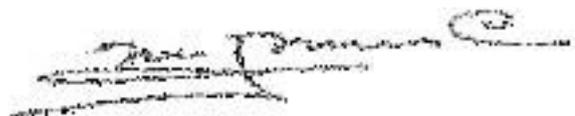
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Lima, 23 de abril del 2021



.....
Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: CORDOVA HUANQUI EDUARDO ANDRES
ECHEVARRIA ROJAS FIORELLA ANTONELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					93
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					92
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: CORDOVA HUANQUI EDUARDO ANDRES
EHEVARRIA ROJAS FIORELLA ANTONELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41- 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					91
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					92
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					92
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					92
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					91
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					92
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92%

ÍTE M	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
N°01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

92%

Lima, 23 de abril del 2021



 Firma de experto informante

DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: CORDOVA HUANQUI EDUARDO ANDRES ECHEVARRIA ROJAS FIORELLA ANTONELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					89
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Trabajo en equipo

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

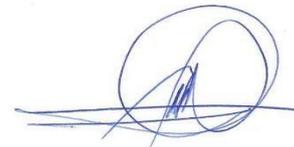
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

88%

Lima, 23 de abril de 2021



Firma de experto informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor(es) del instrumento: CORDOVA HUANQUI EDUARDO ANDRES
EHEVARRIA ROJAS FIORELLA ANTONELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

III. INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ÍTEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Productividad

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14		✓		
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

88%

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

Lima, 23 de abril de 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 08814139

Anexo 4

Autorización de aplicación del instrumento

Autorización para el Proyecto de Investigación de la Universidad César Vallejo 

Reenvió este mensaje el Mié 28/04/2021 17:39.

 **Fiorella Antonella Echevarria rojas**
Mié 28/04/2021 16:51
Para: ycamborda@intercorp.com.pe
CC: fiorellaachevarriarojas1987@gmail.com

Estimada Yezhenia Camborda:
Gerente Tienda

Solicito su autorización para poder realizar una encuesta a los colaboradores del Banco Interbank - San Isidro, con fines académicos ya que forma parte de un trabajo de investigación. Asimismo, poder difundir la identidad de la institución en el presente trabajo de estudio.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Fiorella Echevarria Rojas
DNI:44712046
Código:7002653236

 **Camborda Vejarano, Yezhenia** <ycamborda@intercorp.com.pe>
Mié 28/04/2021 16:53
Para: Usted

De acuerdo Fiorella, te brindo la conformidad.
Un gusto saludarte

 **M.Yezhenia Camborda V.**
Gerente de Tienda
Tienda 296 Dos de Mayo
Av. Dos de Mayo 1030 – San Isidro
T (511) 219 2000 Anexo 629601
Cel: 982521942




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

Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LA AGENCIA DOS DE MAYO DEL BANCO INTERBANK, SAN ISIDRO 2021; del (los) autor(es) CORDOVA HUANQUI EDUARDO ANDRES y ECHEVARRIA ROJAS FIORELLA ANTONELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de junio de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	