



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS RUBRO HELADERÍAS: CASO EMPRESA  
VIA VIA, DISTRITO AYACUCHO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**CANCHO CAMPOS, SHERLIE THALIA**

**ORCID: 0000-0002-0041-2844**

**ASESOR**

**MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Cancho Campos, Sherlie Thalia

ORCID: 0000-0002-0041-2844

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú .

### **ASESOR**

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú .

### **JURADO**

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

**Presidente**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza para seguir adelante y ser mi apoyo en momentos de debilidad.

A mi asesor Estrada Díaz, Elida Adelia por la enseñanza brindada y paciencia que me brindó durante el tiempo de elaboración de mi informe final y ser fuente de inspiración en mi profesión .

A la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo de investigación y a cada uno de los docentes que aportaron en mi aprendizaje

## DEDICATORIA

Dedico primeramente a dios por lo que he logrado y obtendré bajo su bendición dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis padres Fredy y Agustina por su inmenso amor, sus buenos valores y enseñarme a seguir luchando por mis sueños .

A mis hermanas que me dan los ánimos y consejos para salir adelante y poder lograr mis metas .

## CONTENIDO

1. CARATULA .....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
<u>3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....</u>	iii
4. AGRADECIMIENTO .....	iv
5. DEDICATORIA .....	v
6. ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
7. ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
8. RESUMEN.....	xi
9. ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes.....	6
<b>2.1.1 Antecedente internacional:.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Antecedente nacional:.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3 Antecedente local: .....</b>	<b>10</b>
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	12
III. HIPOTESIS .....	27
IV. METODOLOGÍA.....	27

4.1. Tipo de investigacion .....	32
4.2. Nivel de investigacion .....	32
4.3. Poblacion y muestra .....	50
4.4. Matriz de paralización .....	31
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.6. Plan de análisis .....	33
4.7. Principios éticos .....	34
V. RESULTADOS.....	51
VI. CONCLUSION.....	56
VII. RECOMENDACIONES .....	58
Referencias bibliográficas:.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. características del compromiso en las micro y pequeñas empresas rubro heladerías: caso empresa Via Via, distrito Ayacucho, 2019. ....	41
Tabla 2. características de la confianza en las micro y pequeñas empresas rubro heladerías: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019. ....	42
Tabla 3. características de la tolerancia en las micros y pequeñas empresas rubro heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.....	43



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	50
Figura 2. Género.....	52
Figura 3. Tu jefe tiene un comportamiento amigable frente a sus subordinados y con el cliente que ingresa a diario.....	53
Figura 4. Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal.....	54
Figura 5. Ha recibido usted incentivos y/o reconocimientos, durante los últimos años que viene laborando en la empresa.....	55
Figura 6. A mal comportamiento de un cliente usted actúa respetando los reglamentos de la empresa.....	56
Figura 7. Tu jefe tiene un carácter colérico por los errores que cometiste .....	57
Figura 8. Las reacciones que tienen tus compañeras de trabajo son amables en momentos difíciles que te encuentre.....	58
Figura 9. Usted asume las consecuencias de sus actos dentro de la empresa.....	59
Figura 10. La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe .....	60
Figura 11. Tienes esa libertad de tomar tus propias decisiones en momentos inoportunos.....	62
Figura 12. Tienes esa voluntad de ayudar a tus compañeras de trabajo en situaciones difíciles .....	64

Figura 13. Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe .....	65
Figura 14. Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles.....	67

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general : Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladería : caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019 . La metodología fue de diseño no experimental – transversal – nivel descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestra de 15 trabajadores de la empresa, a quienes se les empleo un cuestionario estructurado con 14 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados se obtuvo que el 75% de los trabajadores encuestadas respondieron de que la heladería si cumplen sus deberes, los demás encuestados respondieron siempre, ya que cumplen con sus deberes cada trabajadora, el 15%(3) solo respondió que de vez en cuando cumplen y solo el 10%(2) respondió que en ocasiones cumplen con todos sus deberes. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas en su mayoría desconocen la utilidad del desarrollo organizacional en su negocio y que aun teniendo un grado de estudio no consideran los atributos que tiene el líder dentro de su organización y el motivador de nuevas ideas es cómo debe ser el líder en dicha empresa.

**Palabras clave:** confianza; microempresa, motivación.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective: Describe the characteristics of teamwork in micro and small companies in the ice cream industry: case company via via, Ayacucho district, 2019. The methodology was of a non-experimental design - cross-sectional - descriptive level, for the collection of information a sample population of 15 company workers was used, to whom a structured questionnaire with 14 questions was used through the survey technique. Obtaining the following results, it was obtained that 75% of the workers surveyed responded that the ice cream shop does fulfill their duties, the other respondents always responded, since each worker fulfills their duties, 15% (3) only responded that from time to time from time to time they comply and only 10%(2) answered that they sometimes fulfill all their duties. The investigation concludes that the representatives of micro and small companies are mostly unaware of the usefulness of organizational development in their business and that even having a degree of study they do not consider the attributes that the leader has within their organization and the motivator of new ideas. It is how the leader in such a company should be.

**Keywords:** trust; microenterprise, motivation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, los micro y pequeñas empresas cumplen un rol económico importante en el Perú, pues que impulsa la economía aportando significativamente en el PBI del país.

Por ello la presente tesis tiene como tema central trabajo en equipo hacer un estudio sobre las heladerías en cual se desarrolló en la empresa Heladera Via Via ubicado en el distrito de Ayacucho en centro de la ciudad.

En este sentido una de las principales motivaciones que a generado este estudio es conocer a mayor profundidad como es el trabajo en equipo que porta grandes beneficios a las mypes como a la empresa Via Via.

Por lo expuesto anteriormente el problema de investigación está referida a hacer mención sobre las características de la heladería Via Via, distrito Ayacucho.

Como manifiestan Margarita Medina y Scotti (2018), en los últimos años se ha visto que el éxito de una mype tiene raíces en las características del trabajo en equipo que deben ser flexibles creativos e innovadores para desarrollar y alcanzar todos los resultados propuestos dentro de la empresa. Por ello es importante que dentro de las mypes se encuentren personal que capacite a los trabajadores mediante cursos, talleres y que aprendan de aquellos compañeros que tienen más experiencia para mejor los lazos de trabajo en equipo.

En esta misma línea como se manifiesta en la investigación realizada por MONCADA CERON (2019), en las mypes de Mexico actual mente las organizaciones presentan equipos de trabajo desorganizados con baja motivación y no tienen en cuenta los objetivos personales para alinearlos a los objetivos empresariales impidiendo asi que se llegue al cumplimiento de los objetivos planteados. No solo se deben analizar los factores internos

si no se deben evaluar los cambios externos y globales los cuales afectan a las organizaciones otros componentes que se deben tener en cuenta a nivel interno son los valores, ideas, formas de comunicación y de hacer las cosas, anteriormente los factores externos incluyen directamente debido a que la globalización ha causado que las tendencias mundiales estén en constante cambio.

En el Perú, el trabajo en equipo siendo esta una herramienta de suma importancia para el logro de una gestión de calidad tiene cinco puntos básicos como la complementación, comunicación, relación, confianza y responsabilidad, que el trabajo en equipo tiene la funcionalidad de una máquina de manera que si no se cumple con los puntos básicos se obtendrán resultados negativos, por lo cual hace énfasis de la importancia que tiene cada colaborador y que su participación activa apoya a que los procesos se den con la eficiencia y eficacia que se merecen, obteniendo satisfacción en el cliente (Arbaiza, 2017).

En esta misma línea, dentro de las mypes de la región Ayacucho el trabajo en equipo en el rubro heladería es un sector en constante crecimiento, se estima que en el 2017 existirán 1,100 heladerías, lo cual representa una facturación estimada de US\$ 125 millones. Asimismo, el consumo per cápita es bajo comparado con los demás países de la región, que significa una oportunidad de desarrollo del este sector.

La heladería Via Via hoy en día evoluciona en los procesos de fabricación, siendo tendencia, al no ser el único giro de negocio que es la heladería, también se dedican al negocio de cafetería y hotelería. Las industrias peruanas de la heladería se encuentran en constante crecimiento y en la innovación de productos debido en gran demanda de la población peruano; en los últimos años los locales fueron creciendo por la gran demanda

que existía en el Perú, el consumo de helados es todavía bajo en comparación con otros países, iso mención la agencia andina (ANDINA, 2010).

El número de heladerías en la provincia de huamanga se incrementó por la gran demanda que existe de los consumidores, al ser un sector en constante crecimiento y evolutivo tienen que ser más competitivos frente a otras empresas heladeras.

La demanda en los mercados existe, las distintas demandas y dentro de ella se encuentra el consumo de los distintos derivados de la pulpa de frutas especialmente las frutas populares y tradicionales es así que existe inmuebles en la heladería en el distrito de Ayacucho, las que orientan su oferta directamente en su lugar de producción. las heladerías del distrito ofertan también a las organizaciones como centros comerciales, mercados y otros más en su lugar de producción.

Dentro de la producción de las MYPES; y de acuerdo a la demanda y la iniciativa del producto o los dueños de la heladería amplían sus ofertas con otros productores de los helados de fruta. En todo el distrito de Ayacucho para ofertar estos productos al mercado consumidor y a las entidades diversas y la falta de una política de gestión empresarial con criterios económicos y social.

En este marco, esta investigación se enfoca en la micro y pequeñas empresas, en el cual se encuentra la empresa heladera via via en la provincia de huamanga. Así mismo, con la finalidad de lograr los objetivos que se plantean para la investigación, es necesario proponer el siguiente enunciado del problema, ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las heladerías: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019?.

Ante lo mencionado líneas atrás el objetivo general del estudio es Describir cuales son las características del trabajo en equipo en la heladería: caso empresa via via, distrito

Ayacucho, 2019: (a) Describir las características del compromiso en la heladería caso empresa Via Via, distrito Ayacucho 2019; (b) Determinar las características de la confianza del trabajo en equipo en la heladería caso empresa Via Via distrito Ayacucho, 2019; (c) Describir las características de la tolerancia del trabajo en equipo en la heladería caso empresa Via Via distrito Ayacucho 2019.

En cuanto a la metodología que se empleó a la investigación, se optó por el diseño no experimental - transversal – descriptivo. En cuanto al enfoque, se partió desde una mirada cuantitativa.

Para ello, se contó con una población compuesta por 15 trabajadores que se encuentran prestando servicio a empresas privadas como públicos. Asimismo, para fines de esta investigación se contó con una muestra compuesta por 15 trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro heladerías del distrito de Ayacucho. De esta forma, la técnica de investigación fue la observación y la encuesta. Por ello, se hizo el uso de los instrumentos como guía de observación y el cuestionario con 14 preguntas.

La encuesta ejecutada en el cual se obtuvieron un total de 75% de los trabajadores manifestaron que la heladería si cumple sus deberes, los demás encuestados respondieron siempre, ya que cumplen con sus deberes cada trabajador el 15% (3) solo respondieron que de vez en cuando cumplen y el 10% (2) respondió que en ocasiones cumplen con todos sus deberé.

En esta misma línea, esta investigación se justifica por la importancia de su estudio, ya que pretende profundizar en el estudio sobre las características del trabajo en equipo dentro de las Mypes de la provincia de Huamanga.



Asimismo, el estudio de este tema muestra aportes en el ámbito teórico y metodológico. El cual, contribuirá a la comunidad científica como fuente bibliográfica para futuras investigaciones. En esta misma línea, el estudio de este tema de investigación tiene relevancia en el ámbito profesional, pues permitirá reflexionar en cuando a la importancia que tiene el trabajo en equipo dentro de las Mypes.

En conclusión, la mayoría del personal de la micro y pequeñas empresas rubro heladerías encuestadas consideran importante el trabajo en equipo para un mejor funcionamiento. Sin embargo, no siempre los trabajadores tienen un compromiso adecuado para trabajar en equipo, el líder no posee una buena interacción con los colaboradores, consideran la mayoría de veces no confían en el trabajo que realizan para lograr los objetivos propuestos, ello debido que sus metas personales no van en la misma dirección que sus metas laborables por lo tanto los lideres deben aplicar estrategias para erradicar dicha deficiencia y poder contar con un personal capacitado, motivado y comprometido con el desarrollo de la empresa.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes.

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales:

Según González (2018), en la tesis titulada “*TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de operaciones de tele mercadeo de Transactel)*” tuvo como objetivo Establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de tele mercadeo Claro RD; se utilizó una metodología Este tipo de investigación es un campo de estudio amplio, en el cual se pueden utilizar correlaciones estructuradas, variables independientes y dependientes . Este tipo de investigación hace uso del proceso científico el cual involucra la obtención de datos, tabulación, interpretación y evaluación de los resultados; ha llegado a la siguiente Conclusión Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones: Mediante la aplicación del instrumento a los miembros del staff en la cuenta Claro RD se estableció que sí existe relación entre trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

Fernández (2017), en la tesis titulada “*Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b*” tuvo como objetivo es elaborar la propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad . Esto se realiza utilizando, el mapa de proceso de la empresa, los diagramas de flujo, y los diagramas causa efecto correspondiente a los procesos de la empresa; utilizo una metodología El proceso

metodológico se basa en el recopilar la información mediante el análisis de documentos, utilizando archivos, documentos, y cuestionarios y la entrevista, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de fuentes documentales y observar los hechos a través de la valoración por parte de los encuestados y entrevistado, con el fin de ser utilizados dentro de los límites de nuestra investigación; ha llegado a la siguiente Conclusión Se hizo un diagnóstico del estado actual de la empresa y se encontraron: que el equipo ablandador no cuenta con un tanque de sal muera, no cuentan con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, etc. Así mismo se midió la productividad global de la empresa .

Rojas (2018), en la tesis titulada *“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, 2018”* tuvo como objetivo es determinar la relación entre el Trabajo en equipo y el Compromiso con las Metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Martín. Año 2018; utilizo una metodología basada en el modelo exploratorio descriptivo empleando el caso único como tipo de investigación, desarrollo entrevistas para reforzar su 18 análisis de la investigación la cual la realizo en 06 periodos al equipo de docentes de la institución conformado por 10 profesores quienes aportaron con sus percepciones respecto a las variables en estudio; ha llegado a la siguiente Conclusión La 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, tiene una correlación muy fuerte y positiva entre ambas variables (Pearson  $r =$

0.878); con un Sig. (Bilateral) igual a 0.000 que es menor a la probabilidad de cometer error (0.05), el coeficiente de determinación es 0.771, esto explica que el compromiso con las metas es influenciado por el trabajo en equipo en un 77.1% .

Antecedentes nacionales:

Chingo (2018), en la tesis titulada “*Evaluación de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores del establecimiento penitenciario de la ciudad de Cajamarca 2018*”. tuvo como objetivo evaluar el nivel de desarrollo de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores públicos del establecimiento penitenciario en la ciudad de Cajamarca; utilizo una metodología El presente estudio de investigación se desarrolló en base a un enfoque de investigación de tipo exploratoria descriptiva, ya que representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios. En este caso se busca determinar las barreras que afectan al Trabajo en Equipo, ha llegado a la siguiente Conclusión de El Trabajo en Equipo, es una de las condiciones que se requieren para ser un buen profesional y desempeñarse en cualquier trabajo, ya que permite tener una mayor convivencia con las personas de nuestro alrededor para apoyarlas, aceptarlas y escuchar sus ideas. Por otro lado, es fundamental los diversos roles que desempeñe cada uno y las responsabilidades que cada uno toma para alcanzar los objetivos .

Gutierrez (2018), en la tesis titulada “*condiciones de trabajo relacionadas con la actitud hacia el trabajo en equipo de enfermeras microredes de salud de los distritos de cerro colorado, cayma y yura. Arequipa – 2018*” tuvo como objetivo Determinar la

relación entre las condiciones de trabajo y la actitud hacia el trabajo en equipo en enfermeras de las Micro redes de Salud de los distritos de Cerro Colorado, Cayma y Yura – Arequipa 2013; utilizo una metodología El presente es una investigación de tipo descriptivo, con diseño correlacional y de corte transversal. ha llegado a la siguiente Conclusión La mayoría de las enfermeras que laboran en los centros y puestos de salud de los distritos de Cerro Colorado, Cayma y Yura, tienen entre 40 y 49 años, son casadas, no tienen hijos, son nombradas, el tiempo promedio que laboran en el establecimiento es de 9 años y su dedicación es exclusiva al establecimiento. Que el 76% de enfermeras tienen una actitud favorable hacia el trabajo en equipo, por lo tanto, demuestra que son unidas .

Garcia (2019), en la tesis titulada *“relación del trabajo en equipo con la motivación laboral de los docentes de las II.EE. Champagnat y cima de Tacna, año 2019”* tuvo como objetivo determinar la relación entre el trabajo en equipo y la motivación laboral de los profesores de las I.E. Champagnat y CIMA de la ciudad de Tacna, año 2013 . utilizo una metodología la presente investigación es de tipo no experimental, modalidad descriptiva correlacional, transaccional y comparativa Se trata de una investigación descriptiva y explicativa ya que buscará determinar el tipo de relación que se da entre las variables planteadas, por lo tanto, también es correlacional, ya que intenta establecer relaciones de causa –efecto y además transversal porque implica la recolección de datos en una sola toma Ha llegado a la siguiente Conclusión se ha comprobado que existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y la motivación laboral de los profesores de las II.EE Champagnat y CIMA de la ciudad de Tacna. En tal sentido, si el trabajo en equipo es de alto nivel o superior, la motivación laboral también debe ser de alto o superior

nivel; y, en sentido contrario si el nivel de trabajo en equipo es inferior el nivel de motivación será de nivel bajo o inferior .

Antecedentes locales:

Alegre (2017), en la tesis titulada “*Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017*” tuvo como objetivo Determinar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima 2017 . utilizo una metodología Sobre la metodología de la investigación se puede señalar que los estudios parten de la observación de los hechos o fenómenos que ocurren en nuestro entorno, social o laboral, las cuales deben ser descritas y/o explicadas para su comprensión y por lo que la investigación alcanza un nivel descriptivo, porque su propósito es describir las características de las variables en estudio. ha llegado a la siguiente Conclusión Sobre el objetivo general determinar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del Proyecto CPV del Instituto Nacional de Estadística e Informática, se concluye que existe el nivel de influencia directa de la variable trabajo en equipo sobre la variable satisfacción laboral determinado mediante el Chi-Cuadrado que efectivamente existe una influencia de la referida variable sobre los niveles de satisfacción laboral, que se aprecia en la razón de verosimilitud en 0,000, lo que afianzan la hipótesis de que existe una influencia directa del trabajo en equipo sobre la satisfacción laboral .

Corrales (2018), en la tesis titulada *“Habilidades sociales y trabajo en equipo en los niños de sexto grado de primaria de la I.E N°5129 “Vencedores de Pachacútec” de Ventanilla, Callao, 2018”* tuvo como objetivo Establecer la relación que existe entre las Habilidades Sociales y Trabajo en Equipo en los niños de sexto grado de la I.E N° 5129 “Vencedores de Pachacútec” Ventanilla - Callao. utilizo una metodología El presente trabajo se aplicó el método hipotético – deductivo . Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron a la hipótesis como “posibles respuestas que son sometidas en un universo y en una situación fidedigna. Mayormente, las hipótesis devienen de una generalización empírica” (p.106). ha llegado a la siguiente Conclusión, Se estableció la correlación estadísticamente significativa entre las habilidades sociales y el trabajo en equipo en la institución educativa N° 5129 “Vencedores de Pachacútec” de Ventanilla - Callao, 2018, siendo  $p=0,000$  menor al 0.05, en efecto, existe relación significativa entre ambas variables .

Alvarado (2018), en la tesis titulada *“Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las facultades de la universidad nacional del callao”* tuvo como objetivo Establecer la relación entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao . utilizo una metodología estudio descriptivo- correlacional como la descripción, características y especificación de dos o más variables, detallar como se manifiestan individualmente, para luego asociarlas y encontrar la relación existente en un contexto particular”. ha llegado a la siguiente Conclusión. Se comprobó, a nivel general, que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional

del Callao. A nivel específico, no se encontró relación entre los factores de liderazgo estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema, comportamientos implicados en incentivar el espíritu de las personas y la dimensión definir de metas claras del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao .

## **2.2 Bases teóricas de la investigación.**

### **Trabajo en equipo**

Rivas (2019) menciona que es un conjunto de personas asignadas o auto signadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas . Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la organización porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

#### **Definición.**

Toda organización es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros Desde el nacimiento de esta, el acuerdo básico que establecen sus integrantes es el de trabajar en conjunto; el de formar un equipo de trabajo. El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.



El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.

De la cruz (2021) sostiene que cuando hay una buena relación de equipos de trabajo individual, se consigue mejorar las áreas en el cual se participan activamente los trabajadores; asimismo el autor hace refiere que es esencial la innovación como punto resaltante en la toma de decisiones sobre casos de incertidumbre en la empresa, es decir lidera mediante la motivación, la misma que genera un alto aprendizaje a través de conocimientos, habilidades y actitudes; fomentando soluciones de acuerdo a la coyuntura o circunstancia del problema que se puedan presentarse en los interiores de la empresa.

### **Antecedentes del Trabajo en Equipo.**

Las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos de trabajo como una forma de trabajo habitual Alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere talentos prácticamente imposibles de encontrar en un solo individuo .

#### **Tipos de trabajo en equipo**

(Proyecto Formación de Directivos Docentes en Antioquia. SEDUCA – FUNLAM,, s.f.)

*Circulo de calidad:* están integrados por un pequeño número de trabajadores que desarrollan su actividad en una misma área, junto a su supervisor y que se reúnen voluntariamente para analizar problemas propios de su actividad y elaborar soluciones.

*Equipos de progreso:* también llamados equipos de mejora o equipos de desarrollo; sus miembros se reúnen de forma voluntaria con el propósito de resolver un problema concreto por el que han sido convocados.

*Equipos de proceso:* una de las líneas de actuación con más potencialidad en la reducción de costos y el incremento de la eficacia y la eficiencia, un equipo de este tipo se centra en un proceso específico con el objetivo de mejorarlo y rediseñarlo.

### **Características del trabajo en equipo:**

- ✓ Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- ✓ Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- ✓ Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada .
- ✓ Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común.

### **Requerimientos del trabajo en equipo.**

- **Comunicación:** una adecuada comunicación entre los integrantes del equipo es fundamental para llegar a un consenso e ir en búsqueda del logro de objetivos.
- **Planificación:** a través de liderazgo se debe definir el plan de acción para el trabajo en equipo.
- **Complementación:** sobre la base de la diversidad en cuanto a formas de pensar, nivel educacional, experiencias, cargos, etc Los integrantes se deben lograr complementarse.

- **Formalidad de las relaciones:** las relaciones interpersonales son formales.
- **Dirección:** debe contarse con un líder para que oriente las acciones y evalúe los resultados.
- **Claridad en los objetivos:** poner bien en claro los objetivos a seguir es la base sobre la cual se desarrolla un efectivo trabajo en equipo.
- **Confianza:** el trabajo en equipo requiere de la confianza mutua para llevar adelante en forma efectiva tareas que pueden competir información confidencial, delegar en otro alguna tarea que requiere de un alto grado de responsabilidad.
- **Compromiso:** debe fomentarse que el conjunto de personas que trabajan en equipo se sientan parte de él, como si fuera algo propio.

#### **Técnicas de trabajo en equipo.**

- ❖ Los procedimientos para luego de identificarlo el problema, busca las soluciones, optimizar la mejor de esta y decidir cuál es la más adecuada.
- ❖ Caminos que orienten al equipo sobre cómo debe trabajar, y que le indican la ruta a seguir, pues facilitan la consecución de los objetos a lograr.
- ❖ Las maneras de procedimiento o medios sintetizados de organizar y desarrollar las actividades del equipo.
- ❖ Los medios o los métodos empleados en situaciones grupales, buscando la interacción de todos los miembros de un equipo a fin de lograr los objetivos propuestos.

### **Habilidades personales para construir equipos efectivos de trabajo:**

- ✓ **Escuchar:** no solo oír a los otros, sino tomar conciencia de los sentimientos que acompañan esas ideas para no herir susceptibilidades personales, conocer y ubicar el lenguaje verbal y el corporal, es un sabio aprendizaje para los equipos.
- ✓ **Preguntar:** profundizar en los planteamientos, para conocer bien los puntos de vista del grupo, esto fortalece la capacidad de análisis y resolución de problemas.
- **Comprensión:** Es la facultad de la inteligencia que se refiere a entender, justificar.

### **Ventajas del trabajo en equipo.**

- ❖ **Más motivación** Los equipos satisfacen necesidades de rango superior, los miembros de un equipo de trabajo tienen la oportunidad de aplicar sus conocimientos y competencias y ser reconocidos por ello.
- ❖ **Mayor compromiso** Participar en el análisis y toma de decisiones compromete con las metas del equipo y los equipos organizacionales.
- ❖ **Más ideas** El efecto de sinérgico que se produce cuando las personas trabajan juntas tienen como resultado la producción de un mayor número de ideas que cuando una persona trabaja en solitario.
- ❖ **Más creatividad** La creatividad es estimulada con la combinación de los esfuerzos de los individuos, lo que ayuda a generar nuevos caminos para el pensamiento y la reflexión sobre los problemas, procesos y sistemas.

- ❖ Mejora la comunicación. Compartir la idea y puntos de vista con otros, en un entorno que estimula la comunicación abierta y positiva, contribuye a mejorar el funcionamiento de la organización.
- ❖ Mejores resultados. Cuando las personas trabajan en equipo, es indiscutible que se mejoran los resultados.

### **Formación de equipos.**

- ✓ **Cohesión.** Se refiere a la atracción que ejerce la condición de ser miembro de un grupo. Los grupos tienen cohesión en la medida en que ser miembro de ellos sea considerado algo positivo y los miembros se sientan atraídos por el grupo.
- ✓ **Asignación de roles y normas .** Con el transcurso del tiempo, todos los grupos asignan roles a sus integrantes y establecen normas, aunque esto no se discuta explícitamente . Las normas son las reglas que gobiernan el comportamiento de los miembros del grupo.
- ✓ **Comunicación .** Una buena comunicación interpersonal es vital para el desarrollo de cualquier tipo de tarea . Los grupos pueden tener estilos de funcionamiento que facilitan o que obstaculicen la comunicación. Se pueden realizar actividades en donde se analicen estos estilos.
- ✓ **Interdependencia.** El aprendizaje colaborativo se caracteriza por la interdependencia positiva entre las personas participantes en un equipo, quienes son responsables tanto de su aprendizaje como del aprendizaje del equipo en general . Sus miembros se necesitan unos a otros y cada estudiante aprende de los demás compañeros con los que interactúa día a día.

### **Condiciones que deben reunir los miembros del equipo:**

Todos los integrantes del equipo deben saber que son parte de un grupo; por lo mismo deben cumplir cada uno su rol sin perder la noción del equipo. Para ello, tienen que reunir las siguientes características:

1. Ser capaces de poder establecer relaciones satisfactorias con los integrantes del equipo.
2. Ser leales consigo mismo y con los demás.
3. Tener espíritu de autocrítica y de crítica constructiva.
4. Tener sentido de responsabilidad para cumplir con los objetivos.
5. Tener capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad.
6. Tener inquietud de perfeccionamiento, para la superación.

### **Estrategias que fomentan el trabajo en equipo.**

- ✓ **Entregar toda la información para que el equipo funcione .** Debe brindarse toda la información requerida, o indicar dónde o con quién hablar para obtenerla, la información debe ser siempre fidedigna y útil.

### **¿Por qué fallan los equipos?**

- **Metas no claras.** Toda meta tiene el propósito de definir un objetivo que superar. Cuando vemos el objetivo y sabemos dónde está es más fácil llegar hacia él. Pero, en equipos las metas cumplen una función adicional.
- **Falta de soporte de las gerencias.** Estamos acostumbrados a estructuras verticales en la organización. Sin embargo, los equipos de trabajo se mueven

horizontalmente y se usan para resolver problemas que abarcan muchas áreas y departamentos.

- **Liderazgo no efectivo de equipos.** Los miembros de equipos recién formados son como los imanes del mismo polo y se repelen . Se sienten incómodos porque están acostumbrados a trabajar solos y a que el éxito solo dependa de ellos.
- **Individualidad:** El problema es que nos limitamos a ver únicamente nuestras diferencias e individualidades, cuando trabajamos en equipo, las individualidades y diferencias se manifiestan.

### **Definición Operacional**

Trabajo en equipo es la capacidad de resolver problemas y de proponer soluciones en un equipo es siempre superior a la de una persona. Por otra parte, los problema complejos se pueden abordar con el compromiso y resolver eficazmente cuando se hace conjuntamente gracias a la confianza y a la tolerancia de los grupos; el trabajo en equipo es una necesidad para actuar en una realidad de la empresa (Aguilar, s.f).

### **Dimensión: Compromiso**

El compromiso organizacional se basa en la teoría de Meyer y Allen (2019) modelo tridimensional, el enfoque conceptual de compromisos múltiples, en la perspectiva psicológica, y en la corriente de la psicología organizacional positiva.

Meyer y Allen (2020) teoría tridimensional, fragmentaron en tres elementos el estudio del compromiso organizacional: afectivo, de continuación y normativo. Cada uno con

antecedentes diferentes, como también presentan diferentes implicaciones en los comportamientos.

### **Indicadores**

#### **- Deber**

Herrán (2021) Manifiesta que un deber son aquellas obligaciones que las personas tienen, ya que las personas tienen, ya sea por índole moral, por presión impuesta por una ley o establecimiento de acuerdos y contratos. Así mismo, el deber tiene una relación directa con los derechos, pues estas dos dimensiones se mantienen en constante equilibrio. Es así, que una persona al contar con un derecho contempla a cumplir con un determinado deber. Esto significa que tanto el deber y el derecho están en una misma línea de importancia en una sociedad, a fin de establecer una buena conducta y control social.

#### **- Responsabilidad**

Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Una persona responsable cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente. Por ejemplo, es responsable una persona puntual en su trabajo, que lleva a cabo las tareas y objetivos asignados de la mejor manera posible (Adres, 2022).

También se dice que alguien es responsable cuando asume las consecuencias de sus acciones.

#### **- Acuerdo**

Un acuerdo es una determinación que toman dos o más estados, personas o empresas. La decisión final de un acuerdo es el fruto de un proceso de negociación entre las distintas partes. Para dotar de mayor fuerza a un acuerdo, es habitual que se formalicen por escrito.



De este modo, quedaran recogidas y detalladas todas y cada uno de las condiciones pactadas (Lopez Cavia, 2020).

### **Dimensión: Confianza**

Según Peters y Waterman (2020) cuando uno confía es creer en la acción de cada miembro del equipo, en tal sentido se antepone como un punto central el éxito en conjunto frente a poder sobre salir de modo personal. Es un valor agregado que genera bienestar en los integrantes porque contribuye en la mejora continua y en su efecto aumenta los niveles de la productividad de la empresa (p. 34).

Para Mantilla y García (2010) sostienen que el trabajo en equipo da lugar al desarrollo de la autoconfianza, la misma que refleja en cada uno de los miembros con la adquisición de habilidades y responsabilidades para asumir roles. Al respecto, la confianza se caracteriza por lograr que los acuerdos se asuman en consenso mediante diálogo y conlleven al éxito en el equipo de la empresa (p. 66).

### **Indicadores**

#### **- Seguridad**

La seguridad se considera como un estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general. Por tal, se entiende a cualquier indicio de probable mal, violencia o daño futuro que pueda recibir algo o alguien. Cuando existe indicio de riesgo para personas o cosas las acciones tienden a evitarlo buscan establecer cierto estado de seguridad (Benedett, s.f).

#### **- Amistad**

La amistad se puede definir como el afecto personal puro y desinteresado, generalmente recíproco, que nace y se fortalece entre dos o más personas y que la mayoría de los seres humanos tiene en gran estima. En general, la amistad es hacer el bien, uno al otro. La condición indispensable de una camaradería es el trato comunicativo y afectos, además una buena comunicación es la que permite que esta se puede dar y recibir. La amistad se fomenta mediante el buen comportamiento con las personas, presentando ayuda y compartiendo alegrías y tristezas (Perez, 2021).

#### **- Lealtad**

La lealtad es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones (como la empresa para la cual trabaja) y a su nación. La lealtad es una virtud que se desarrolla en la conciencia que implica cumplir con un compromiso a un frente circunstancias cambiante o adversas (Yarder, s.f).

#### **Dimensión: Tolerancia**

La tolerancia como parte del trabajo en equipo, implica respetar e intentar llegar a acuerdos siendo tan objetivos como sea posible en cuanto a los objetivos de equipo. El hecho es que asistir a un centro de trabajo nos expone a la convivencia social y nos reta a convivir con personas distintas.

#### **Indicadores**

##### **- Respeto**

Según Oliveros (2018) el respeto es un valor y cualidad de una persona que lo expresa mediante la consideración, atención y diferencia hacia el otro. Etimológicamente, la

palabra respeto proviene de latín Respectus que está relacionado con aquellas actitudes positivas que demuestran el reconocimiento del valor propio del ser humano. El respeto, permite el hombre pueda reconocer y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. Cabe preciar, el respeto no es meramente las formas de convivencia, respetuosa.

#### - **Comprensión**

La comprensión es sin duda una de las capacidades más importantes que disponemos los seres humanos porque es a través de ella que podemos conocer y entender algunas cosas aquellas cosas que nos rodean y las situaciones que se van prestando en nuestras vidas se trata más bien de una habilidad intelectual que no solamente implica entender palabras o frases si no que consiste en captar de manera correcta el significado por ejemplo un texto (Flores, 2014).

#### - **Paciencia**

Según Argandoña (2019) tomando en cuenta lo propuesto por la R.A.E, manifiesta que la paciencia es la capacidad del ser humano para padecer y soportar. Así mismo la paciencia está relacionada con la perseverancia para realizar algo con tranquilidad y serenidad es una actitud que se basa.

### **LAS MYPES**

Como manifiestan Margarita Medina y Scotti (2018), en los últimos años se ha visto que el éxito de una mype tiene raíces en las características del trabajo en equipo que deben

ser flexibles creativos e innovadores para tener para desarrollar y alcanzar todos los resultados propuestos dentro de la empresa. Por ello es importante que dentro de las mypes se encuentren personal que capacite a los trabajadores mediante cursos, talleres y que aprendan de aquellos compañeros que tienen más experiencia para mejorar los lazos de trabajo en equipo.

Las Mypes forman un componente muy importante en el desarrollo de la economía del país, debido a que promueven la creación, crecimiento y desarrollo en diferentes campos como por ejemplo generar más empleo, el emprendimiento, la búsqueda de implementación de nuevas herramientas de trabajo y el uso de la tecnología entre otros; las mypes han logrado tener un papel significativo al emprender e iniciar importantes desafíos para el desarrollo económico en el país, especialmente aquellos relacionados con la sostenibilidad y la prestación de servicios (Dionicio de la Cruz, 2021).

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Confianza**

Es un factor importante que permite desarrollar un ambiente laboral más productiva, creativo y cooperativo. Cuando existe confianza el equipo persigue un mismo objetivo, el trabajo es más colaborativo, asumen riesgos y la comunicación es asertiva (Majluf, 2019).

### **Comunicación**

La comunicación es un elemento clave que permite tener a las empresas una mejor coordinación y organización sobre las diferentes actividades entre las distintas áreas que la conforman, por ello es importante que dentro de las empresas se desarrolle

una comunicación clara y precisa, utilizando los medios y canales necesarios, para que las acciones a realizarse se desarrollen con éxito (Cuenca, 2018).

### **Planificación**

La planificación es el elemento relativo al campo de acción en el cual se desarrolla el proceso o se aplicaran los conocimientos técnicos y políticos relacionados con la planificación económica, planificación social, planificación territorial las especificidades de lo económico. Las planificaciones son independientes del campo de acción en que serán aplicadas. Se trabaja más en una dimensión lógica del método que en su aplicación directa (Bordenave, 2018).

### **III. HIPOTESIS**

Escobar (2020) Definen que, una hipótesis está compuesta por un conjunto de suposiciones que se plantean, con el fin de comprobar o corroborar mediante las observaciones la veracidad o falsedad sobre los resultados de una investigación o experimento, tales como se dan en el estudio cuantitativos o experimentales. Sin embargo, en estudios descriptivos y cualitativos no requiere de su aplicación porque para determinar el comportamiento de la variable solo es necesario realizar cuestionario con sus respectivas preguntas.

Por lo tanto, esta investigación titulada Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladerías: caso empresa Via Via, distrito Ayacucho, 2019, no se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue de diseño descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

El diseño que se empleó para la realización de esta investigación fue no experimental de corte transversal – descriptivo.

#### **No experimental**

El grado de control de la variable es mínimo y poco adecuado para el establecimiento de relaciones entre las variables independientes y las dependientes Feliberto (2018).

Es conveniente utilizarlas solo como pruebas de experimentos que requiere mayor control . (pág. 99).

Este estudio fue no experimental, ya que no se manipularon la variable trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladería caso empresa via via distrito de Ayacucho,2019: solamente se describieron de acuerdo a su contexto natural, sin realizar ninguna manipulación ni modificación en su definición.

#### **Transversal**

El estudio transversal es un tipo de investigación que se centra en la observación y análisis de los datos recopilados de la muestra en un determinado periodo de tiempo (Castellano; 2020)

Fue transversal, porque se recolecto información de las variables trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladería caso empresa Via Via distrito Ayacucho, 2019, en un espacio de tiempo determinado y un fin específicamente el año 2019.

### **Descriptivo**

Fue de nivel descriptivo en lo cual se utiliza para poder describir la realidad de los hechos en qué estado se encuentran; puede ser grupos y comunidades que se están abordando en el cual se podrá analizar los hechos la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (Fidias, 2018, pág. 24).

Esta investigación fue de nivel descriptivo, porque se basó en describir las características de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro heladerías: caso empresa Via Via distrito Ayacucho, 2019.

### **Cuantitativo**

La investigación es de tipo cuantitativo, en lo cual se tuvo que recolectar información para poder analizar y describir la problemática con respecto de la heladería del distrito de Ayacucho .

Señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo (Peñueles, 2019).

Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o de rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la prestación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico .



## **4.2. Población y muestra**

### **Población**

La población estuvo conformada por un total de 15 trabajadores que se encuentran prestando servicio a la empresa, hoy en día existen gracias a la globalización, la población de la investigación se encuentra constituida por la micro y pequeñas empresas del rubro heladerías del distrito de Ayacucho; la muestra será determinada al personal que labora aplicado por el investigador de acuerdo a un cuestionario.

### **Muestra**

La muestra está considerando para la investigación fueron los 15 trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro heladerías del distrito de Ayacucho .

Pérez, (2020) Menciona que, la muestra es aquel subconjunto representativo de la población, que se toma con la finalidad de facilitar la realización de un estudio complejo, a fin de determinar el comportamiento de las variables, asimismo el estudio de la muestra no siempre coincide exactamente con la distribución de la población total, pero si tiene probable semejanza a esta.

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e Indicadores.

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
<b>Trabajo en Equipo</b>	Según el autor, ARRIAGADA RODRIGUEZ, (2013). El trabajo en equipo es aquella actividad que, implica una necesidad mutua y compromiso de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar. Trabajar en equipo constituye una oportunidad de crecimiento personal y un verdadero triunfo social; mediante la capacidad de entrega, de integración y tolerancia.	Trabajo en equipo es la capacidad de resolver problemas y de proponer soluciones en un equipo es siempre superior a la de una persona. Por otra parte, los problema complejos se pueden abordar con el compromiso y resolver eficazmente cuando se hace conjuntamente gracias a la confianza y a la tolerancia de los grupos; el trabajo en equipo es una necesidad para actuar en una realidad de la empresa (Aguilar, s.f).	Compromiso	Responsabilidad	1. ¿ Tu jefe asume sus responsabilidades frente a los errores que cometió en la empresa y con su personal ?	Propietario	Likert
				Deber	2. ¿Usted cumple con todo su deber de trabajo?		
				Acuerdo	3. ¿Usted cumple con el acuerdo pactado y su equipo de trabajo?		
			Confianza	Seguridad	4. ¿Usted cumple con la seguridad de su labor?		
				Amistad	5. ¿Usted tiene una amistad con equipo de trabajo?		
				Lealtad	6. ¿Usted es leal a su labor?		
			Tolerancia	Respeto	7. ¿Usted tiene respeto a sus colegas?		
				Comprensión	8. ¿Usted cuan comprensivo es con sus clientes?		
				Paciencia	9. ¿Usted es paciente con su clientela?		

*NOTA: Elaboración propia*

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **Técnica**

Hernández (2018) en su libro menciona que la encuesta es un medio utilizado mayormente en investigaciones cuantitativas, que tienen como objetivo recoger la información correspondiente sobre las características de un determinado grupo de personas representativas de la población.

En este estudio se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos respecto a las características de la variable trabajo en equipo, la misma que fue dirigida a los 15 trabajadores de la micro y pequeña empresa del rubro heladerías: caso empresa Via Via distrito Ayacucho,2019.

##### **Instrumento**

Monroy (2018) menciona que, el cuestionario es una herramienta que los investigadores utilizan para la recolección de información. Está compuesta por un conjunto de preguntas basadas en las variables de estudio.

Se empleó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de las variables trabajo en equipo, el mismo que estuvo compuesto por 14 preguntas, desarrollada bajo la escala de Likert.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Los datos se fueron obteniendo mediante las diferentes aplicaciones en los cuales se utilizó técnicas e instrumentos, recorriendo a los informantes o fuentes de los cuales se fueron incorporando a su vez ingresando a los programas de cómputo .

El plan de análisis de esta investigación se desarrolló de la siguiente manera:

Se realizó la estructura y redacción de cada punto de la investigación, así como las características más importantes de la variable considerando en Microsoft Word, así mismo se utilizó esta herramienta para la elaboración de la encuesta que fue empleada para la recolección de datos donde se formuló un cuestionario de 14 preguntas. En cuanto al diseño y figura y tablas estadísticas se utilizó el Excel. Respecto al archivo que nos dispuso la Universidad, el docente tutor y el internet, lineamiento y reglamentos de la estructura del informe. En relación a las citas y referencias bibliográficas se empleó el Mendeley. Por ultimo para identificar el porcentaje de similitud de la redacción de la información se dispuso como herramienta el Turnitin.

#### 4.6 Matriz de consistencia.

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Trabajo en Equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladerías: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho, 2019	¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladerías: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho 2019?	<p><b>Objetivo General</b> Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladería: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar las características del compromiso en las micro y pequeñas empresas rubro heladería: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho, 2019.</p> <p>Describir las características de confianza en las micro y pequeñas empresas rubro heladería: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho, 2019.</p> <p>Definir las características de la tolerancia en las micro y pequeñas empresas rubro heladería: caso empresa vía vía, distrito Ayacucho, 2019.</p>	<b>Trabajo en equipo</b>	Por lo tanto, esta investigación titulada Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro heladerías: caso empresa Vía Vía, distrito Ayacucho, 2019, no se consideró la formulación de hipótesis, ya que fue de diseño descriptivo.	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental de corte transversal - cuantitativo - Descriptivo.</p>	<p><b>Población - Muestra</b></p> <p>Se utilizó una población maestra compuesta por los 15 trabajadores, de las micro y pequeñas empresas rubro heladerías caso empresa vía vía Ayacucho.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Población muestral</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Word</li> <li>- Microsoft Excel</li> <li>- Mendeley - Turnitin.</li> </ul>

*NOTA: Elaboración propia*

#### **4.7 Principios éticos**

El código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote indica que toda actividad de investigación científica se debe regir bajo los siguientes principios.

**Protección a las personas.** Se respeta la privacidad de los propietarios y/o representantes que brindaron la información para la elaboración de este estudio, no se publicaron sus datos personales ya que la información que se recolecto solo fue utilizada con fines de investigación científica.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Se tomó las medidas correspondientes para el cuidado y respeto del medio ambiente para ello se envió el uso del papel para le ejecución de los cuestionarios. Así mismo se hizo uso responsable de los equipos electrónicos empleados.

**Justicia.** Se brindó un trato equitativo y cordial a todos los participantes en los diferentes procesos y procedimientos asociados a la investigación otorgándoles el mismo material e información para el desarrollo de su participación.

**Integridad científica.** Se trabajó con integridad y rectitud en toda las actividad y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

## V. RESULTADOS

**Tabla 1.**

Características del compromiso de las micro y pequeñas empresas del rubro heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.

Características del compromiso	N	%
<b>Usted cumple con el acuerdo pactado</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	7	43.00
Casi siempre	7	43.00
Total	15	100.00
<b>Usted cumple con la seguridad de su labor</b>		
Nunca	2	14.00
Casi nunca	2	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	8	57.00
Casi siempre	3	14.00
Total	15	100.00
<b>Usted cumple con todo su deber</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	29.00
Siempre	8	57.00
Casi siempre	3	14.00
Total	15	100.00
<b>Usted tiene una amistad con sus colegas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	14.00
Siempre	4	29.00
Casi siempre	8	57.00
Total	15	100.00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que representan a las micro y pequeñas empresas la heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.

**TABLA 2**

Características de la confianza de las micro y pequeñas empresas del rubro heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.

características de la confianza	N	%
<b>Usted es leal a su labor</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	7	43.00
Casi siempre	7	43.00
Total	15	100.00
<b>Usted tiene respeto a sus colegas</b>		
Nunca	1	14.00
Casi nunca	3	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	8	57.00
Casi siempre	3	14.00
Total	15	100.00
<b>Usted cuan comprensivo es con sus clientes</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	29.00
Siempre	8	57.00
Casi siempre	2	14.00
Total	15	100.00
<b>Usted es paciente con su clientela</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	14.00
Siempre	4	29.00
Casi siempre	8	57.00
Total	15	100.00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que representan a las micro y pequeñas empresas la heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.



TABLA 3

Características de la tolerancia de las micro y pequeñas empresas del rubro heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.

Características de la tolerancia	N	%
Usted es paciente con su clientela		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	7	43.00
Casi siempre	7	43.00
Total	15	100.00
Usted es tolerante con su cliente		
Nunca	3	14.00
Casi nunca	2	14.00
A veces	0	0.00
Siempre	8	57.00
Casi siempre	2	14.00
Total	15	100.00

**Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores que representan a las micro y pequeñas empresas la heladería: caso empresa via via, distrito Ayacucho, 2019.

## 5.2 Análisis de Resultado

### **Tabla 1. características del compromiso en las micro y pequeñas empresas de rubro heladería: caso empresa Via Via, Distrito de Ayacucho 2019**

En una encuesta ejecutada se pudo obtener que un 75% de los trabajadores respondieron de sobre la heladería si cumplen sus deberes, los demás encuestados respondieron siempre, ya que cumplen con sus deberes cada trabajadora, el 15%(3) solo respondió que de vez en cuando cumplen y solo el 10%(2) respondió que en ocasiones cumplen con todos sus deberes.

Con el estudio de Gonzales (2018) donde se menciona que la características del compromiso en las mype: Se obtuvo como resultado general que el 100% de los trabajadores cumple con los compromisos pactados; la estrategia del negocio está orientada a los resultados al ser una empresa en el sector producción alimenticia, se evidencia que los directores buscan obtener mejores resultados a un corto plazo y de esa forma ser mayor eficiente y eficaz, lo cual el empleador absorbe una información y tiende a darle mayor importancia a los deberes, es decir, a la tarea al cual fue contratado el 57% de los trabajadores cumplen con la seguridad que les brinda al empresa tabla (1).

### **Tabla 2. características de confianza en las micro y pequeñas empresas heladería: caso empresa via via, Ayacucho, 2019.**

La encuesta ejecutada en el cual se pudo obtener un 80% de trabajadores encuestados manifestaron siempre, asume la confianza de su jefe, el 10% de colaboradores manifestaron que cuando toma la confianza y también el 10% también de las

trabajadoras respondieron que en ocasiones asume la confianza, el jefe es la guía y es ejemplo a seguir.

Se asemeja a la tesis de Rojas (2018) identificó que la característica de la confianza en la mype, los resultados obtenidos afirman el 75% de trabajadores asumen la responsabilidad en las decisiones, dirigen acciones; tiene diversas características, es por ello que se considera seguro, responsable y capaces de expresar sus ideales en forma directa. Mientras la minoría se encuentra constituida con un 25% conveniente a un estilo liberal en el cual el líder comisiona toda la autoridad a todos sus colaboradores.

**Tabla 3. características de la tolerancia en la micro y pequeña empresa rubro heladería: caso empresa via via, Ayacucho, 2019.**

En la encuesta realizada se obtuvo que el 80% de las trabajadoras encuestadas respondieron siempre ya que asume la tolerancia de su jefe, el 10% de las trabajadoras respondió que de vez en cuando asume la tolerancia y el 10% también de las trabajadoras respondieron que en ocasiones asume la confianza ya que el jefe es el líder y es quien da el ejemplo a seguir.

Contrasta con la tesis de Gutiérrez (2018) que el 76% de trabajadores tienen una actitud favorable hacia el trabajo en equipo, por lo tanto, demuestra que son unidas. Por ende, esto demuestra que la mayoría de las mypes casi siempre evalúan e inspeccionan el trabajo en equipo de sus trabajadores dentro de la empresa asegurándose de que esta sea cumplida con eficiencia y responsabilidad y responsabilidad para el beneficio de la empresa.

## **VI. CONCLUSION**

En la investigación se determinó las características del trabajo en equipo en las mypes del rubro heladerías: caso empresa Via Via del distrito Ayacucho, 2019, en su mayoría de los trabajadores encuestados no cumplen con las funciones a las cuales se les fueron asignados en la empresa.

Se observó que más de la mitad los trabajadores de la empresa, consideran que casi nunca y a veces confían en el trabajo que realizan, igual mente existe la falta de compromiso por parte de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa como también, igual porcentaje de los colaboradores consideran que sus objetivos personales a veces no están vinculados con la de la empresa, es por ello que necesitan mejorar los aspectos comunes.

Se determinó las características del compromiso en la empresa via via, respecto a la actitud se demostró que los trabajadores de dicha empresa muestran un compromiso negativo ya que laboran en forma descoordinada lo cual implica no alcanzar las metas establecidas por parte de la empresa.

Se describió las características de confianza en la empresa via via se pudo determinar que los colaboradores de la empresa exceden su confianza del líder.

Se definió las características de tolerancia en la empresa via via se determinó que algunas veces se les tolera la confianza que les brinda el jefe a los trabajadores.

Se concluye que la gran mayoría de los trabajadores conocen sus funciones, pero sienten que éstas no fueron asignadas de manera consensuada, lo cual se refleja en que alto porcentaje de trabajadores que no cumplan adecuadamente las funciones asignadas, así mismo, a la tolerancia y la conducta, la empresa tiene establecidas, sin embargo, esta no se cumple.

Se llegó a una conclusión en las micro y pequeñas empresas del rubro heladerías que el líder brinda la confianza de alguna manera a sus trabajadoras en los últimos años, pero se detectó que no hay una inspiración por falta de incentivos por parte de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda para mantener y mejorar el trabajo en equipo para la consecución de los objetivos y las metas establecidas al dueño y/o gerente de la empresa vía vía.

Se recomienda a la heladería vía vía, desarrollar estrategias que permitan mejorar el nivel de productividad laboral, estimulando al personal que contribuya a brindar una mejor calidad de servicio, de esa manera adecuar al personal para un mejor crecimiento y aumentar la rentabilidad económica de la empresa.

Contar con un plan de capacitación, en temas de liderazgo y soluciones de problema, a cargo del personal administrativo de esa forma los trabajadores puedan mejorar sus habilidades y los conocimientos con la que cuentan.

Ofrecer una expresión afectiva y una comunicación en la atención a los clientes y a los mismos colaboradores en la heladería, eliminando las barreras que pueden afectar la comunicación entre trabajadores.

Evaluar los horarios de los trabajadores con la finalidad de conocer si estos son los apropiados y justos, como implementar horas de descanso con el objetivo de no sobrecargar a los trabajadores y garantizar su rendimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adres, V. E. (17 de agosto de 2022). *www.significados.com*. Obtenido de [www.significados.com](https://www.significados.com/responsabilidad/): <https://www.significados.com/responsabilidad/>
- Alvarado Bravo, N. M. (2018). *LIDERAZGO ESTRATEGICO Y SU RELACIÓN CON EL*. UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, PSICOLOGIA. LIMA: <http://repositorio.uigv.edu.pe>. Recuperado el 15 de junio de 2019, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/782/T\\_DOCTORADO%20EN%20PSICOLOG%C3%8DA\\_09042526\\_ALVARADO\\_BRAVO\\_NESTOR\\_MARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/782/T_DOCTORADO%20EN%20PSICOLOG%C3%8DA_09042526_ALVARADO_BRAVO_NESTOR_MARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Argandoña. (10 de julio de 2019). *meditacionparalavida.org*. Obtenido de [meditacionparalavida.org](https://meditacionparalavida.org/resources/PACIENCIA.pdf): <https://meditacionparalavida.org/resources/PACIENCIA.pdf>
- Arriagada, G. (21 de MAYO de 2013). *www.eoi.es*. Recuperado el 15 de JUNIO de 2019, de [www.eoi.es](https://www.eoi.es): <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/liderazgo-y-trabajo-en-equipo/>
- Fernández, C. A. (2017). *propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL , PERU. Recuperado el 01 de JUNIO de 2019

- Benedett, A. (s.f). *www.teseopress.com*. Obtenido de *www.teseopress.com*:  
<https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/>
- Corrales Tapia, J. N. (2018). *Habilidades sociales y trabajo en equipo en los*.  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, EDUCACION . LIMA:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe>. Recuperado el 15 de junio de 2019, de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21360/Corrales\\_TJNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21360/Corrales_TJNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alegre, Lucero S. E. (2017). *Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los*.  
universidad cesar vallejo, escuela de posgrado. LIMA:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe>. Recuperado el 15 de junio de 2019, de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, E. 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 PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA , PERU-TARAPOTO . Recuperado el 02 de JUNIO de 2019
- Chingo Alarcon, N. E. (2018). *evaluacion de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores del establecimiento penitenciario de la ciudad de cajamarca 2016*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas. cajamarca: <http://repositorio.upagu.edu.pe>. Recuperado el 11 de junio de 2019, de



<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/294/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Cruz, A. ((2021)). *repositorio.unjfsc.edu.pe*. Obtenido de

*repositorio.unjfsc.edu.pe*:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5133/DIONICIO%20DE%20LA%20CRUZ%20ANGELA%20THALIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

De La Cruz, A. (2021). *repositorio.unjfsc.edu.pe*. Obtenido de

*repositorio.unjfsc.edu.pe*:

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5133/DIONICIO%20DE%20LA%20CRUZ%20ANGELA%20THALIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Equipos & talento(2016). (01 de septiembre de 2016). *Equipos & talento*.

Recuperado el 22 de mayo de 2019, de Equipos & talento:

[www.equiposytalento.com](http://www.equiposytalento.com)

Feliberto, M. (21 de abril de 2013). *planificaciondeproyectos*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de *planificaciondeproyectos*:

[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion_21.html)

Fidias, A. (21 de abril de 2018). *planificaciondeproyectos*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de *planificaciondeproyectos*:

[http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenode-la-investigacion_21.html)

- Florencia, U. (junio de 2014). *www.definicionabc.com*. Obtenido de [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com):  
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/compreension.php>
- Gomez. (2019). *www.eumed.net*. Recuperado el 13 de junio de 2019, de [www.eumed.net](http://www.eumed.net): <http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>
- Gonzalez, O. K. (2018). *TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL (Estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de Transactel)*. TESIS DE GRADO, PERU. Recuperado el 01 de JUNIO de 2019
- Gutierrez, L. S. (2018). *condiciones de trabajo relacionadas con la actitud hacia el trabajo en equipo de enfermeras microredes de salud de los distritos de cerro colorado, cayma y yura. Arequipa-2013*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN, escuela profesional de enfermería. arequipa:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe>. Recuperado el 11 de junio de 2019, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2301/ENgucals.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrán. (20 de abril de 2021). *repository.ucatolica.edu.co*. Obtenido de [repository.ucatolica.edu.co](http://repository.ucatolica.edu.co):  
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/f8265716-58d8-4df1-9505-2b84dbaba950/content>
- Investigacion, C. I. (2019). *web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/comites-del-ins*. Obtenido de [web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/comites-del-ins](http://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/comites-del-ins):  
<https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/comites-del-ins/comite-institucional->



Peñueles, R. (8 de septiembre de 2019). *clubEnsayos*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de ClubEnsayos: [www.clubensayos.com](http://www.clubensayos.com)

Prado Fernández, R. I. (26 de enero de 2018). <http://repositorio.uwiener.edu.pe>. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe>: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1433>

Proyecto Formación de Directivos Docentes en Antioquia. SEDUCA – FUNLAM,. (s.f.). *virtual.funlam.edu*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [virtual.funlam.edu](http://virtual.funlam.edu): <http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/EltrabajoenEquipo.pdf>

Rivas Tobar, L. A. (2018). *gob.mx*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [gob.mx](http://gob.mx): [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf)

Tamayo, M. (2019). *trabajodegradoucm.weebly.com*. Recuperado el 20 de MAYO de 2019, de [trabajodegradoucm.weebly.com](http://trabajodegradoucm.weebly.com): [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

Taylor, F. y. (s.f.). *gestiopolis.com*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [gestiopolis.com](http://gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>

TOMAYO. (2009). *trabajodegradoucm.weebly.com*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de [trabajodegradoucm.weebly.com](http://trabajodegradoucm.weebly.com): [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

Vega, E. (06 de mayo de 2015). *elcomercio.pe*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de *elcomercio.pe*: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/equipo-cualidad-vez-apreciada-empresas-359819>

Goethe, J. (s.f.). *calidad-gestion*. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de *calidad-gestion*: [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/60\\_trabajo\\_en\\_equipo\\_y\\_sistemas\\_de\\_gestion.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/60_trabajo_en_equipo_y_sistemas_de_gestion.html)

Yarder, P. P. (s.f). *definicion.de*. Obtenido de *definicion.de*:  
<https://definicion.de/lealtad/>

## **ANEXOS.**

**Anexo 1. cronograma de actividades**

	Abril				Mayo					Junio				Julio			
<b>Cronograma</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
asesoramiento del docente para la realización del proyecto de investigación																	
identificación de la variables																	
determinación del sector y rubro a estudiar																	
título del proyecto de investigación																	
búsqueda de información para planeamiento del problema de caracterización																	
Se determinó el enunciado del problema																	
Se fijó el objetivo general y los respectivos objetivos específicos.																	
Se realizó la respectiva justificación de la investigación																	

Se recopiló información para la ejecución del marco teórico y conceptual																	
Se formuló la hipótesis																	
Se eligió la metodología de investigación																	
Se elaboró la lista de los recursos																	



**Anexo2: presupuesto**


<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
- Impresiones	0.30	50	15.00
- Fotocopias	0.10	70	7.00
- Empastado	12.00	1	12,00
- Papel bond A-4 (250 hojas)	5.50	1	5.50
- Lapiceros	0.70	3	2.10
<b>Servicios</b>			
- Uso del Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			141.60
<b>Gastos de viajes</b>			
- Pasajes para recolectar información	4.00	4	16.00
<b>Gastos de servicios en casa</b>			
- Luz eléctrica	80.00	1	70.00
- Internet	69.90	1	69.90
<b>Sub total</b>			165.90
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			307.50
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
- Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
- Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
- Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
- Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
- <b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
- Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
- <b>Sub total</b>			252.00
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>959.50</b>

### **Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos**


El presente cuestionario solo será aplicado a todo el personal que labora en la heladería via via solo con fines académicos. El cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas rubro heladerías para poder desarrollar el trabajo de investigación que es la siguiente:

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>De vez en</b>	<b>cuando</b>	<b>En</b>	<b>ocasiones</b>	<b>Nunca</b>
01	¿Usted cumple con todo su deber?						
02	¿Usted es responsable en su labor?						
03	¿Usted cumple con el acuerdo pactado?						
04	¿Usted cumple con la seguridad de su labor?						
05	¿Usted tiene una amistad con sus colegas?						
06	¿Usted es leal a su labor?						
07	¿Usted tiene respeto a sus colegas?						
08	¿La habilidad que usted posee le es reconocido por su jefe?						
09	¿Usted cuan comprensivo es con sus clientes?						
10	¿Usted es paciente con su clientela?						
11	¿Los logros que obtuviste en anteriores empresas, fueron reconocidas y valoradas por tu jefe?						
12	¿Su jefe tiene una conducta voluntaria con todo su personal en situaciones difíciles?						

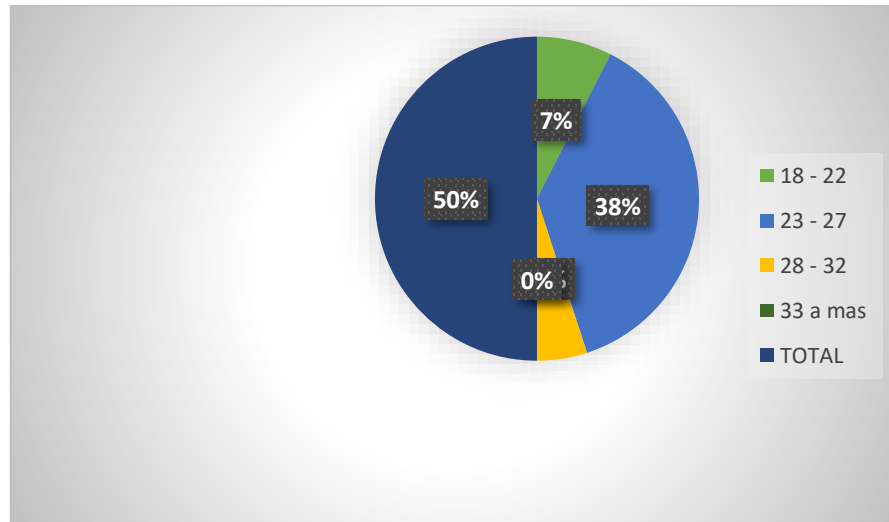
### Anexo 04. Validación de instrumento

Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	X		X		X		X		X			
<b>Aspectos Generales</b>										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial										X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir										X		
<b>Validez</b>												
Aplicable					X	No aplicable						
<b>Aplicable atendiendo a las observaciones</b>												
Validado por: Mgtr. Zapata Castro, Elizabeth						c.i.: 06564				Fecha: 20/04/21		
Firma:						Teléfono: 944661797				e-mail: ezapatac@uladech.edu.pe		
												

### Validación de instrumento

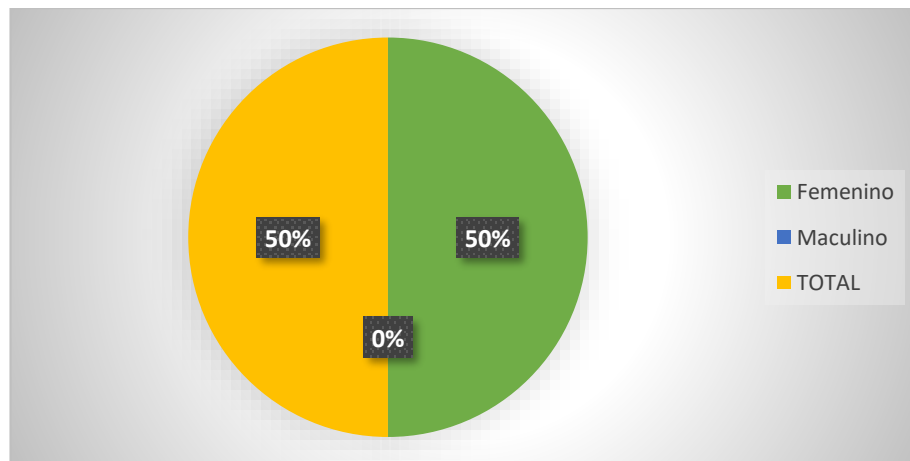
Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	X		X		X	X		X			
<b>Aspectos Generales</b>									Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir									X		
<b>Validez</b>											
Aplicable					X	No aplicable					
Aplicable atendiendo a las observaciones											
Validado por: Bach. Helen Geraldine Jaramilo Morán						c.i.: A00692398				Fecha: 20/04/21	
Firma: 						Teléfono: 969348875				e-mail: <a href="mailto:geral2428@hotmail.com">geral2428@hotmail.com</a>	

### ANEXO. 3 Figuras



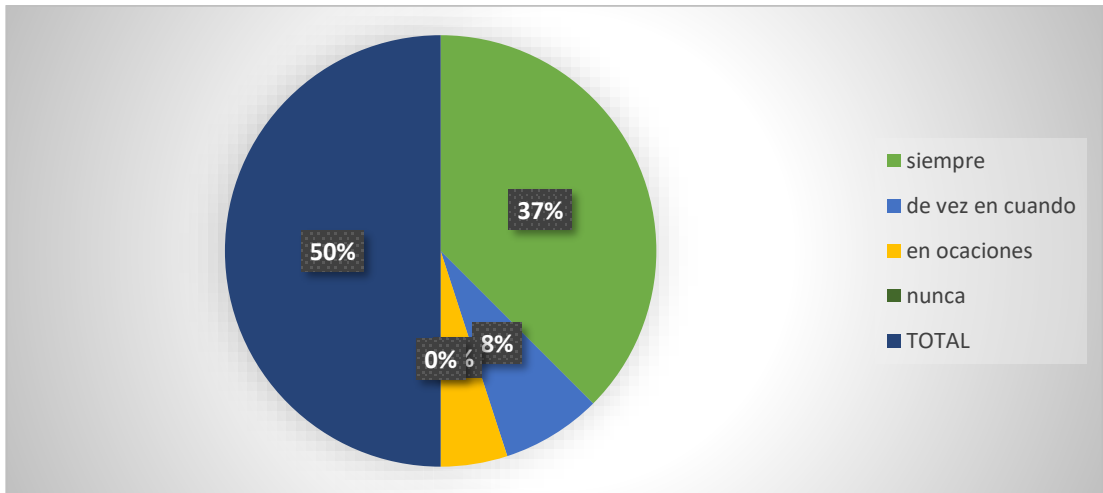
**Figura 1: Edad**

**Fuente:** Tabla 1.



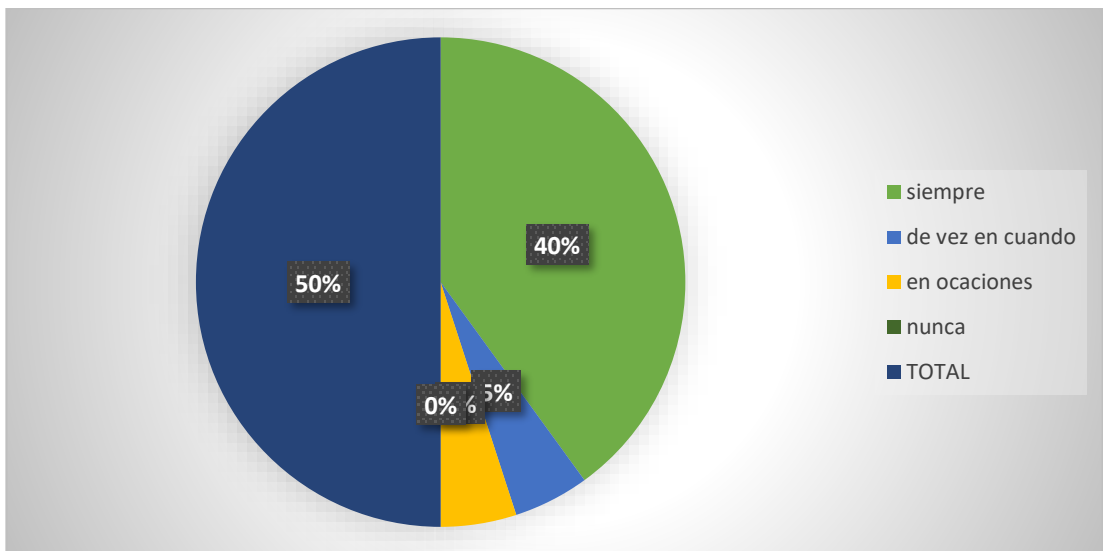
**Figura 2: Genero**

**Fuente:** Tabla 2



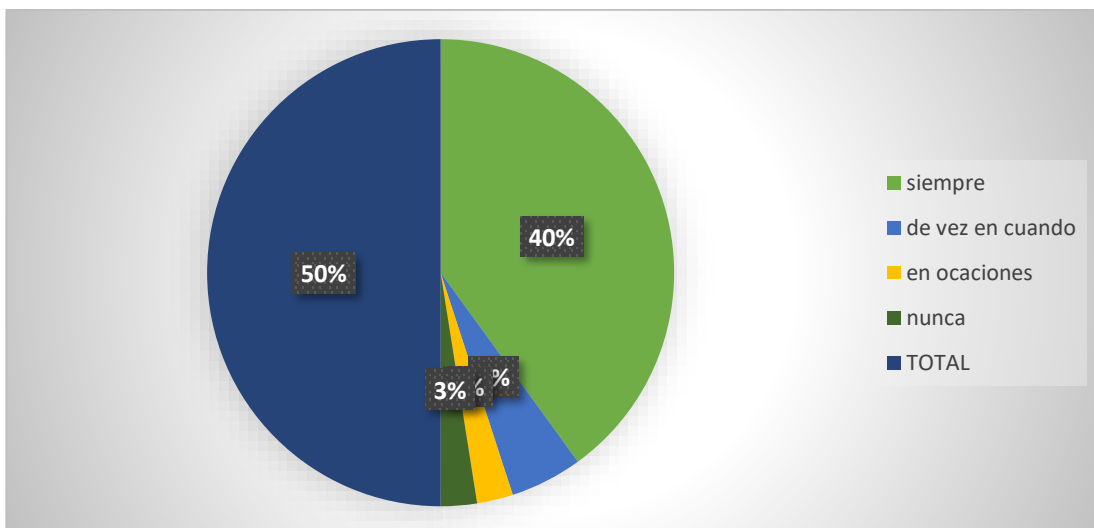
**Figura 3:** Usted cumple con todo su deber

**Fuente:** Tabla 3



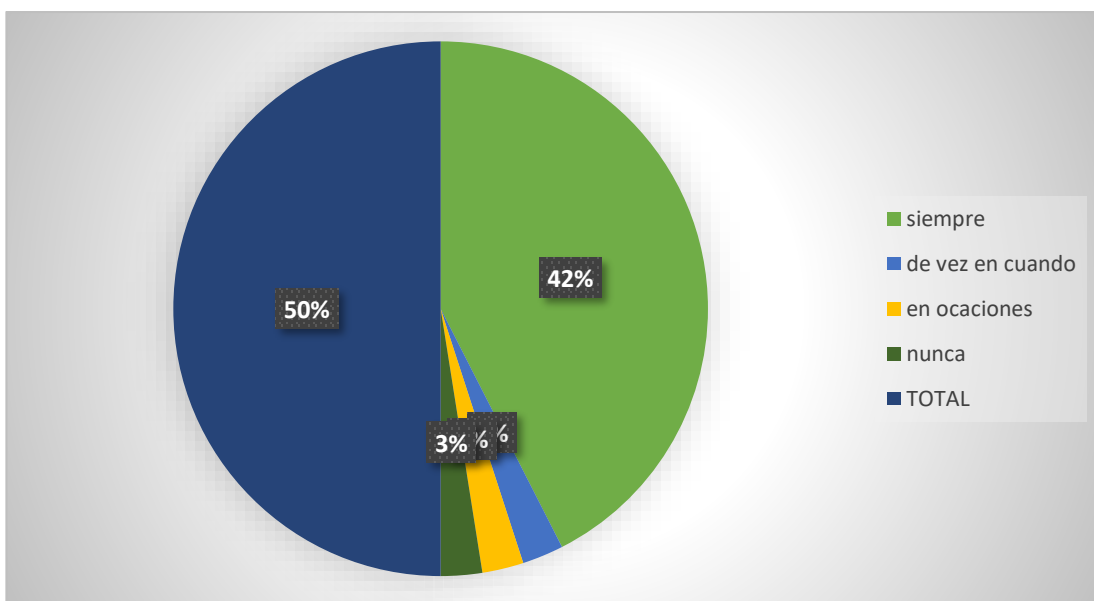
**Figura 4:** Usted es responsable en su labor

**Fuente:** Tabla 4



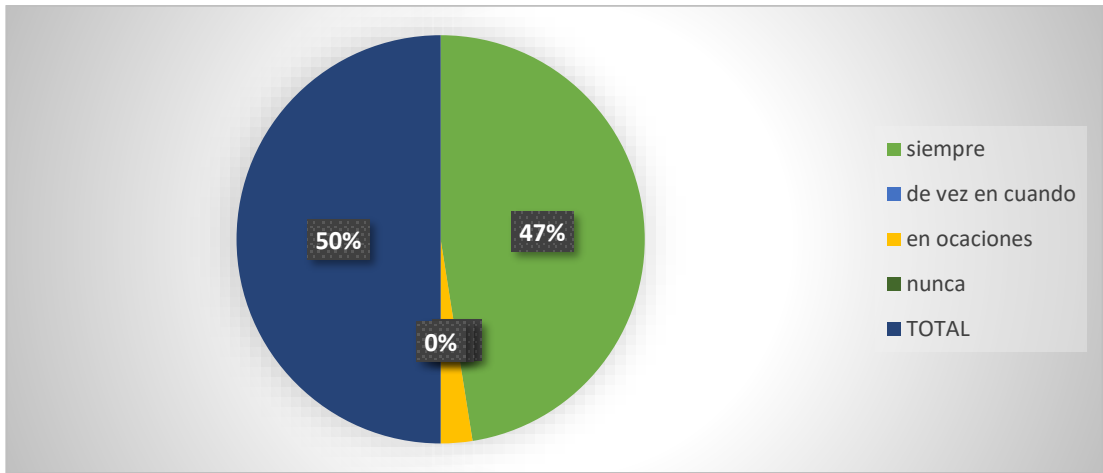
**Figura 5:** Usted cumple con el acuerdo pactado

**Fuente:** Tabla 5



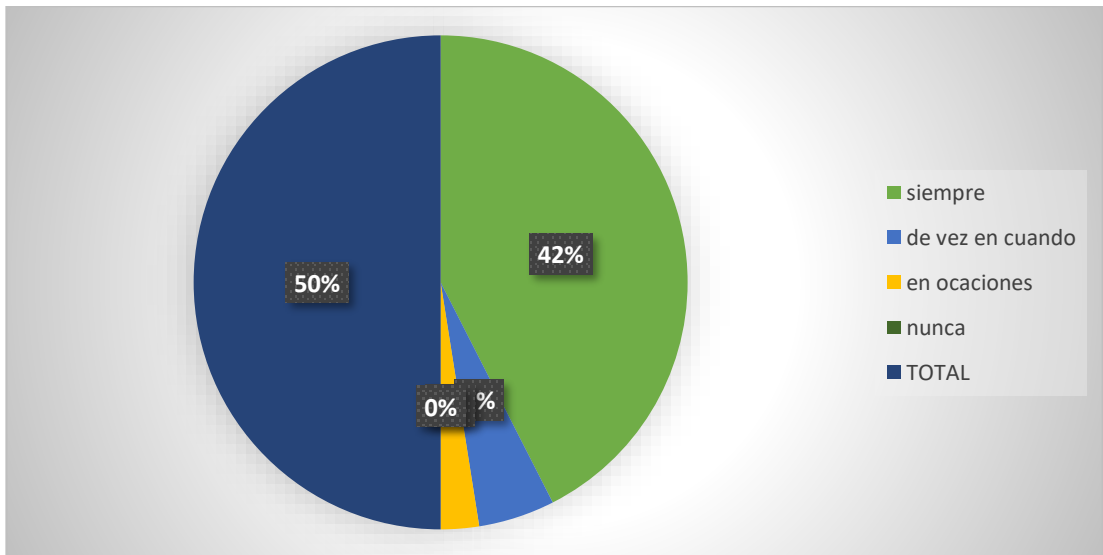
**Figura 6:** Usted cumple con la seguridad de su labor

**Fuente:** Tabla 6



**Figura 7:** Usted tiene una amistad con sus colegas

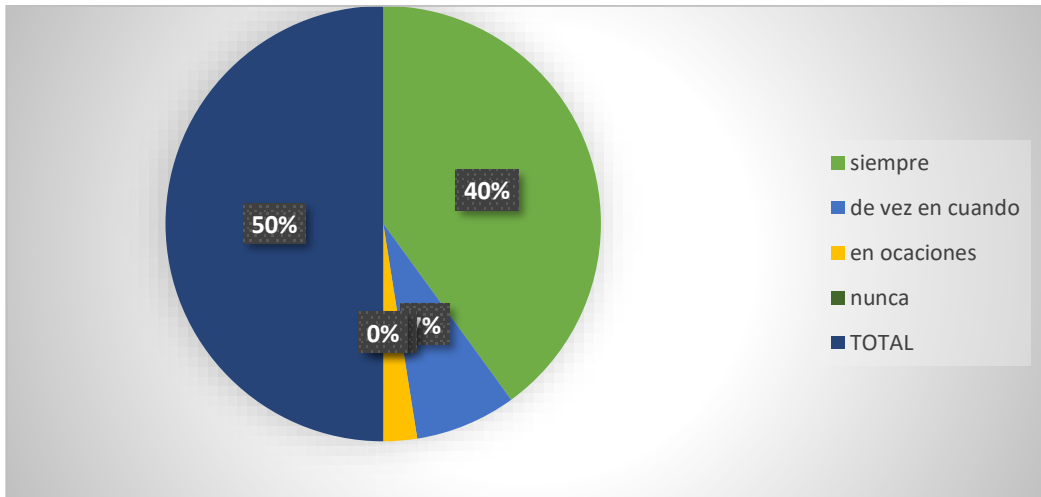
**Fuente:** Tabla 7



**Figura 8:** Usted es leal a su labor

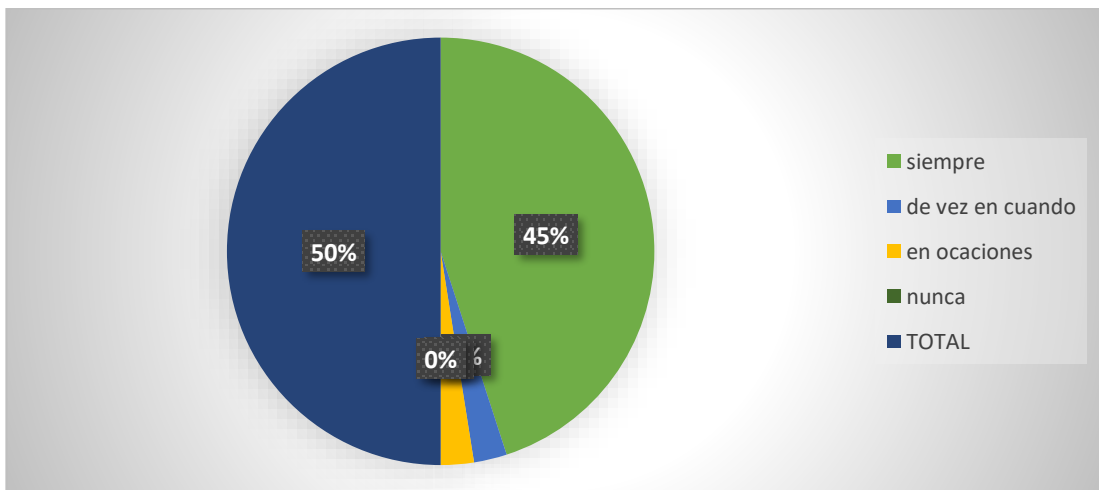
**Fuente:** Tabla 8





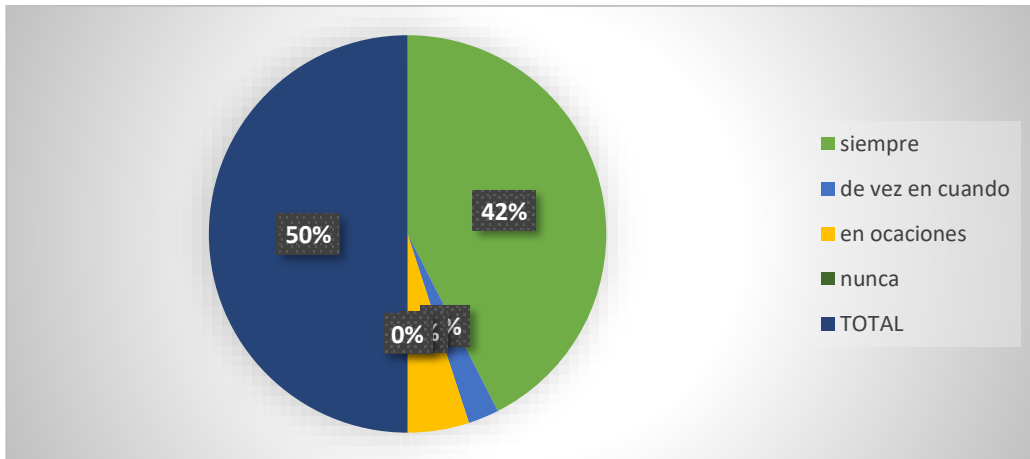
**Figura 9:** Usted tiene respeto a su colega

**Fuente:** Tabla 9



**Figura 10:** Usted cuan comprensivo es con sus clientes

**Fuente:** Tabla 10



**Figura 11:** Usted es paciente con su cliente

**Fuente:** Tabla 11

# TURNITING CORREGIDO

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo