

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**El trabajo en equipo y la productividad de los servicios financieros del
área de créditos y cobranzas del Banco Azteca – Sullana**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autores:

Marchand Gallo, Nilda Guiliana
Suarez Córdova, Yuridiana Marylyn

Asesor:

Cruz Cruz, Oscar
Código ORCID: 0000-0002-4478-8894

Piura – Perú

2022

1. Palabras Clave

Tema:	Organización, Productividad
Palabras Clave:	Trabajo en equipo, productividad

Líneas de investigación

Área	Ciencias Sociales
Sub Área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management
Línea de Investigación	Gerencia estratégica

2. Título

**El trabajo en equipo y la productividad de los servicios financieros del
área de créditos y cobranzas del Banco Azteca – Sullana**

**Teamwork and productivity of financial services in the area of credits
and collections of Banco Azteca - Sullana**

3. Resumen

La presente investigación de "EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DEL BANCO AZTECA – SULLANA" tiene por objetivo describir como el trabajo en equipo influye en la productividad con el propósito de determinar las prácticas del trabajo en equipo que se pueden utilizar para un mejoramiento de la producción. Siendo de tipo cualitativo, un nivel de investigación no experimental y con un diseño transversal descriptivo-correlacional para que con ello a nivel individual, grupal y estructural influya en la productividad. Teniendo por resultado que al identificar y analizar el trabajo en equipo que tienen los miembros de una organización se podría contribuir al mejoramiento de la productividad; garantizando un ambiente estable donde la organización llegue a tener un buen desempeño laboral. Además, nos servirá para analizar el trabajo en equipo el cual podremos conocer ciertas conductas de los empleados, identificando elementos tales como el ausentismo, desempeño, rotación, rendimiento, motivación y liderazgo, comunicación interpersonal entre otros del Banco Azteca – Sullana para que así aumente la productividad y los trabajadores estén motivados a realizar sus actividades laborales.

4. Abstract

The present investigation of "TEAM WORK AND PRODUCTIVITY OF FINANCIAL SERVICES IN THE CREDIT AND COLLECTION AREA OF BANCO AZTECA - SULLANA" aims to describe how teamwork influences productivity with the purpose of determining work practices in teams that can be used to improve production. Being of a qualitative type, a non-experimental research level and with a cross-sectional descriptive-correlational design so that with it at the individual, group and structural level it influences productivity. Having as a result that by identifying and analyzing the teamwork that the members of an organization have, it could contribute to the improvement of productivity; guaranteeing a stable environment where the organization reaches a good work performance. In addition, it will help us to analyze teamwork, which will allow us to know certain behaviors of employees, identifying elements such as absenteeism, performance, turnover, performance, motivation and leadership, interpersonal communication, among others, of Banco Azteca - Sullana so that it increases the productivity and workers are motivated to carry out their work activities.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE.....	i
TITULO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	vi
INTRODUCCION.....	1
ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	5
PROBLEMA	6
CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	6
HIPOTESIS	12
OBJETIVOS.....	13
METODOLOGIA.....	14
TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	14
POBLACION Y MUESTRA	15
TECNICAS E INSTRUMENTOS	16
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	16
RESULTADOS.....	17
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
AGRADECIMIENTO.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	17
Tabla 2	18
Tabla 3	19
Tabla 4	20
Tabla 5	21
Tabla 6	22
Tabla 7	23
Tabla 8	24
Tabla 9	25
Tabla 10	26
Tabla 11	27
Tabla 12	28
Tabla 13	29
Tabla 14.....	30
Tabla 15	31
Tabla 16	32
Tabla 17	33
Tabla 18	34
Tabla 19	35

5 INTRODUCCIÓN

5.1 Antecedentes y Fundamentación

5.1.1 Antecedentes:

Gil (2018) desarrolló en Colombia la tesis denominada “Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial” donde su objetivo fue analizar la importancia que tiene el trabajo en equipo en las organizaciones y la influencia que tiene en el desempeño laboral. Se tuvo una muestra de 22 organizaciones. Las conclusiones fueron que el trabajo en equipo depende de muchos factores intrapersonales e interpersonales, y en donde cada organización debe de formar con respectivos equipos de trabajo con determinadas características y funciones.

Aguilar (2016) realizó un trabajo de campo con los colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, y en cual la finalidad de este fue determinar la relación del trabajo en equipo y el clima organizacional. El diseño de la investigación fue descriptiva correlacional, y se utilizó el cuestionario para recoger la información. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores del Hotel del Campo. Los resultados mostraron que el trabajo en equipo se relaciona con el clima organizacional, y en donde se recomienda fomentar el trabajo en equipo mediante las capacitaciones.

Arévalo (2020) desarrolló su tesis en una empresa de hidrocarburos en donde el objetivo general fue identificar la relación entre la actitud laboral y la productividad en el trabajo en los colaboradores. Como tipo de investigación se empleó el cuantitativo y el diseño fue no experimental transversal. La muestra fue de 60 colaboradores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para recolectar la información necesaria. La conclusión del estudio señala que se acepta la hipótesis de investigación puesto que la actitud laboral se relaciona de manera significativa con la productividad en el trabajo.

Ollague (2018) propuso como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área de rentas de la Municipalidad de Villa María del Triunfo. El tipo de investigación empleada fue

el no experimental y el diseño correlacional. La muestra fue de 20 colaboradores quienes fueron elegidos mediante el muestreo aleatorio. Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios. Se concluye que existe una relación alta entre la motivación laboral y la productividad, con un valor R de Pearson de 0,877.

Porteros y Condezo (2018) en su tesis tuvieron como objetivo identificar de qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño organizacional en la empresa Austral Group, Chancay. La muestra fue de 98 colaboradores y como instrumento se empleó el cuestionario para obtener los datos. Los resultados mostraron que el 8.2% están en un nivel alto de trabajo en equipo, el 8.2% tiene un compromiso alto con la empresa y el 25% tiene una comunicación regular.

Yamunaqué (2018) en su tesis desarrollada en un banco de la ciudad de Huacho, tuvo el objetivo de determinar cómo la capacidad del trabajo en equipo se relaciona con la productividad de los trabajadores. Como diseño de la investigación se empleó el correlacional, y 30 colaboradores fue la muestra definida a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la capacidad de trabajo y la productividad.

5.2 .- Fundamentación Científica:

El equipo de trabajo viene a ser un grupo de personas que están organizadas de tal manera que puedan lograr los objetivos comunes.

Esta definición abarca los tres elementos principales de un equipo de trabajo:

1. Grupo de personas: El grupo de trabajo está formado por personas que les dotan de un conjunto de características distintivas (experiencia, formación, carácter, competencia, etc.), que incidirán decisivamente en el resultado obtenido por estos grupos.
2. Organización: Existen diferentes formas en que un equipo se organiza para lograr una determinada meta u objetivo, pero en general, dentro de las empresas, esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo

realiza alguna tarea de forma independiente, pero es responsable de los resultados generales del grupo.

3. Objetivo común: Hay que recordar que las personas tienen un conjunto de necesidades y metas que buscan alcanzar en todos los ámbitos de su vida, incluido el laboral. Una de las claves para un equipo que funcione bien es que las metas individuales deben estar alineadas con las metas del grupo.

En definitiva, podemos definir el trabajo en equipo como la acción individual dirigida, a través de la consecución de objetivos comunes, sin poner en peligro la cooperación y potenciando así la cohesión del equipo. La colaboración se refiere a la contribución de cada miembro del equipo con todos sus recursos individuales para ayudar a lograr un objetivo común. Esto se observa cuando los miembros del equipo realizan las siguientes actividades:

- Brindan nuevas ideas y proponen soluciones
- Se interesan por las ideas de otras personas y las desarrollan
- Son capaces de ofrecer información importante
- Se coordina actividades de los miembros
- Son capaces de evaluar los resultados

Cuando hay un desajuste entre las metas individuales y las metas grupales, los miembros del equipo a ya no cooperan ni hacen esfuerzo y ocultan a veces la información.

Mientras que la cohesión es el grado de atracción que cada integrante del equipo de trabajo tiene. Los equipos con cohesión por lo general no tienen muchos conflictos y cuando los conflictos aparecen se resuelven con mucha facilidad por la comunicación buena de sus integrantes. El sindicato participa en las decisiones del equipo. Esto aumenta el impulso.

En los grupos cohesionados, observamos que los integrantes desarrollan una serie de actividades importantes para su sustentabilidad. Es el conjunto de comportamientos que mantienen unido al grupo como un sistema social que sirve para evitar la hostilidad emocional y el conflicto. En un equipo eficaz, cada miembro desarrolla relaciones interpersonales y pone en común sus habilidades para trabajar juntos a lo largo del tiempo. Los siguientes son ejemplos de actividades de mantenimiento de equipos:

- Se anima y se aceptan las ideas de todos los integrante demostrando solidaridad.
- Se contribuyen a mejorar las relaciones en los equipos superando las diferencias.
- Se expresan los estándares de realización.
- Se camina junto al equipo.
- Se alienta la participación de todos los miembros.

Grupo	Equipo
Por lo general los miembros de un grupo trabajan de forma separada y no van hacia el mismo objetivo.	Los miembros de un equipo trabajan por el cumplimiento de los objetivos particulares y del equipo.
Los miembros de un grupo solamente se centran en sí mismos.	Participan activamente en el cumplimiento de los objetivos.
Los miembros tienen definidas sus tareas y no solicitan sus opiniones.	Los miembros de un equipo trabajan juntos y muestran su experiencia por el bien y el éxito de la institución.
Los miembros de un grupo son precavidos en sus palabras y por lo general no hacen preguntas.	Los miembros de un equipo muestran confianza y brindan su aliento a los demás para que expresen sus ideas u opiniones.

No se tienen confianza en ellos y desconocen las tareas que uno hace del otro.	Cada integrante del equipo es honesto, respetuoso y escucha el punto de vista de cada uno.
Los miembros de un grupo no pueden aportar muchas ideas ya que tienen pocas relaciones con los demás.	Son capaces de aportar sus habilidades y conocimientos con el objetivo de llegar al éxito.
Los miembros de un grupo no están cómodos y no tienen apoyo cuando se les presenta un problema.	Los miembros de un equipo tratan de solucionar los problemas brindándose apoyo de manera mutua y son capaces de escuchar todo tipo de ideas y opiniones.
Los miembros no participan en la toma de decisiones.	Los miembros tienen igualdad de condiciones en la toma de decisiones, sin embargo son conscientes que el líder toma la decisión final si es que no se llega a un acuerdo.

5.3.- Justificación:

- Conocer el sistema de trabajo en equipo y su incidencia en la productividad y el desempeño laboral.
- Analizar el trabajo en equipo y resultados de los empleados relacionado con la productividad.
- Describir el proceso de trabajo en equipo para determinar su nivel de influencia en la evaluación, criterios y políticas de la productividad.

5.4.- Problema:

¿Cuál es la relación existente entre el trabajo en equipo y la productividad de los servicios financieros del área de créditos y cobranzas del Banco Azteca - Sullana?

5.5.- Conceptuación y operacionalización de las variables

5

5.5.1.- Conceptuación:

PRODUCTIVIDAD

La productividad se puede definir como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

En el sector manufacturero, la productividad se utiliza para medir el desempeño de plantas, máquinas, equipos y empleados.

La productividad de los empleados es sinónimo de rendimiento. En el enfoque sistemático, decimos que algo o alguien trabaja de manera eficiente con una determinada cantidad de recursos (entradas) en un período de tiempo dado, la cantidad de salida que se obtiene es máxima. La productividad de las máquinas y equipos es parte de sus especificaciones. Este no es el caso de los recursos humanos o el personal.

Hay que tener en cuenta algunos factores que pueden influir. Hay otros aspectos muy importantes contribuyen a la productividad, tales como:

- Calidad: Viene a ser la velocidad en cual los bienes se producen de manera especial por algún trabajo.
- Productividad = Entradas / Salidas

- Entradas: Son las manos de obra, maquinarias, materia prima, capital, energía, etc.
- Salidas: Bienes o Productos
- Si es la misma entrada, la salida es más grande
- Si la entrada es más pequeña, la salida es la misma
- Al incrementar la salida, se disminuye la entrada
- Se incrementa la salida más rápido que la entrada.

Importancia De La Productividad ⁶

La única manera de que un negocio crezca y aumente las ganancias (o ganancias) es aumentar la productividad del negocio.

La principal herramienta para aumentar la productividad es el uso de métodos, estudios de tiempo y sistemas de pago. De los costos totales pagaderos en un negocio típico de facturación de productos metálicos, el 15 % corresponde a mano de obra directa y el 40 % a gastos generales.

Debe entenderse claramente que todos los aspectos de un negocio o industria - ventas, finanzas, manufactura, ingeniería, costos, mantenimiento y administración - son áreas fértiles para la aplicación de estos métodos, tiempo de estudio y sistema de pago adecuado. Debe recordarse que las filosofías y técnicas de método, estudio de tiempos y sistemas de propulsión son aplicables en industrias no manufactureras. Ejemplos: industrias de servicios como hospitales, agencias gubernamentales y transporte.

¿Como se mide la productividad?

La productividad se define como la relación entre insumos y productos, mientras que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. Por ejemplo:

En el caso de los servicios médicos, la medida de la productividad se da como la razón del número de consultas emitidas por hora por médico. La

productividad se medirá a partir del costo por consulta, el cual se incorporará no solo al tiempo que el médico dedica a esa consulta, sino también a todos los demás recursos involucrados en la consulta de ese caso en particular, tales como materiales de tratamiento, medicamentos utilizados, personal de enfermería, tiempo, etc.

Aquellas empresas que miden su productividad utilizan la siguiente fórmula:

Productividad:

Número de unidades producidas

7

Insumos empleados

Modelo empleado para aplicarlo en un taller o instalación de producción con un grupo de productos homogéneo. Sin embargo, muchas empresas modernas producen una variedad de productos. Estos últimos son heterogéneos tanto en valor como en volumen de producción, y su complejidad tecnológica puede dar lugar a diferencias significativas. En estas empresas, la productividad total se mide por un número específico de "centros de beneficio", que representan completamente el desempeño real de la empresa.

Todas estas medidas son cuantitativas y no tienen en cuenta el aspecto cualitativo de la producción (el producto debe fabricarse a la primera y satisfacer la demanda del cliente). Todos los costos adicionales (reinicios, reacondicionamientos, reemplazos y reparaciones posventa) deben tenerse en cuenta en la métrica de productividad. El producto también puede tener consecuencias beneficiosas o negativas para los demás productos de la empresa. De hecho, si el producto satisface al cliente, éste se verá más inclinado a comprar otros productos de la misma marca. Si los clientes no están satisfechos con un producto, por lo general no comprarán otros productos de la misma marca.

Los costes asociados a la imagen y calidad de la empresa deben tenerse en cuenta a la hora de medir la productividad.

Para medir el progreso en la productividad, el Índice de Productividad (P) se usa esta fórmula:

$$P= 100*(Productividad Observada) / (Estándar de Productividad)$$

La productividad observada es la productividad que se mide en un período de tiempo específico (día, semana, mes, año) en un sistema conocido (fábrica, empresa, sector económico, servicios, mano de obra, etc.) dinámica, energía, país) La productividad El criterio es la línea de base o Productividad Previa que sirve como referencia.

Lo principal es identificar tendencias utilizando métricas de productividad a lo largo del tiempo en nuestras empresas,⁸ para hacer los ajustes necesarios para hacerlas más eficientes y rentables.

Los principales factores que se toman en consideración para incrementar la productividad empresarial son el capital humano que la organización invierte en capacitar y formar a los integrantes y formadores de la fuerza laboral y los conocimientos y habilidades directamente relacionados con el desempeño laboral.

Factores internos y externos que afectan la productividad

Factores Internos:

- * Inmuebles, edificios, terrenos.
- * Materiales diversos
- * Energía
- * Maquinarias
- * Recursos humanos

Factores Externos:

- Materiales disponibles
- Buena mano de obra
- Políticas relacionadas con la tributación e impuestos
- Infraestructura
- Capital e intereses
- Medida de ajustes

Conclusión

La productividad es ante todo una actitud mental. Ella está constantemente buscando formas de mejorar todo lo que hay. Se basa en la creencia de que podemos hacerlo mejor hoy que ayer y que mañana será mejor que hoy. Además, existe la necesidad de esfuerzos continuos para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes mediante la aplicación de nuevas teorías y métodos.

9

TRABAJO EN EQUIPO

De acuerdo con Stoner (1996) lo define como el conjunto de personas que tienen la capacidad de interactuar entre sí e influir en otros para llegar a un objetivo común.

Koontz-Weirich (2004) sostiene que es un grupo pequeño de personas que tienen habilidades complementarias que van hacia un mismo objetivo y con determinado método de trabajo.

Por su parte Robbins (1999) afirma como la diferencia entre grupo y grupo cuando se dice que el propósito de los grupos de trabajo es compartir información mientras que la responsabilidad del grupo es la responsabilidad del desempeño colectivo en el grupo siendo individual mientras que en el grupo es individual. Individual y grupal. En cuanto a las habilidades, en las combinaciones son aleatorias (es decir, raras) y variables, mientras que en las combinaciones se complementan.

PRODUCTIVIDAD

Belcher (1987) lo define como la relación entre lo que una empresa produce y los productos que dicha empresa adquiere para producirlos.

Según Bain (1993) define el término como la relación entre la producción y sus insumos.

5.5.2.- Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Subindicadores
TRABAJO EN EQUIPO	1.1 Liderazgo efectivo	<ul style="list-style-type: none"> • Visión • Intereses • Organización • Estrategias • Incentivar
	1.2 canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Formales e informales • Barreras • Retroalimentación • Escuchar
	1.3 ambiente de trabajo armónico	<ul style="list-style-type: none"> • Participaciones • Desacuerdo • Desempeño • búsqueda • Imposición
	1.4 confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento mutuo • Habilidad • Técnicas • Calidad humana

PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	2.1. clima	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Características estructurales • Ambiente social • Características personales • Comportamiento organizacional
	2.2 Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • La identidad que muestran los miembros • El énfasis que se pone • Decisión • Cómo se integran • Tener el control • Tener tolerancia ante los riesgos • Políticas de recompensa • Tener tolerancia antes los problemas • Perfil respectivo • Enfoque de la institución
	2.3 Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Unidad y amalgama

5.6.- Hipótesis

El trabajo en equipo influye en la productividad de los servicios financieros del área de créditos y cobranzas del Banco Azteca – Sullana

5.7.- Objetivos

5.7.1 Objetivo General:

Describir como el trabajo en equipo influye en la productividad de los servicios financieros del área de créditos y cobranzas del Banco Azteca – Sullana.

5.7.2 Objetivos Específicos:

12

- Determinar de qué manera el trabajo en equipo afecta el desempeño y por ende la productividad de los servicios financieros
- Analizar las técnicas que realizan el equipo para describir de que manera influye en la productividad
- Analizar el clima organizacional para determinar su influencia en el trabajo en equipo y de manera individual del trabajador.

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

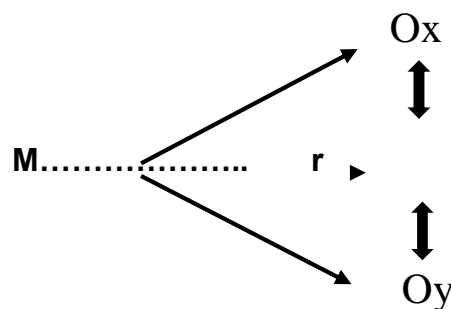
- **Tipo de Investigación:**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo no experimental ya que se observan situaciones ya existentes. Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que este tipo de investigación es sistemático y empírico en donde las variables no se pueden manipular puesto que ya han sucedido.

Estos datos se vieron reflejados en el cuestionario respectivo.

- **Diseño de Investigación:**

La investigación tendrá diseño descriptivo correlacional. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un diseño en la que se asocian las variables y explicar el porqué de ciertas situaciones ocurridas en el BANCO AZTECA-SULLANA.



Dónde:

M= Es el tamaño de la muestra que conforman los empleados del área de créditos y cobranzas del BANCO AZTECA-SULLANA.

- X=** Es la variable causa de la investigación.
Y= Es la variable efecto de la investigación
R = Relación de la variable causa y la variable efecto.

6.2.- Población y Muestra

14

6.2.1 Población

La población fue de 12 integrantes de BANCO AZTECA-SULLANA, empezando por los ejecutivos de créditos y cobranza y los JCC mujeres (30%) y hombres (70%).

6.2.2 Muestra

Cálculo de la muestra:

n= tamaño de muestra buscado

N=12 (Es la población; que son todas las personas que laboran en el área de créditos y cobranza.)

Z= 1.96 (Nivel de confianza)

P= 0.5 (Es la varianza poblacional)

Q=0.5 (Es la varianza poblacional)

E= 0.05 (Error muestral)

$$\underline{n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}}$$

$$\underline{n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) * 12}{(12-1)0.05^2 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}}$$

$$\underline{n = \frac{11.5248}{0.9879}} = 11.66$$

- La muestra que se extrajo de dicha población, la cual hallamos por una fórmula estadística fue de **11.66**.

6.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación

15

Nº	Técnicas	Instrumentos
1.-	Encuesta	Cuestionario
2.-	Observación Directa	Libreta de Campo Guía de Observación

- En relación a la encuesta a cada uno de los informantes de la organización se les otorgó un cuestionario.
- Esta técnica e instrumento sirvió para evaluar los elementos del trabajo en equipo, tratando de conocer los efectos de cada uno de ellos para lograr una productividad estable dentro del área de créditos y cobranza del BANCO AZTECA-SULLANA, para obtener satisfacción laboral.

6.4 Procesamiento y análisis de la información:

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a tratar de manera adecuada la información obtenido con la finalidad de tener un análisis ordenada, haciendo uso de la tabulación de las encuestas aplicadas a los colaboradores. Luego se establecieron porcentajes estadísticos que permitieron apreciar mucho mejor los resultados alcanzados, y así poder conocer la realidad de la organización y poder plantear las conclusiones y

recomendaciones.

7.- RESULTADOS:

Luego de haber procesado la información, obtenida de las encuestas aplicadas a los trabajadores del área de créditos y cobranza obtuvimos los siguientes resultados:

Tabla 1

¿Te identificas con la misión y visión de la empresa?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	3	25%
NO	9	75%

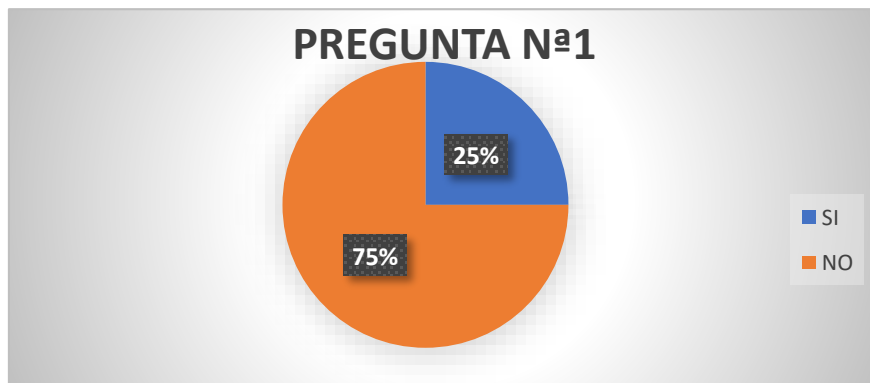


Figura 1: *¿Te identificas con la misión y visión de la empresa?*

Interpretación:

Del 100% de los trabajadores encuestados el 75% que no se sienten identificados con la misión ni visión de la empresa, el 25% si se identifican. Esto demuestra que los trabajadores no tienen la inspiración necesaria y tampoco saben la labor importante que hacen en la empresa y que ellos deben empujar en la misma dirección, para saber dónde poner su enfoque.

Tabla 2

¿Conoce ud. los objetivos de su trabajo y se aplica en las funciones?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	7	58%
NO	5	42%

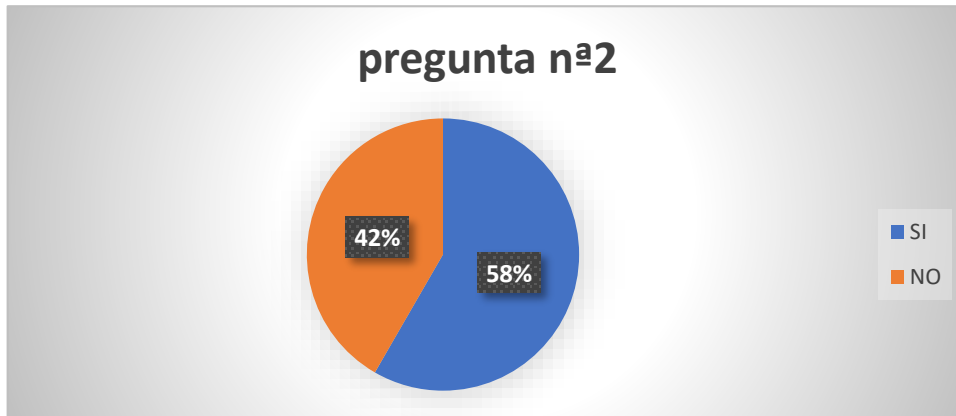


Figura 2: *¿Conoce ud. los objetivos de su trabajo y se aplica en las funciones?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 42% que no conocen los objetivos de su puesto de trabajo y no lo aplica a sus funciones, el 58% si conocen los objetivos de su puesto de trabajo. Esto demuestra que los trabajadores desempeñan con responsabilidad y demuestra interés en aprender los cambios que puedan presentarse en el puesto de trabajo.

Tabla 3

¿Te sientes orgulloso del trabajo que realizas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	7	58%
NO	5	42%

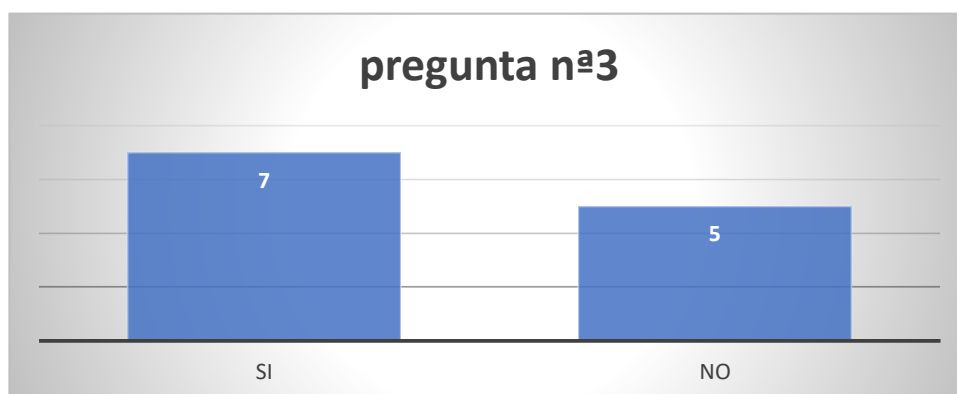


Figura 3: *¿Te sientes orgulloso del trabajo que realizas?*

Interpretación:

Del 100% de los trabajadores encuestados el 42% que no se sienten orgullosos con el trabajo que realizan, el 58% si están orgullosos del trabajo que realiza. Esto demuestra que los trabajadores no sienten orgullo por el trabajo que realizan y talvez el origen sean porque no obtiene logros esos éxitos que los hacen creer superiores como un ascenso, la mejor venta del año o el mejor empleado del mes algo que los incentive a ser mejores.

Tabla 4

¿Conoce la importancia de su trabajo para la organización?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	12	100%
NO	0	0%

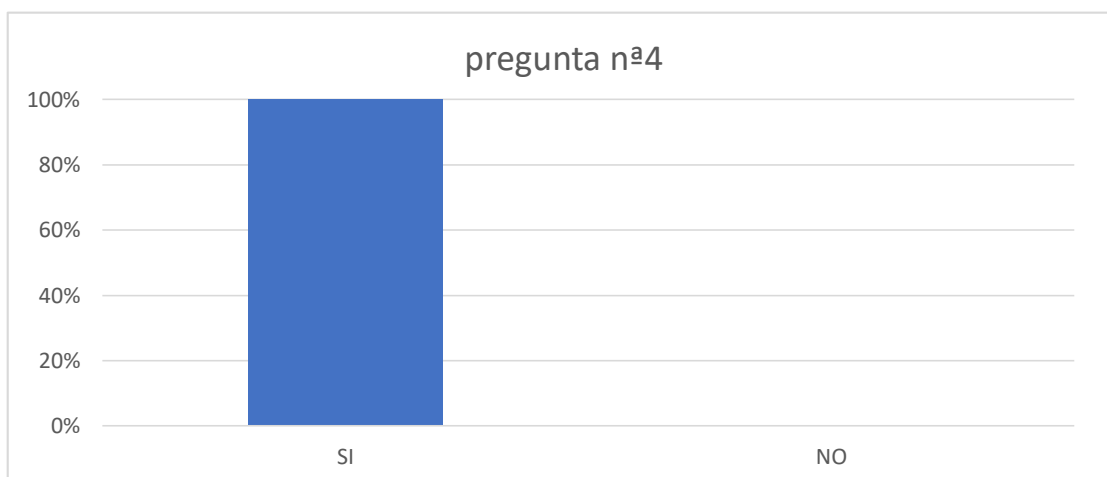


Figura 4: *¿Conoce la importancia de su trabajo para la organización?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 100% que conoce la importancia para la organización, el 0% conoce la importancia de su trabajo para la organización. Esto demuestra que el trabajo es sin duda uno de los elementos más importantes en toda organización siempre y cuando las personas estén comprometidas y trabajen de manera articulada en el logro de los objetivos.

Tabla 5

¿Usted comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	2	17%
NO	10	83%



Figura 5: *¿Usted comparte sus conocimientos con sus compañeros de trabajo?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 17% que, si comparten sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros, el 83% no lo hace. Esto demuestra la falta de compañerismo lo cual aportaría una mejor productividad y el rendimiento.

Tabla 6

¿Aplica usted los valores institucionales en su trabajo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SIEMPRE	3	25%
AVECES	4	33%
NUNCA	5	42



Figura 6: *¿Aplica usted los valores institucionales en su trabajo?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 25% que siempre aplica los valores institucionales en su trabajo, mientras que el 33% a veces los aplica, y el 42% nunca aplican los valores en el puesto de trabajos. Esto demuestra la relación que existe entre productividad, compañeros de trabajo jefes y clientes.

Tabla 7

¿Cumple usted con sus funciones?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	12	100%
NO	0	0%



Figura 7: *¿Cumple usted con sus funciones?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 100% que, si es leal con su superior, el 0%. Esto demuestra que los trabajadores tienen un compromiso laboral de respeto y afinidad con sus superiores.

Tabla 8

¿Tienes una buena relación interpersonal con sus compañeros del área?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	4	33%
NO	8	67%

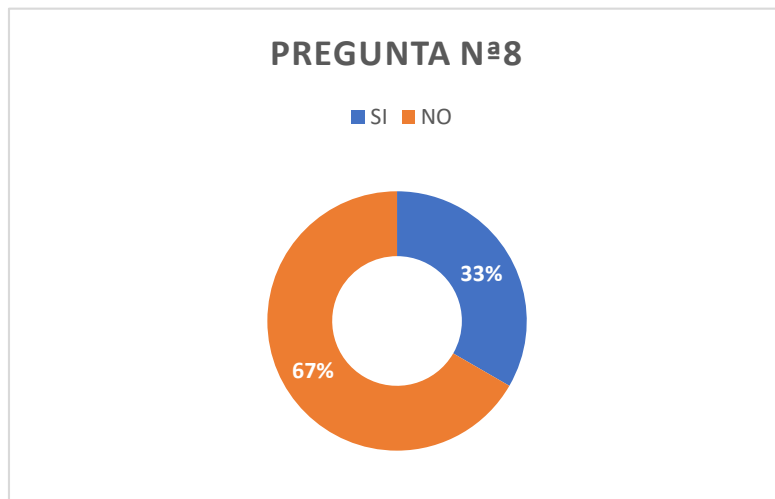


Figura 8: *¿Tienes una buena relación interpersonal con sus compañeros del área?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados solo el 67% de los trabajadores no mantiene buenas relaciones con compañeros de trabajo, el 33% de los trabajadores si mantiene una buena relación interpersonales. Esto demuestra que hay carencia de valores tales como el compañerismo respeto mutuo, el aprecio, la gratitud, la confianza y la transparencia.

Tabla 9

¿Te gusta participar en actividades grupales?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	3	25%
NO	9	75%

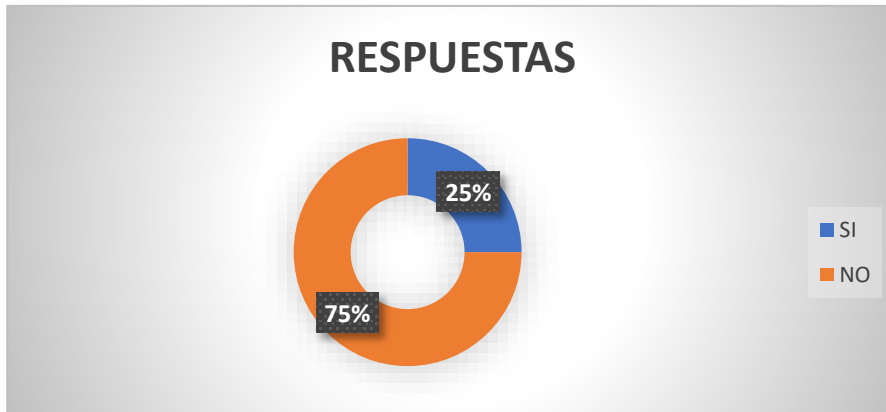


Figura 9: *¿Le gusta participar en actividades grupales?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados solo el 75% de los trabajadores no le gusta participar en las actividades de grupo, el 25% si le gusta participar en actividades e grupo. Esto demuestra la carencia del espíritu colaborativo y la identificación de las personas con los objetivos de la empresa

Tabla 10

¿Según usted, existe unidad y comunicación entre sus compañeros?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SIEMPRE	1	67%
AVECES	3	25%
NUNCA	8	8%

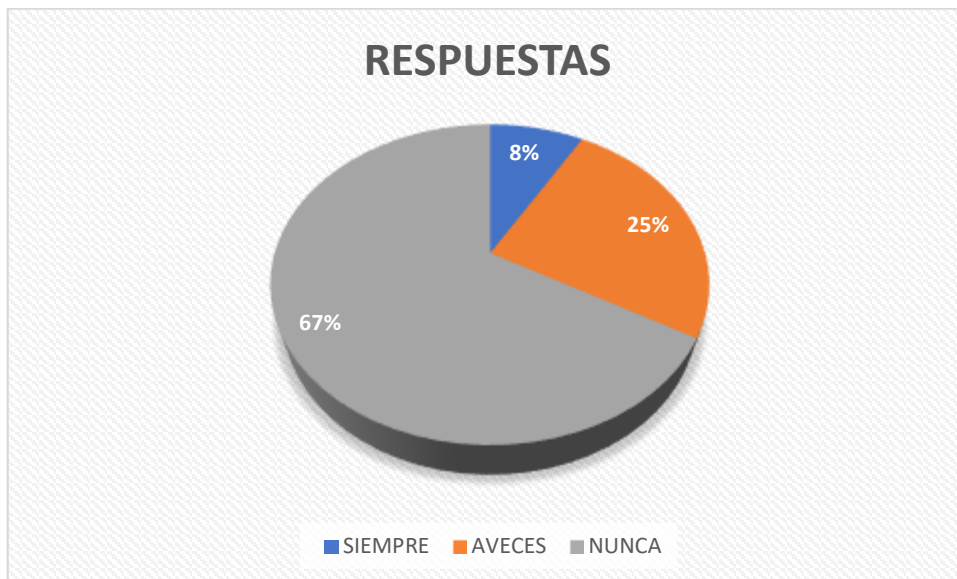


Figura 10: *¿Según usted, existe unidad y comunicación entre sus compañeros?*

Interpretación

DEL 100% de los trabajadores encuestados solo el 8% considera sí existe unidad y comunicación entre sus compañeros, mientras que el 25% a veces considera que existe unidad y comunicación entre compañeros y el 67% considera que no hay unidad ni comunicación entre compañeros. Esto demuestra que no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo y no existe bienestar en el entorno laboral.

Tabla 11

¿Siempre es puntual con la entrega de sus trabajos?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SIEMPRE	6	50%
AVECES	4	33%
NUNCA	2	17%

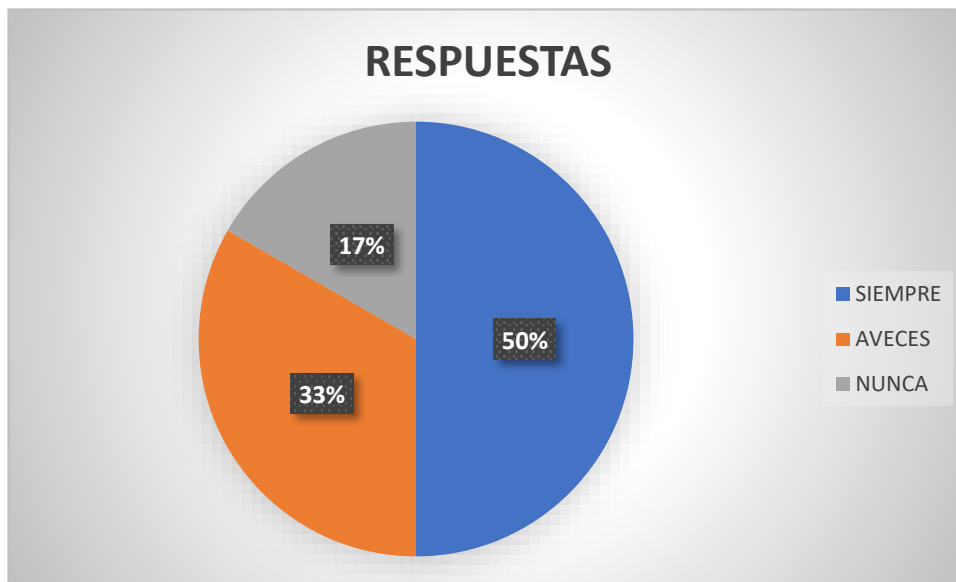


Figura 11: *¿Siempre es puntual con la entrega de sus trabajos?*

Interpretación

DEL 100% de los trabajadores encuestados solo el 50% es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan, el 33% a veces lo es y el 17% no es puntual. Esto demuestra que el trabajador tiene responsabilidad con las tareas asignadas

Tabla 12

¿Usted está de acuerdo con clima laboral de la organización?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	3	25%
NO	9	75%



Figura 12: *¿Usted está de acuerdo con clima laboral de la organización?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 25% está de acuerdo con el clima laboral dentro de la organización, mientras que el el 75% no está de acuerdo

Tabla 13

¿Tiene una actitud positiva ante los cambios?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	8	67%
NO	4	33%



Figura 13: *¿Tiene una actitud positiva ante los cambios?*

Interpretación

DEL 100% de los trabajadores encuestados solo el 67% mantiene una buena actitud frente a los cambios, el 33% no mantiene una actitud frente a los cambios. Esto demuestra que los cambios lo ven como una oportunidad de aprender.

Tabla 14

¿Aceptas la ayuda de otros para superar las metas establecidas por su superior?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SIEMPRE	2	16%
AVECES	2	17%
NUNCA	8	67%

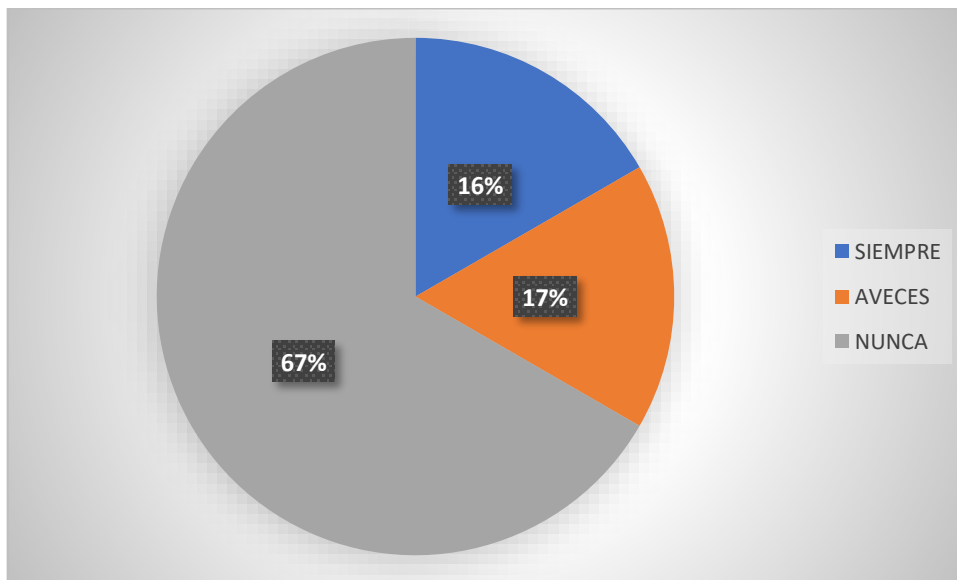


Figura 14: *¿Aceptas la ayuda de otros para superar las metas establecidas por su superior?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados solo el 67% mantiene una buena actitud frente a los cambios, el 33% no mantiene una actitud frente a los cambios. Esto demuestra que algunas personas parecen ser mejores que otras para cumplir sus objetivos.

Tabla 15

¿Brinda tiempo extra para las labores en el banco?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	9	75%
NO	3	25%



Figura 15: *¿Brinda tiempo extra para las labores en el banco?*

Interpretación

DEL 100% de los trabajadores encuestados solo el 75% brinda más tiempo de lo requerido para realizar labores en el banco, 25% no brinda más tiempo de lo requerido en el banco. Esto demuestra el compromiso que tienen con su trabajo

Tabla 16

¿Te parece adecuado el clima organizacional existente dentro de la organización?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	2	17%
NO	10	83%



Figura 16: *¿Te parece adecuado el clima organizacional existente dentro de la organización?*

Interpretación

DEL 100% de los trabajadores encuestados solo el 83% no le parece adecuado el clima organizacional que existe, 17% le parece adecuado el clima organizacional. esto demuestra que las actitudes que tienen para relacionarse entre sí no son las adecuadas.

Tabla 17

¿Participa siempre con entusiasmo en las reuniones de trabajo?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	4	67%
NO	8	33%



Figura 17: ¿Participa siempre con entusiasmo en las reuniones de trabajo?

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 67% no participan con entusiasmo ni atención en las reuniones grupales, el 33% sí lo hace. Esto demuestra que no tienen un estímulo para trabajar en equipo

Tabla 18

¿Brinda algún tipo de aportes para el beneficio de su área?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	3	25%
NO	9	75%



Figura 18: *¿Brinda algún tipo de aportes para el beneficio de su área?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 25% brinda algún tipo de aporte para el beneficio de su área, mientras que el 75% no los brinda. Esto demuestra la falta de compañerismo y empatía con los miembros del área.

Tabla 19

¿Existe algún tipo de estímulo por parte de sus superiores?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
SI	2	17%
NO	10	83%



Figura 19: *¿Existe algún tipo de estímulo por parte de sus superiores?*

Interpretación

Del 100% de los trabajadores encuestados el 17% considera sí existe algún tipo de estímulo por parte de sus superiores, mientras que el 83% no considera que recibe ningún estímulo por realizar bien sus actividades. Esto demuestra la falta de incentivos que hay para los trabajadores.

8.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

8.1.- CONCLUSIONES

- Se concluye que los trabajadores sostienen que los superiores no toman en cuenta las opiniones y no todos participan en la toma de decisiones para mejorar la comunicación dentro de la organización.
- Se concluye que no se trabaja de manera conjunta en las actividades de la institución. Esto debe cambiar y trabajar para llegar al objetivo y mejorar así las capacidades y talento del personal para obtener múltiples beneficios ya sea cualitativos o cuantitativos de tal manera que se les sea fácil el logro de metas y objetivos para mejorar su productividad de los servicios financieros del banco azteca.
- Se concluye que no prevalece el trabajo en equipo, en el cual una de las partes más importantes es la comunicación y socialización y logren establecer un grupo unido sin importar los niveles jerárquicos sino lo que prevalecerá será la escucha mutua en donde se valoren cada una de las opiniones de los miembros.

8.2.- RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los jefes a realizar diversas actividades de confraternidad con la finalidad de integrar a todo el personal de la institución y así conocer las habilidades, capacidades, destrezas y debilidades hasta la forma de pensar en las diferentes situaciones que se vedan presentar de cada uno de los miembros, para que cada una de sus ideas sean escuchadas y respetadas esto ayudara a una mejor convivencia para que así les necesidad de cada colaborador y de la empresa sean atendidas a tiempo
- Se recomienda trabajar de manera grupal y ordenada en cualquier actividad que la institución programe, y así explorar todo el talento y habilidades de los colaboradores para obtener múltiples beneficios ya sea cualitativos o cuantitativos de tal manera que se les sea fácil el logro de metas y objetivos para mejorar su productividad de los servicios financieros del Banco Azteca.
- Se recomienda fomentar el trabajo en equipo en donde todos puedan participar de la toma de decisiones. El trabajo en equipo debe ser una práctica que se realice diario para así poder darnos cuenta de los resultados que se pueden lograr en beneficio personal y de los clientes logrando así un ambiente empático entre los trabajadores del área de créditos y cobranza para mejorar las relaciones interpersonales a través de unos adecuados sistemas de comunicación.
- Se recomienda siempre tener un líder, pero no aquel que solo da ordenes, ese no es el papel de un buen líder, es todo aquel que tiene iniciativa, entusiasmo, empatía y así un sin número de cualidades que le ayude al habla, escucha y orientar en este camino de aprendizaje al equipo de trabajo va que no todos aportan la misma cosa mientras unos acortan creatividad otros aportan experiencia y así cada miembro es un mundo distinta pero aun así es pieza esencial de la empresa
- Se recomienda otorgar incentivos y recompensas de manera grupal e individual con la finalidad de que los colaboradores estén motivados.

9.- AGRADECIMIENTO:

10.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguilar, H. (2016) Trabajo en equipo y clima organizacional: estudio realizado en los colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Alva, T y Juárez, A. (2014). Tesis: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014. Trujillo.
- Arévalo, I. (2020) Actitud laboral y productividad en el trabajo de los colaboradores de una empresa de hidrocarburos, periodo 2019. Universidad San Martín de Porres.
- Bain, D. (1993) Productividad, la solución a los problemas de la empresa. Mc Graw Hill. México.
- Belcher, J. (1987) Productividad Total. Ed. Graó. Barcelona. España.
- Cabrera, G. (1999). Clima organizacional en empresas chilenas. Revista psicológica social e institucional, 50-62.
- Campbell J. (1970). Comportamiento gerencial, desempeño y efectividad. New York: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la Administración. México: Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: McGrawHill Interamericana Editores.
- Ciampa, D. (1990). Liderazgo Industrial. Colombia: Legis.
- Cruelles, J. (2013). Productividad e incentivos (6a ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.
- Carrasco, P. (2008). Metodología. (10ª Edición ed.). México: Pearson Prentice Hall.

- Ferro, J. (2019) Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. Universidad Católica de Colombia.
- Gan, D. & Berbel, A. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona : UOC.
- Gil, D. (2018) Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial. Universidad Cooperativa de Colombia
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Mc Graw Hill Education. México.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2004) Administración, una perspectiva global. Onceava Edición. Mc Graw Hill. México.
- Ollague, J. (2018) Motivación laboral y la productividad de los trabajadores del área de rentas de la municipalidad de Villa María del Triunfo. Universidad Autónoma del Perú.
- Porteros, S. y Condezo, O. (2018) Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa Austral Group, Chancay 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Robbins, S. (1999) Comportamiento Organizacional. Octava Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Stoner, J. (1996) Administración. Sexta Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Yamunaqué, W. (2018) Capacidad de trabajo en equipo y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Azteca, Huacho 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.