

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y
LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA
MINIMARKET J&L, DEL DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2021.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CHINCHAYHUARA CORPUS, MARIA FERNANDA

ORCID: 0000-0003-0246-9577

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chinchayhuara Corpus, María Fernanda

ORCID: 0000-0003-0246-9577

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Diaz, 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

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Victor Helio
ORCID:0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios en primer lugar, por guiarme en este tiempo, y darme las fuerzas y los ánimos necesarios, en todo este proceso, así como también, poner a las personas correctas, como guía de enseñanza y aprendizaje

A mi mamá y a mi papá, por el apoyo tanto económico, como moral y motivacional, por ser mi fuerza, mi apoyo y a la vez mi motor y motivo, infinitamente, gracias, gracias por confiar en mí, a ustedes les debo todo.

A mis tres hermanas, que fueron mi soporte en todo este proceso, a mi hermana mayor, que me ayudo con sus aprendizajes, que me motivo a seguir adelante, con su ejemplo, con su garra, de estudiante guerrera, y a mis dos hermanas menores, que me apoyaron siempre, las amo

DEDICATORIA

A mis hermanas, porque de diferente manera cada una de ellas me ánimo y me motivo a siempre dar lo mejor en mis cursos. Y siempre estuvieron dispuestas a ayudarme.

A mis padres, porque me están ayudando a cumplir lo que ellos hubiesen querido hacer y no pudieron, a ellos porque sé que se sienten muy orgullosos de mí.

A mis compañeras que por diversos motivos no pudieron continuar con sus estudios, a ellas por que aun desde lejos me brindaron su apoyo incondicional, a mis familiares más cercanos, por la motivación, consejos, y apoyo económico muchas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.Carátula	i
2.Equipo de trabajo	ii
3.Jurado evaluador y asesor	iii
4.Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5.Contenido	v
6.Indice de tablas y figuras.....	ix
7.Resumen y abstract	vi
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
2.1. Antecedentes	5
2.2 Bases Teóricas.....	24
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología.....	49
4.1. Diseño de la investigación	49
4.2. Población y muestra.	50
4.3. Definición y operacionalización de variables	52
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
4.5. Plan de análisis.....	55
4.6. Matriz de consistencia	56
4.7. Principios éticos.....	58
V. Resultados	60
5.1 Resultados.....	60
5.2 Análisis de resultados.....	66
VI. Conclusiones.....	74
VII. Recomendaciones.....	78
Referencias bibliográficas:.....	95
Anexos	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021	60
Tabla 2. Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021	62
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la Gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan	122
Figura 2. La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo.....	122
Figura 3. Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa	123
Figura 4. Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común	123
Figura 5. En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros	124
Figura 6. La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	124
Figura 7. Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas.....	125
Figura 8. Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan.....	125
Figura 9. Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias	126
Figura 10. Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor.....	126
Figura 11. Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes	127
Figura 12. Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor	127
Figura 13. La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar	128
Figura 14. La empresa reconoce los logros de su personal	128
Figura 15. La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal	129
Figura 16. La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal	129
Figura 17. La empresa evalúa el rendimiento de su personal.....	130
Figura 18. La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad.....	130

RESUMEN

La presente investigación titulada: Propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en la pequeña empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental - transversal – descriptivo de propuesta y para el recojo de información se utilizó una muestra de 6 personas, que fue el 100% de la población, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 33.33% mencionó que muy pocas veces se involucran en los conflictos personales de su personal y compañeros de trabajo, el 33.33% menciona que muy pocas veces se evalúa el rendimiento del personal, el 33.33% señaló que, a veces existe una motivación de trabajar en equipo. La investigación concluye que la pequeña empresa no realiza estrategias de fidelización para sus clientes, no resolviéndoles los problemas ni a tiempo ni adecuadamente, descuida a su personal, no reconociendo los buenos trabajos que realizan, no se preocupan por sus problemas internos, no tienen la capacidad de resolver conflictos, todos no están encaminados hacia los mismos objetivos, la empresa no motiva constantemente a sus trabajadores, creándose un mal ambiente de trabajo.

Palabras clave: Complementariedad, Comunicación, Gestión de calidad, Organización.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Proposal to improve teamwork and quality management in the small company Minimarket J&L, in the district of Nuevo Chimbote, 2021. Its general objective was: To determine if the proposal to improve teamwork and management of quality allows optimal operation in the small company Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021. The research was of a non-experimental design - cross-sectional - descriptive of the proposal and for the collection of information a sample of 6 people was used, which was 100% of the population, to whom a structured questionnaire with 18 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 33.33% mentioned that they rarely get involved in the personal conflicts of their staff and colleagues of work, 33.33% mentioned that staff performance is rarely evaluated, 33.33% pointed out that sometimes there is a motivation to work as a team. The investigation concludes that small businesses do not carry out loyalty strategies for their clients, do not solve their problems on time or adequately, neglect their staff, do not recognize the good work they do, do not care about their internal problems, do not have the ability to resolve conflicts, everyone is not directed towards the same goals, the company does not constantly motivate its workers, creating a bad work environment.

Keywords: Complementarity, Communication, Quality management, Organization.

I. INTRODUCCIÓN

Soto (2019) señala que el 95.6% de las empresas del sector de la producción manufacturera que según sus directivos aplican trabajo en equipo en Colombia, solo un 13.3% lo están cumpliendo con seguridad, es decir que, el 82.3% de los directivos creen estar aplicando trabajo en equipo de acuerdo a su conveniencia o su entender, la mayoría de los directivos entrevistados aseguró que en su organización se trabaja en equipo; sin embargo y como resultado de la combinación de la aplicación del concepto y el número de equipos, se puede afirmar, que los empresarios en Colombia en un alto porcentaje piensan que están aplicando innovación administrativa en lo referente a trabajo en equipo y posiblemente no lo estén haciendo, es decir, no existe un concepto claro de trabajo en equipo .

Gallardo (2019) menciona que el trabajo en equipo dentro de los supermercados es fundamental para que exista un ambiente laboral adecuado y ordenado, ya que, de esa manera, los colaboradores hacen una sola fuerza y se apoyan entre sí, logrando el cumplimiento de los objetivos de la organización. En los supermercados de Guayaquil, los de la alta dirección tienen en claro que, incentivar el trabajo en equipo, trae mejores resultados, sin embargo, no lo aplican, ya que comentan que el personal se enfoca en su crecimiento propio, tanto en ganancias o por ser el empleado del mes, asimismo son conscientes que no incentivan a la práctica del trabajo en equipo, y que solo se basan en el crecimiento de las ventas y en los ingresos monetarios.

Por otro lado, García (2020) afirma que Wong es una empresa que se esmera por lograr mantener a su fuerza laboral (trabajo en equipo) motivada y satisfecha, pues les ofrece diversos beneficios, como lo es el programa de reconocimiento “Cencosud Clima Awards”, que es una manera de motivar a sus colaboradores dado que, se les

recompensa el buen trabajo y las buenas prácticas, haciendo un reconocimiento ante toda la empresa acerca de los logros obtenidos, ésta es una manera de motivar al personal a realizar un trabajo impecable y correcto, el programa es uno de los distintos programas y estrategias que la empresa ofrece a los colaboradores, es por lo mencionado que se puede decir que Wong considera a sus trabajadores como el pilar y pieza fundamental de la empresa, considerándolos como los impulsores del barco.

En la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021, se reflejan diversos problemas en el trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad, muy pocas veces se involucran en los conflictos personales de sus colaboradores, muy pocas veces se evalúa el rendimiento del personal y a veces motiva a sus trabajadores a trabajar en equipo.

Por lo anteriormente mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Identificar las características del trabajo en equipo en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Describir las características de la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote,

2021. Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Respecto a la justificación, el presente trabajo se justificó por que beneficiará a los dueños ya que el plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad, les ayudará a replantearse y tomar las medidas necesarias para el buen desempeño de los colaboradores, asimismo, beneficia a la sociedad, brindando una base, para aquellas personas que deseen iniciarse en el ámbito empresarial, de esa manera puedan iniciar sus negocios evitando cometer los errores mencionados en la presente investigación; por último, beneficia a los estudiantes en las investigaciones futuras que realizarán, ya sea como antecedente o como guía para realizar un buen trabajo de investigación.

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal – descriptivo de propuesta. La población estuvo conformada por los 6 trabajadores de la pequeña empresa minimarket J&L, la muestra fue el 100% de la población, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 18 preguntas, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 33.33% mencionó que muy pocas veces se involucran en los conflictos personales de su personal y compañeros de trabajo, el 33.33% muy pocas veces evalúa el rendimiento de su personal, el 33.33% a veces motiva a sus trabajadores a trabajar en equipo.

La investigación concluye que la pequeña empresa no realiza estrategias de fidelización para sus clientes, no resolviéndoles los problemas ni a tiempo ni adecuadamente, descuida a su personal, no reconociendo los buenos trabajos que realizan, y tampoco preocupándose por sus problemas internos, no tienen la capacidad

de resolver conflictos, todos no están encaminados hacia los mismos objetivos, la empresa no motiva constantemente a sus trabajadores, creándose un mal ambiente de trabajo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Trabajo en equipo

Gil (2018) en su investigación "*Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*". Tuvo como objetivo general: Analizar la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral desde un análisis sistemático de literatura entre el año 2001 y 2018. La presente investigación se realizó bajo una revisión literaria. Se obtuvo como resultados que, en las organizaciones actuales el trabajo en equipo debe tener un beneficio cuantitativo y cualitativo facilitando el logro de metas y el proceso mismo de productividad, asimismo señalan, que el trabajo en equipo se está convirtiendo en una característica cada vez más importante de organización del trabajo, el trabajo en equipo como tal puede no tener efectos generales ya sea en la motivación laboral o en las experiencias de los empleados de sus trabajos, los equipos se han convertido en un pilar para la organización del trabajo, algunos modelos económicos pueden ver a los equipos de trabajo como una debilidad para las empresas pues creen que afecta la productividad debido a la libertad que tienen los empleado. Se concluye que el trabajo en equipo es el conjunto de actos individuales que permiten alcanzar objetivos en común, para que exista una articulación eficiente, se necesita que los compromisos que adquieren las personas deben surgir de un interés voluntario, el cual a su vez requiere de la comprensión de los procesos 16 y de su importancia tanto para sí mismo, para sus compañeros y para la organización como un todo; un adecuado trabajo en equipo depende de que muchos factores intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por ello, que se requiere que estas sean asignadas de forma apropiada, así mismo, que todo

los participantes del equipo entiendan la misión para la cual se desempeñan, se apoyen mutuamente y superen las diferencias de forma asertiva, lo que finalmente conducirá a excelentes resultados.

Aguilar (2016) en su investigación "*Trabajo en equipo y clima organizacional*". Tuvo como objetivo general: Determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El diseño de esta investigación es descriptivo; se trabajó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango a través de un cuestionario con interrogantes de opción si, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas porque no delimitan las alternativas de respuesta. Los resultados del estudio demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo, Es fiable porque el 91% de colaboradores respondieron afirmativamente a todas las interrogantes según los indicadores tales como, sentido de pertenencia, desarrollo de un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación, mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía que los colaboradores poseen dentro de su área de trabajo. Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se comienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyaría a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

Variable 2: Gestión de calidad

Barrios (2020) en su investigación *Propuesta de mejora en el servicio que brinda el minimarket la económica ubicado en Guayaquil para el 2020*. Tuvo como objetivo general: Proponer un plan de mejora al servicio que brinda el minimarket que contribuya a mejorar la satisfacción de sus clientes durante el 2020. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional y explicativa. Se utilizó una población de 147 y una muestra de 127 (122 clientes y 5 trabajadores) a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual se encuentra estructurado por 9 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 42% es cliente del minimarket hace más de un año. El 66% visita diariamente el minimarket. El 66% considera importante una buena publicidad para que el minimarket tenga acogida por los clientes. El 56% considera que su experiencia en el minimarket fue mala. El 63% de los clientes consideran que el personal a tomar su pedido no fueron pacientes. El 51% mencionó que la persona que lo atendió no lo ayudó. El 100% recibió información sobre los productos del minimarket. El 47% consideran que la atención cuando tuvieron alguna duda fue excelente. El 100% de los clientes mencionaron que los precios son competitivos. (Encuesta a los empleados): El 71% conoce la misión, visión y objetivos del minimarket. El 71% considera que la atención del minimarket es excelente. El 57% posee todas las herramientas para realizar su trabajo. El 86% si firmó carta de responsabilidad por los equipos a su cargo. El 57% no firmó contrato de trabajo cuando empezó a laborar en el minimarket. El 71% de los trabajadores no han recibido capacitación. El 100% mencionó que existe coordinación con los demás trabajadores. El 71% mencionó que la relación con sus compañeros es regular. El 71% si respetan su horario de trabajo. Se concluye que se debía implantar un Plan de Mejora, y de llevarlo a cabo, especialmente la contratación de una persona profesional

que oriente a los empleados a mejorar sus Relaciones Humanas y ponerlos a disposición del negocio. Los beneficiarios del proyecto de investigación serán directamente los clientes, al igual que el personal del minimarket la Económica. También, se creó un Logotipo donde se refleja la nueva cara del local, para que todos los clientes se sientan a gusto realizando compras en un ambiente cálido y emotivo, donde sus necesidades queden satisfechas.

Antecedentes Nacionales

Variable 1: Trabajo en equipo

Montaño (2018) en su tesis *“Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A., Lima – 2017”*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A. Lima – 2017. La investigación fue sistemática, cuantitativa, descriptiva, transversal prospectivo. Se utilizó una población de 50 microempresas y una muestra del 100% de la población, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 10 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 56% de los colaboradores consideran que existe un nivel medio en la variable trabajo en equipo. El 40% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto en la dimensión roles. El 58% de los colaboradores consideran que existe un nivel medio en la dimensión cohesión. El 48% de los colaboradores consideran que existe un nivel medio en la comunicación. El 48% de los colaboradores indican que existe un nivel medio a la dimensión liderazgo. El 60% de los colaboradores encuestados consideran un nivel medio en la variable desempeño. El 56% de los colaboradores

consideran un nivel medio a la dimensión actitudes. El 38% de los colaboradores consideran un nivel medio en la dimensión conocimiento del trabajo. El 54% de los colaboradores consideran un nivel medio en la dimensión satisfacción. El 60% de los colaboradores consideran un nivel medio a la dimensión eficiencia. Se concluye que: Existe una correlación positiva considerable entre la variable trabajo en equipo y la variable desempeño, asimismo no existe relación significativa entre la dimensión roles del trabajo en equipo y la variable desempeño, de igual manera, la comunicación se relaciona de manera significativa con el desempeño en los colaboradores el liderazgo se relaciona de manera significativa con el desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A. Lima – 2017.

Vizcarra (2018) en su tesis *Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. Lima. 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el trabajo en equipo de la empresa Tcontacto SAC. Lima, 2016. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, transversal y diseño descriptivo correlacional. Se utilizó una población de 70 microempresas y una muestra de 15 mypes, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 10 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 50.9% responde que existe un liderazgo transformacional de nivel medio. El 50.9% responde que existe un liderazgo transaccional de nivel medio. El 55.4% responde que existe un liderazgo organizacional de nivel medio. El 53.4% responde que existe un liderazgo de nivel medio. El 53.2% responde que existe un trabajo en equipo. El 48.9% responde que existe un trabajo en equipo. El 48.3% responde que existe un trabajo en equipo. El 49.3% responde que existe un trabajo en equipo. El 52.2% responde que existe un

trabajo en equipo. El 50.2% responde que existe un trabajo en equipo. Se concluye que, si existe relación entre el Liderazgo organizacional y el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. 2018, observándose una correlación de Spearman de 0,741, y una significancia bilateral es 0,000.

Porteros y Condezo (2018) en su investigación *Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa Austral, Group, Chancay, 2017*. Tuvo como objetivo general: Establecer de qué manera el trabajo en equipo influye en el desempeño organizacional de la empresa Austral, Group, Chancay, 2017. La investigación fue de diseño no experimental y tipo transversal, correlacional causal. Se utilizó una población de 131 trabajadores y una muestra de 98, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 14 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 53.1% son de género masculino. El 67.3% de los encuestados tienen entre 25 a 31 años. El 78.6% tiene título profesional. El 71.4% de los trabajadores se manejan dentro del trabajo en equipo en un nivel bajo. El 62.2% tiene un bajo compromiso con la empresa. El 66.3% manejan una baja comunicación dentro de la empresa. El 60.2% manejan el establecimiento de sus objetivos en un nivel bajo. El 58.2% de los trabajadores su desempeño organizacional es bajo. El 77.6% de los trabajadores tiene una baja motivación organizacional. El 71.4% de los trabajadores tienen un nivel bajo de capacidad organizacional. El 53.1% de los trabajadores manejan un nivel bajo en su entorno externo. El 35.7% tiene un bajo compromiso organizacional. El 36.7% de los trabajadores manejan en el establecimiento de sus objetivos un nivel bajo. El 41.8% de los trabajadores se manejan en el trabajo en equipo en un nivel bajo. Se concluye que: La comunicación influye en el desempeño organizacional, el establecimiento de

objetivos influye significativamente el en desempeño organizacional, asimismo el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño organizacional.

Variable 2: Gestión de calidad

Vásquez (2018) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro minimarket, distrito de Manantay, año 2018*. Tuvo como objetivo general: Investigar si las mypes del sector comercial, minimarket del distrito de Manantay, se gestionan con calidad y enfoque en atención al cliente, previa a la identificación de las expectativas del cliente. La investigación fue de tipo no experimental transversal descriptivo correlacional. Se utilizó una población de 11 microempresas y una muestra conformada por el 100% de la población a las cuales se les aplicó la técnica que es la observación, revisión documentaria, entrevistas y realización de encuestas y el instrumento que es el cuestionario, el cual se encuentra estructurado por 16 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 63.6% se encuentran en el rango de 40 a 49 años de edad. El 90.9% son de sexo masculino. El 54.5% de los propietarios de las mypes en estudio son empíricos. El 72.7% de las mypes sí cumple con los requisitos de formalización. El 54.5% mencionó que el principal beneficio de la formalización son los “convenios empresariales”. El 54.5% mencionó que los minimarkets emplean en su mayoría de 6 a 8 trabajadores. El 63.6% de los propietarios indica que su infraestructura sí facilita la experiencia de compra del cliente. El 45.5% de los propietarios mencionaron que el nivel de calidad de gestión de la gerencia es “Regular”. El 72.7% de los propietarios de las mypes en estudio, manifiestan que “No” han definido la misión, visión y valores. El 63.3% señalaron que han realizado un sondeo empírico de lo que el mercado requiere. El 54.5% práctica la filosofía de la mejora continua como iniciativa. El 63.6%

de los propietarios indican que si han identificado y estandarizado sus principales procesos. El 54.5% “No” ha planificado capacitaciones para mejorar el conocimiento de sus trabajadores y brinden una mejor atención a los clientes. Un 63.6% “No” se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas. El 54.5% de las mypes no ha confeccionado un registro del historial del cliente. El 54.5% no está enfocado en cumplir con la promesa de servicio al cliente, se prioriza más un fin de lograr rentabilidad. Se concluyó que es necesario mejorar la capacidad de la gerencia en gestión, asimismo preparar a la dirección de la mype con técnicas o herramientas de calidad, la investigación demuestra que la gerencia es empírica, solo ha realizado un estudio empírico, un supuesto de las necesidades de su cliente, no le ayuda a visionar como empresa, la mype no ha priorizado fortalecer su visión o enfoque en el cliente, por tal motivo sus acciones no están enfocadas en su satisfacción, no prioriza en capacitación, prioriza en ventas para obtener rentabilidad, sus estrategias aún son inmediatistas, esto se evidencia porque no existe planificación de su gestión, tampoco han diseñado su misión, visión y valores.

Gamonal (2019) en su investigación *La gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, minimarket- Callería, 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, minimarket-Callería, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo no experimental-transversal, correlacional. Se utilizó una población de 28 microempresas y una muestra de 10 mypes, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 25 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 60 % corresponde a una edad

entre 36 a 50 años. El 60% son de género masculino. El 90% de los microempresarios han cursado estudios superiores. El 80% de la muestra escogida respondieron que si adecuadamente conocen las necesidades del cliente. El 100% mencionó que las características de sus productos si responden a las necesidades del cliente. El 50% de los dueños tienen bien identificados sus procesos. El 70% analizan regularmente los objetivos, resultado que considero favorable para el continuo desarrollo de las microempresas. El 70% de los empresarios del rubro minimarket siempre hacen uso de herramientas de calidad. El 50% de los microempresarios, “a veces” y “nunca” recogen y analizan datos para correcciones. El 40% de los microempresarios tienen estandarizado los procesos en las mypes. El 50% de microempresarios lo hacen “siempre”, el resto “nunca”, un resultado no muy favorable. El 50% de microempresarios tienen conocimiento de la mejora continua. El 70% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. El 40% de los microempresarios “siempre” lo realiza. El 60% de los microempresarios conoce el planeamiento estratégico . El 100% de los microempresarios “si” utilizan las herramientas de planeación. El 100% de los empresarios del rubro minimarket del distrito de Calleria, afirman que “si” existe división del trabajo en la mype . El 40% de microempresarios “si” ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo. El 50% de la mypes “si” ha definido su estructura organizacional. El 60 % aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa. El 50% de los microempresarios indica que la comunicación es fundamental para el logro de los propósitos colectivos de la mype. El 40% de microempresarios “a veces” o “nunca” propicia la motivación a sus colaboradores. El 70% de las mypes “siempre” realizan evaluaciones de los procesos administrativos. El 60% de los microempresarios “siempre” comparan y evalúan el desempeño actual con

los estándares establecidos. El 50% de los microempresarios “siempre” definen y aplican acciones correctivas. Se concluye que existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la planificación eficaz, existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la organización eficaz, existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y la dirección eficaz, existe un grado de correlación positiva alta entre la gestión de calidad y el control eficaz.

Calderón (2019) en su investigación *Gestión de calidad y estrategias de marketing en los minimarkets -Sullana año 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y estrategias de marketing en los minimarkets -Sullana Año 2019. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, diseño no experimental. Se utilizó una población infinita y una muestra de 68 clientes, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 27 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 41.18% de los clientes encuestados consideran que los minimarkets se esfuerzan solo algunas veces en cumplir sus necesidades. El 41.18% de los clientes encuestados consideran que solo algunas veces los minimarkets se esfuerzan en cumplir sus expectativas. El 50% de los clientes encuestados considera que la mype siempre contribuye al logro del retorno del cliente para una posterior compra. El 44.12% de los clientes encuestados consideran que la atención brindada en las mypes siempre son las adecuadas. El 32.35% de los clientes encuestados consideran que el producto ofrecido en la mype casi nunca proporciona un valor agregado que lo diferencie del resto. El 44.12% de los clientes encuestados considera

que solo algunas veces recomendaría las mypes a sus conocidos. El 58.82% de los clientes encuestados considera que los minimarkets siempre se preocupan por la satisfacción de los clientes. El 58.82% de los clientes encuestados consideran que la mype siempre ofrece los productos adecuados que sus clientes consumen más a menudo. El 38.24% considera que la mype casi siempre cuenta con una buena imagen. El 58.82% considera que las mypes casi siempre son una de las mejores en el rubro. El 35.29% de los clientes encuestados consideran que los minimarkets casi nunca emplea correctamente el uso de las redes sociales para la atracción de nuevos consumidores. El 38.24% de los clientes encuestados consideran que solo algunas veces es importante realizar publicidad en redes sociales. El 32.35% menciona que casi nunca existe una promoción que premie la recurrencia en la mype. El 41.18% considera que las mypes cuentan solo algunas veces con una gran cantidad de clientes. El 58.82% de los clientes encuestados considera que siempre existen los suficientes minimarkets para cubrir la demanda del mercado. El 41.18% de los clientes encuestados consideran que la atención que le ofrecen en la mype siempre es lo suficientemente rápida. El 41.18% de los clientes encuestados mencionan que las instalaciones que tiene la mype solo algunas veces son lo suficientemente atractivas. El 50% de los clientes encuestados consideran que los horarios de atención que ofrece la mype siempre son los adecuados. El 44.12% de los clientes encuestados consideran que el personal encargado de su atención siempre está capacitado para brindarle una buena atención. El 41.18% de los clientes encuestados consideran que el personal encargado de su atención solo algunas veces demuestra estar motivado y comprometido con su trabajo. El 44.12% de los clientes encuestados considera que la mype solo algunas veces cuenta con la suficiente cantidad de productos. El 38.24% de los clientes encuestados consideran que la mype solo algunas veces innova en cuanto

a los productos que propone para su venta. El 58.82% de los clientes encuestados consideran que el precio de los productos ofertados siempre es justo. El 38.24% de los clientes encuestados respondieron que la mype casi siempre ofrece descuentos en sus productos. El 58.82% de los clientes encuestados consideran que la mype se encuentra en un lugar estratégico que facilite el acceso para realizar sus compras. El 58.82% de los clientes encuestados consideran que la promoción proporcionada por parte de la mype siempre es la adecuada. El 35.29% de los clientes encuestados consideran que la mype casi nunca emplea plataformas virtuales para aumentar su publicidad. Se concluye que los minimarkets de la ciudad de Sullana cumplen con aplicar el enfoque basado en los clientes, al conocer las necesidades, preferencias y expectativas que poseen sus clientes, los beneficios que se pudieron identificar en los minimarkets de la ciudad de Sullana son fidelización del cliente, lograr la mejora de la reputación de la organización y amplía la cuota de clientes que poseen las mypes, esto a través de una buena atención a sus clientes, las estrategias de marketing que emplean los minimarkets son diversas las cuales entre las más relevantes encontramos las estrategias de diferenciación de productos, precios, distribución y promoción, además de emplear estrategias para atraer a nuevos consumidores, de expansión de mercado y de posicionamiento.

Tuesta (2019) en su investigación *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket Manantay, 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercio, rubro minimarket- Manantay, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo descriptivo correlacional. Se utilizó una población de 17 microempresas y una muestra de 12 a las cuales se les

aplico la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual se encuentra estructurado por 24 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 36.4% de los microempresarios tienen de 45 a 54 años. El 72.7% de los microempresarios son de género masculino. El 54.5% tienen estudios básicos el 45.45% no gestiona la filosofía de la mejora continua. El 54.5% conoce las necesidades de sus clientes. El 72.7% no han realizado encuestas de satisfacción al cliente. El 63.6% no cuenta con mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos del negocio. El 54.5% no hace uso de las herramientas de calidad dentro de su gerencia por desconocimiento de su aplicación. El 36.4% de las mypes indica que “siempre” recoge las sugerencias del cliente o áreas internas, inclusive. El 45.5% de las mypes encuestadas indican que no es prioritario. El 72.7% “siempre” realiza las comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas del rubro. El 36.4% no cuentan con un protocolo basado en calidad y precio en su relación con sus proveedores. El 45.5% de los microempresarios siempre realiza el plan de actividades de su empresa. El 27.3% revisa el cumplimiento de lo planificado. El 45.45% no conoce el uso de herramientas de planeación. El 54.5% de las mypes del sector en estudio, ha realizado la división de trabajo. El 63.6% no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo. El 63.6% no tiene organigrama en su negocio. El 72.7% de los microempresarios indica contar con habilidades directivas y que están asociadas a la efectividad del liderazgo. El 63.6% aplica un estilo de liderazgo definido en su empresa. El 54.5% de los microempresarios dedicados al sector servicios, “no sabe” respecto las técnicas para la toma de decisiones. El 54.5% tiene establecido mecanismos de control. El 81.8% tiene establecido políticas de responsabilidad en su empresa. El 63.6% de las mypes no aplican auditorias preventivas para garantizar la efectividad de control. El 36.4% de

los microempresarios encuestados los procesos administrativos son eficaces. Se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos, existe relación entre la dimensión enfoque al cliente (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección, existe relación entre gestión de procesos (variable gestión de calidad) y la administración mecánica/proceso organización, existe relación entre la dimensión calidad de diseño de servicio (gestión de calidad) y la administración dinámica/proceso dirección.

Antecedentes Locales

Variable 1: Trabajo en equipo

Santos (2018) en su investigación *Las Micro y Pequeñas empresas del Sector Comercio – rubro venta al por menor de artículos de Ferretería, Pinturas y Productos de vidrio de la ciudad de Huáraz, 2017*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la capacitación en formación de equipos de trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pintura y productos de vidrio de la ciudad de Huaraz, 2015. La investigación fue descriptiva – cuantitativo y de diseño transversal. Se utilizó una población de 21 microempresas y una muestra del 100% de la población, a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 23 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 62.5 % pertenecen al género masculino. El 50% mencionaron que tienen estudios de secundaria completa. El 50% de los colaboradores manifestaron que nunca son capacitados. El 50% de los colaboradores mencionaron que nunca los trabajos en equipo son inciertos. El 54.2% mencionaron que nunca respecto a sí los miembros del equipo tiene responsabilidades dudosas en las actividades que realizan. El 50% de los

colaboradores manifestó que nunca respecto a sí los miembros del equipo presentan indecisiones de participación. El 45.8% de los colaboradores manifestaron que nunca existe desconfianza respecto a la desconfianza entre los miembros del equipo. El 37.5% de los colaboradores manifestaron que nunca respecto a sí los miembros del equipo tienen dependencias con el cumplimiento o desarrollo de sus tareas. El 54.2% de los colaboradores mencionaron que nunca, respecto a sí los miembros del equipo presentan resistencia al trabajo. El 54.2% de los colaboradores mencionaron que casi nunca, respecto si existe disociación de grupo en cuanto a las actividades que desarrollan. El 66.7% de los colaboradores manifestaron que nunca, respecto a sí los miembros del equipo desafían a la autoridad o superiores. El 41.7% de los colaboradores mencionaron que nunca, respecto a si existe tensión entre los miembros del equipo en cuanto al desarrollo de las actividades. El 66.3% de los colaboradores manifestaron que a veces existe, respecto a si existe actitudes defensivas entre los miembros del equipo. El 50% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan. El 50% de los colaboradores mencionaron que siempre, respecto a si existe confianza con el líder del equipo. El 50% menciono que casi siempre, respecto a si los miembros del equipo están dedicados y comprometidos con el trabajo colectivo. El 50% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si los miembros del equipo manejan los conflictos entre ellos constructivamente. El 50% de los colaboradores mencionaron que siempre, respecto a si los miembros del equipo son amistosos unos a otros. El 70.8% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si existe un ambiente cooperativo en las actividades que desarrolla el equipo de trabajo. El 45,8% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si los miembros del equipo son interdependientes. El 75% de los

colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si hay un fuerte sentido de coherencia entre los miembros del equipo de trabajo. El 58.3% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, respecto a si el equipo de trabajo tiene la capacidad de prevenir y solucionar problemas. El 54.2% mencionó que casi siempre, respecto a si el equipo de trabajo toma decisiones en base a datos confiables. Se concluye que: Los colaboradores no son capacitados adecuadamente para el desarrollo de sus actividades, los equipos de trabajo de las ferreterías se identifican más con la etapa normativa, donde existe un fuerte sentido de identidad y camaradería en el grupo, los miembros del equipo son más amistosos, confían entre compañeros y líder, son dedicados y comprometidos con el trabajo y manejan los conflictos constructivamente, comienzan a tratar los puntos personales y tratan la dinámica del equipo.

Variable 2: Gestión de calidad

Infantes (2018) en su investigación *Gestión de calidad con uso de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio–rubro distribuidor de abarrotes del distrito de Nepeña, provincia del Santa, año 2017*. Caso minimarket Megatac. Tuvo como objetivo general: Describir las características de la Gestión de Calidad con el uso de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio -rubro distribuidora de Abarrotes, distrito Nepeña, Provincia Del Santa, Año 2017. Caso Minimarket Megatac. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental –transversal, Se utilizó una población de 10 microempresas y una muestra del 100% de la población a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 26 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 80% de los representantes de las mypes encuestados tienen de 31 a 50 años de edad. El 60% de

los representantes de las mypes encuestados son de sexo femenino. El 70% de los encuestados representantes de las mypes tienen grado de instrucción superior universitaria. El 60% de los representantes de las mypes encuestados tienen el cargo de titular gerente. El 60% de los representantes de las mypes encuestados tienen de 0 a 3 años en el cargo. El 60% de las mypes, tienen de 0 a 3 años funcionando en el rubro. El 70% de las mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 80% de los trabajadores de las mypes tienen relación familiar con el propietario de la empresa. El 50% de las mypes tienen como objetivo de la creación de su empresa el generar ganancias. El 80% de las mypes encuestadas, está satisfecho con la atención al cliente. El 90% de las mypes encuestadas ofrece nuevos productos. El 100% de las mypes encuestadas planifica sus objetivos. El 100% de las mypes no elabora documentos de gestión. El 90% de las mypes encuestadas mide la evaluación del personal a través de su rendimiento. El 70% de las mypes encuestadas fija su precio basado en el costo. El 80% de las mypes encuestadas utiliza la estrategia de precios mínimos para establecer un producto. El 100% de las mypes encuestadas se encuentra ubicada estratégicamente en el centro del distrito. El 60% de las mypes encuestadas está satisfecho con la distribución del producto. El 70% de las mypes encuestadas afirman que para conservar la cartera de clientes se debe recurrir a las ofertas. El 40% de las mypes encuestadas si conoce las necesidades del cliente. El 100% de las mypes encuestadas no capacita al personal en charlas sobre atención al cliente. El 90% del personal de las mypes encuestadas tiene poco interés para imponer la gestión de calidad. El 100% de las mypes encuestadas afirman que la gestión de calidad conlleva al éxito de la empresa. El 90% de las mypes encuestadas utiliza la venta directa. El 90% de las mypes encuestadas manifiestan que el personal muestra interés por atender al cliente. El 80% de las mypes encuestadas afirman que la prioridad para satisfacer el cliente es

la calidad de los productos, a diferencia de la mype del caso donde manifiestan que la prioridad para satisfacer el cliente es el tiempo de espera. El 80 % de los encuestados está satisfecho con la atención al cliente, porque ofrece nuevos productos, se concluye que: la mayoría mide la evaluación del personal a través de su rendimiento, fija su precio basado en el costo, utiliza la estrategia de precios mínimos para establecer un producto, se encuentra ubicada estratégicamente en el centro del distrito, la mayoría está satisfecho con la distribución del producto , afirman que para conservar la cartera de clientes se debe recurrir a las ofertas; pero en su mayoría no conoce las necesidades del cliente, en su totalidad no capacita al personal en charlas sobre atención al cliente., en su mayoría tiene poco interés para imponer gestión de calidad, sin embargo afirma de las mypes encuestadas afirman que la gestión de calidad conlleva al éxito de la empresa, en su mayoría utiliza la venta directa, en su totalidad 52 afirman que la gestión de calidad conlleva al éxito de la empresa, en su mayoría el personal muestra interés por atender al cliente, y el cliente afirma que su prioridad es la calidad de los productos .

Cueva (2018) en su investigación *Caracterización de Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA.HH. San Luis, distrito Nuevo Chimbote, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio-rubro venta minorista de alimentos y bebidas en el AA. HH. San Luis, Distrito Nuevo Chimbote, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño no experimental transversal. Se utilizó una población de 15 microempresas y una muestra del 100% de la población a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario,

el cual estuvo estructurado por 15 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 67% tiene de 39 a 48 años. El 60% son de género masculino. El 53% tiene grado de instrucción secundaria. El 100% son dueños. El 53% tienen 0-5 años en el cargo. El 40% tienen de 0-3 años de permanencia. El 87% tienen de 1-5 trabajadores. El 87% se creó para generar ganancias. El 73% utilizan el plan de trabajo. El 87% si conocen el término gestión de calidad. El 47% conocen otras técnicas de gestión de calidad. El 50% realizan las técnicas de observación para medir el desempeño de su trabajador. El 47% tienen dificultades para implementar una adecuada gestión. El 53% hace mención que si impide una adecuada gestión de calidad la rotación del personal. El 100% hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Se concluye que si conocen el termino Gestión de calidad, también indican que si aplicarían la calidad dentro de sus negocios esto permitiría a formular estrategias ya sea de ventas o de precios, también nos mencionan la mayoría de los empresarios que la gestión de calidad ayudaría a mejorar el rendimiento de las micro y pequeñas empresas, por otro lado, hace mención que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el negocio. Esto demuestra que la implementación de la gestión de la calidad si ayudaría a mejorar el rendimiento del negocio.

Villanueva (2017) en su investigación “*Gestión de calidad bajo el enfoque de la cultura de colaboradores y su clima laboral en mypes del sector comercio, rubros materiales de construcción, en el distrito de Chimbote, año 2017*”. Tuvo como objetivo general: Determinar y analizar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura de los colaboradores y su relación con clima laboral de las Mypes en el sector comercio, rubros materiales de construcción. La investigación fue de tipo aplicada cualitativo, cuantitativo, descriptivo. Se utilizó una población de 20 microempresas y

una muestra de 5 a las cuales se les aplicó la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 13 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 100% de las mypes son formales. El 80% son administradores. El 55% del género son masculinos. El 55% de los encuestados tienen grado de instrucción nivel superior. El 75% mencionaron que las microempresas cuentan con metas y objetivos. El 80% señalaron que existe un escaso nivel de innovación. El 85% considera que el nivel de participación es muy bueno. El 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados. El 65% mencionó que existe un alto grado de participación en la toma de decisiones. El 80% de los encuestados refieren que están satisfechos con el liderazgo. El 75% mencionó que existe confianza mutua y respeto recíproco, expresan libremente sus ideas sin temor a represalias. El 85% mencionó que se encuentran satisfechos con la labor de los trabajadores. El 45% mencionó que los conflictos se manejan adecuadamente. Se concluyó que: En relación con el resultado al clima laboral implica un factor muy importante en las empresas ya que depende de eso el buen desempeño y mejor productividad y mejor calidad para vivir, esta hipótesis no es aceptable, en relación al resultado la cultura de la empresa conduce que poco a poco el colaborador se adapte a la dinámica del trabajo, esta hipótesis no es aceptable.

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Trabajo en equipo

Ayoví (2019) en su revista menciona que el trabajo en equipo implica la unión de esfuerzos de todos los miembros de una organización, éste es sinónimo de productividad, competitividad, enfoque hacia los mismos objetivos, el resultado de trabajar en equipo es la efectividad de la empresa, por supuesto siempre enfocándose

en la mejora continua. El trabajar en equipo significa que los colaboradores se necesitan el uno al otro, para juntar las ideas, y actuar de manera eficiente.

Para trabajar en equipo es fundamental que exista un líder que guíe e indique a cada miembro de la empresa, la esencia de este líder es lograr el cumplimiento de las metas a través de la unión de las capacidades y habilidades de los miembros.

El trabajo en equipo permite agilizar los procesos en las organizaciones, logrando un ahorro de tiempo, y a la vez ofreciendo resultados de mejor calidad, asimismo ayuda a mejorar el ambiente en la organización, por lo que la dinámica es que, al compartir diferentes funciones, e irse conociendo en el día a día, logrará una armonía, felicidad y aprendizaje entre los miembros del grupo y esa mezcla de habilidades y talento ayudará al buen desempeño de la empresa frente al mercado (Ayoví, 2019).

La importancia del trabajo equipo es que fortalece a cualquier empresa, una sola persona no tiene la capacidad para hacer surgir a una empresa, es por ello al juntar las ideas, creatividad e innovación de cada colaborador permitirá, pensar más allá de lo esperado, logrando superar las expectativas.

Dimensión 1: Comunicación

Mediante la comunicación el equipo o grupo de trabajo realiza coordinaciones, se definen las metas y objetivos que la empresa quiera lograr, asimismo los colaboradores expresan sus opiniones e ideas, esta técnica es fundamental, para la toma de decisiones tanto para los gerentes como de los colaboradores al momento de interactuar con el cliente, logrando así que se sienta parte del grupo, familiarizándose

tanto por la empresa que su mente este enfocado únicamente al logro de los objetivos de la misma. (Asún, Rapún, y Romero, 2019).

Cada colaborador tiene metas individuales por cumplir, pero si éste es motivado y se siente a gusto, esto hace que no solo piense en sus intereses personales, sino en todo su equipo, es por ello que las organizaciones deben preocuparse por fomentar la participación para que todas las personas se sientan implicadas, el trabajo en conjunto trae resultados eficientes (López, 2022).

Indicador 1: Habilidad social

Es la manera en como una persona se relaciona con los demás, expresando sentimientos, comunicándose ya sea de manera verbal o no verbal, estas habilidades, nacen de la mezcla entre las habilidades innatas, y entre el aprendizaje y experiencia con el medio con el que se rodea, dicha conducta puede ser aprendida, a través, de la observación, imitación o información, y demostradas mediante la interacción, cabe resaltar, que estas habilidades pueden ser enseñadas de manera positiva, para un correcto comportamiento de cada persona (Fernández, 2022).

Habilidades sociales en el ámbito laboral

Existen ciertas habilidades que facilitan un ambiente laboral, tal como lo menciona Fernández (2022), dichas habilidades son las siguientes:

- ✓ **Iniciativa:** Es la disposición de actuar de forma proactiva, es decir anticiparse frente a cualquier problema, sin temor a las circunstancias que están por suceder pues, convierten los problemas en oportunidades, una persona proactiva es entusiasta, optimista, positiva, se anticipa a los problemas, generando ideas y transformándoles en acciones.

- ✓ **Empatía:** Cuando se trabaja en equipo es necesario que los integrantes tengan una buena comunicación y por ende un buen entendimiento, por lo tanto, la empatía es la capacidad que tienen las personas de ponerse en el lugar de otro, de esta manera el trabajo y el desarrollo de las actividades será de una manera fluida, tranquila, organizada y sobre todo comprensible.
- ✓ **Flexibilidad:** Es la capacidad de adaptarse a las situaciones, momentos, entornos, que se dan en el día a día, o a cualquier situación que se presente en lo laboral, las empresas que han llegado un alto nivel, han tenido que pasar por diversos problemas, desde cambios, cierres, mejoras continuas, todo con el fin de progresar, esto es por que al pasar los años se han ido adaptando al mercado cambiante, han sido flexibles, abriendo y adaptándose a los cambios.
- ✓ **Asertividad:** Este estilo hace referencia a la expresión de sentimientos, actitudes y opiniones de esa persona de forma adecuada, en un momento preciso, diciendo las cosas con respeto y valorando las ideas y opiniones de los demás

Indicador 2: Conducta comunicativa

Para Gómez (2022) la conducta comunicativa, son los procesos corporales que se utilizan al momento de brindar una idea o dar una opinión, este proceso requiere de seis elementos para llevarse a cabo, los cuales son:

- Emisor: sería la persona que comparte una determinada información hacia otra fuente
- Receptor: Es quien recibe la información del emisor

- Mensaje: Es el tema del cual tanto el emisor como receptor dialogan
- Contexto: Es donde se lleva a cabo la información entre emisor y receptor
- Código: Es el lenguaje, hablado, sonidos, símbolos, son las normas que al mezclarlos arman el mensaje
- Canal de comunicación: Viene a ser el medio, por donde se transmite el mensaje, tanto verbal o no verbal, vía online, etc.

Patrones de conducta comunicativa

Según la mayor universidad digital del mundo Tech Perú (2022), señala los siguientes patrones de conducta comunicativa:

- ✓ **Asertiva:** Este patrón hace referencia a aquellas personas que responden sin agresividad, tomando las cosas con serenidad y calma, si no están de acuerdo con alguna decisión, asimismo muestra incomodidad o desacuerdo, sin faltas el respeto, y haciendo valer sus principios.
- ✓ **Pasiva:** La persona no expresa sus incomodidades, solo tiende hacer gestos de forma nerviosa, y con tono de voz bajo, este patrón de comunicación es propio de una persona de baja autoestima, evita confrontaciones, y de esa manera renuncia a su postura.
- ✓ **Pasivo agresivo:** Evita conflictos mediante la discreción, asimismo evita momentos incómodos, que pueda enfrentarlo con otras personas, no hace valer sus opiniones, pero tampoco se muestra de acuerdo con la otra parte.

Indicador 3: Métodos de comunicación en una empresa

Campos (2022) menciona que existen dos métodos de comunicación que se usan en una empresa, interna y externa.

- ✓ **Comunicación interna:** Este tipo de comunicación se produce de manera interna en la empresa, a través de grupos de WhatsApp, emails corporativos o reuniones presenciales, donde se encuentran todos los que laboran en la empresa, posteriormente también, esta comunicación es para fomentar la participación de los miembros ya que de esa manera se fortalece el grupo interno, logrando que todos se sientan comprometidos y ayuden al crecimiento de la misma. Si no existiera este tipo de comunicación en las empresas, sería muy negativo los resultados, por ello depende mucho de la alta gerencia, que son encargados de brindar un buen liderazgo que continuamente ofrecerá la confianza a los colaboradores de expresar algún problema o incomodidad, para que se le pueda dar solución, caso contrario, esto traería malas consecuencias, puesto que la persona siente que su palabra y/o opinión no tiene validez (Campos, 2022).
- ✓ **Comunicación externa:** La esencia de la comunicación externa es proyectar y reflejar una buena imagen, tanto para posibles clientes potenciales, proveedores o socios, se sabe que una persona al tener una buena experiencia con una tienda, suele recomendarla, logrando que más personas consuman en dicho establecimiento, actualmente existen muchas herramientas y canales de comunicación que permiten conocer más fondo las necesidades de los clientes y que a la vez permitan a la empresa dirigirse a su nicho de mercado, como lo son las encuestas en línea, pues es una forma más práctica de comunicación con una persona externa (Campos, 2022).

Dimensión 2: Coordinación

En una empresa ordenada, bien estructurada y con las tareas debidamente designadas, los colaboradores se encargan de cumplir con lo asignado y no a competir entre ellos, las relaciones de autoridad, la información, los diferentes métodos de trabajo, procesos y responsabilidades están previstos de antemano por la coordinación, es fundamental que en toda empresa exista un orden y un trabajo eficaz, la coordinación es pieza clave para las buenas ejecuciones de los trabajos. (García, 2018, pg.5)

La coordinación en las empresas, permite que las actividades y/o procesos salgan mucho mejor, al existir un orden se evita el trabajo nulo, y los colaboradores se dedican únicamente al cumplimiento de sus actividades, por ello es necesario que los colaboradores tengan sus funciones definidas, la coordinación dentro de una empresa permitirá que exista un orden en cada proceso.

Indicador 1: Modalidades de la coordinación

Según Quiroa (2021) para que se pueda ejecutar una coordinación correcta, es necesario seguir ciertas modalidades, que facilitan dicho orden dentro de una empresa, entre ellas encontramos:

✓ Por organización

Esta coordinación se basa, en que debe existir una autoridad de mando y una delegación de tareas, logrando así dividir el trabajo, asignando una determinada función a cada personal, de esta manera se logra una coordinación y los colaboradores ya sabrán lo que hacer sin necesidad que haya un alboroto por desconocer sus funciones, a la misma vez siempre es necesario esta modalidad porque crea un orden

y hace que la empresa se encuentre organizada, permitiendo el buen desarrollo en las actividades coordinadas (Quiroa, 2021).

- ✓ Por dominio de ideas

Esta coordinación se lleva a cabo cuando se escucha y se toma en cuenta las ideas de las personas que forman parte de la empresa, ya que se unifican sus propósitos y valores, es una coordinación diaria de acuerdo al proceso de trabajo de la empresa, se caracteriza por que no cuenta con una autoridad que coordine las tareas nace de todos los colaboradores sin frustrar por ningún motivo sus ideas y opiniones (Quiroa, 2021).

Indicador 2: Responsabilidad

La responsabilidad permite obtener resultados positivos en el cualquier aspecto de la vida, cuando se trabaja en equipo, favorece el clima entre los compañeros, las personas que entienden esto, están comprometidos con los resultados finales, ya que son responsables de su contribución. Hoy en día la sociedad se ha visto en la necesidad de rendir y cobrar cuentas con respecto a los avances de las tareas asignadas, ya sean individuales o grupales, cuando una persona es responsable se refleja por que se adapta a las políticas y procedimientos de manera profesional en una empresa, o un equipo, haciéndose notar como un empleado valioso o un compañero de trabajo confiable. (Águeda, 2021)

Estrategias de Responsabilidad:

Águeda (2021), menciona las siguientes estrategias como parte de la responsabilidad en el trabajo en equipo.

- ✓ **Informarse**, si hay algún trabajo o tarea adicional en donde se pueda apoyar, brindándole la mano a otra persona que lo necesita.

- ✓ **Ser proactivo**, y bien organizado desde el principio hasta la culminación de tus designaciones.
- ✓ **Responder con profesionalismo**, y actuar de esta manera en toda la comunicación, internas como externas
- ✓ **Nutrirse de conocimientos**, adquiriendo información que ayude a desarrollar nuevas habilidades y capacidades, que complementen el conocimiento y la experiencia de uno mismo.

Indicador 3: Orden

En los últimos años, trabajar en equipo ha demostrado que puede traer una serie de beneficios para todas aquellas personas u organizaciones que lo apliquen, pues al existir un orden y todo se realiza de acuerdo a lo coordinado, va a permitir la eficiencia en el desarrollo de las actividades, el orden si sale bien, permite la división del trabajo, creación de proyectos comunes y un buen clima laboral (Nombela, 2021).

Dimensión 3: Complementariedad

La complementariedad hace referencia al complemento que hace por ejemplo un colaborador nuevo en una empresa, que llega con conocimientos y habilidades diferentes a los demás, y que esas cualidades ayudan al desarrollo de una actividad o a la resolución de un problema, es el aceptar y adecuarse, a que todos los compañeros tienes opiniones, formación y experiencia únicas y diferentes que permitirán enriquecer los resultados del trabajo en equipo (García, 2019).

Indicador 1: Habilidades

Las habilidades complementarias son necesarias para ampliar la visión periférica, para formar un equipo competente y con capacidad de analizar adecuadamente, un equipo

con iniciativa, innovación, responsabilidad, autonomía y con proactividad, logra resultados satisfactorios, ya que complementan todos sus habilidades y conocimientos realizando un trabajo en equipo correctamente (Meléndez, 2022).

Indicador 2: Complemento

Las empresas ponen su mayor esfuerzo en hacer que su equipo de trabajo estén más unidos y sean más eficientes, para de esa manera explotar el potencial de los mismos, por ello es importante conocer cuáles son sus capacidades y así crear equipos que se complementen, juntando a los que son buenos para una determinada actividad con otros que son buenos para otro proceso, también es muy importante la experiencia a nivel personal y profesional, carácter y formación, porque un equipo en el que haya complementariedad es mucho mas efectivo y puede obtener mejores resultados (Gómez, 2019).

Dimensión 4: Confianza

Generar confianza dentro de una empresa es muy importante, porque influye altamente en la imagen y reputación de la persona, cuando existe confianza, los miembros voluntariamente dan un paso al frente y trabajan de manera conjunta y optima, adoptando un propósito en común, asumiendo riesgos, pensando de forma innovadora y creativa, se ayudan entre ellos, y su comunicación es de manera abierta sencilla y sincera (Torres, 2017).

Aspectos de la confianza:

- ✓ **Es un juicio personal:** Es decir, la confianza nace de experiencias pasadas una determinada persona, y si no existe esa confianza directa, también se confía o no en la persona de acuerdo a las referencias que tenga (Torres, 2017).

- ✓ **Se apoya en la sinceridad:** La creencia de que una persona es sincera, es importante dentro de la confianza, por eso es que todo nace de las experiencias que se haya compartido, sin embargo, en ocasiones, también se puede poner en tela de juicio la sinceridad de una persona, por las murmuraciones, o por lo que comenten los demás (Torres, 2017).
- ✓ **Brinda credibilidad:** Todos estos aspectos van de la mano, uno con otro, si una persona fue sincera en algún momento en específico, pues se espera que para un futuro sea igual, esto genera confianza en la persona, brindando credibilidad ante cualquier situación (Torres, 2017)
- ✓ **Fama:** Una persona que tenga fama, de responsable, puntual, cumplidor, es difícil que alguien dude, de su reputación, por que se ha ganado su nombre, y lo mismo pasa con una persona, que es informal, también se gana su fama, lo que hace dudar de su credibilidad (Torres, 2017).

Indicador 1: Productividad

La productividad son aquellos procesos que aceleran el máximo potencial de un colaborador o miembro, haciendo que de por si la empresa o el grupo de trabajo, sea más eficiente, y productiva, generando cambios internos, y externos, para ello, es necesario brindar confianza a los miembros de tu equipo, pues de ahí se derivan las variables que van a retribuir una buena productividad (Guillén, 2021).

- ✓ Productividad en trabajo en equipo:

Referente al trabajo de equipo, cuando ya existe una relación de confianza entre los miembros, el líder tiene la capacidad de designar actividades y responsabilidades con el fin de lograr el propósito común, asimismo piensa y coordina estrategias, por que confía en que cada uno va a cumplir correctamente sus funciones, y así no se distrae

supervisando los trabajos, por esto se dice que, con la confianza, los procesos se facilitan, logrando la optimización del tiempo, y aumento de su productividad (Instituto Europeo de Post grado, 2019).

✓ Productividad desde motivación

Un equipo de trabajo al brindar confianza, ofrece apoyo y seguridad incondicional, motivando a las personas a conservar y sostener esos lazos, lo mismo pasa en las empresas, entendiendo la motivación como clave para una productividad ejemplar; un colaborador que no sienta confianza con su superior, no explota sus capacidades, bajando su productividad, mas aun si tiene bajos niveles de motivación, perjudicando en el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa, es así que la confianza desempeña un papel importante en la motivación pues establece que tanto se le motiva al trabajador, desenvolver con mayor o menos productividad por cumplir con su superior y que ambos se beneficien (Álvarez, 2018).

✓ Productividad desde satisfacción laboral y personal:

Un colaborador que se siente valorado, y motivado, tiene la capacidad de hacer nuevos retos, pues no confía solo en él, sino en todo su equipo para cumplir juntos el propósito, la satisfacción laboral y personal es un tema que RR.HH, se encarga de cuidar siempre (las buenas empresas), pues entiende que los colaboradores son el pilar, sin ellos la empresa no existe, es así que buscan sistemas de bienestar, compensaciones, y beneficios que generen afinidad del colaborador desde su satisfacción laboral y personal, para que sean mas productivos, la confianza es intrínseca, representada en acciones que ayudan al crecimiento del autoestima, valentía e identidad de los miembros para motivarse, y querer esforzarse por seguir siendo tan productivos (Ramos, 2018).

Indicador 2: Clima laboral

El clima laboral es el espacio donde los miembros de un equipo u organización desempeñan sus labores, un clima laboral adecuado, mejora la productividad de los colaboradores, generando un sentido de pertenencia, haciendo que los trabajadores se identifiquen con la empresa y apoyen al cumplimiento de los objetivos, por que sienten que su trabajo sirve mas que para generar dinero en la empresa, su compromiso aumenta, todo lo contrario si existiera un mal clima laboral, se estaría dejando perder a potenciales talentos (Mayta, 2018).

Dimensión 5: Compromiso

El compromiso es una de las características que las organizaciones buscan en el colaborador, una persona que se siente comprometida con su trabajo, dará el mayor de sus esfuerzo por que se cumplan la misión, visión y objetivos de la organización donde labora, esto es fundamental para el éxito de las empresas, por ello es necesario motivar a los colaboradores para que sientan comprometidos, y a la vez creando esta motivación ellos aportarán, acciones positivas como creatividad, energía e iniciativa en cada proceso que la empresa realice (Báez, Zayas, Velásquez, 2019).

Indicador 1: Sentido de pertenencia

Montagud (2020) menciona que el sentido de pertenencia es el nivel de integración que sienta una persona dentro de un equipo, significa sentirte parte de ellos al identificarte, así los demás imitan, y se vuelven modelos de referencia. En el trabajo una persona siente el sentido de pertenencia cuando acepta la cultura organizacional de la empresa, cuando apoya al equipo sin condicionamiento, cuando se muestra

amable, gentil, y demuestra interés por el crecimiento de la organización, asimismo, el autor señala que, para aumentar el sentido de pertenencia en un equipo, es necesario:

- ✓ Construir una buena cultura organizacional, cuando hablamos de la cultura organizacional hacemos referencia, a las normas, políticas, principios y valores de una empresa, así, como a la manera de trabajar, rutinas, comportamientos, por ello es importante que la CO sea coherente con las personas que laboran dentro de ellas (Montagud, 2020).
- ✓ Brindar confianza, al equipo significa facilitar la comunicación y toma de decisiones, logrando que todos se sientan motivados y direccionados hacia la meta
- ✓ Realizar actividades de integración, las actividades de integración mejoran el trabajo en equipo, pues permite interactuar, conocerse y compartir de una manera divertida y hacia una meta. Aquí todos demuestran su habilidades y destrezas ocultas, que los compañeros de trabajo no conocían, esto ayuda a mejorar el clima laboral, creándose un sentido de pertenencia (Montagud, 2020).

Indicador 2: Compensación

Las personas que laboran dentro una empresa, tienen la disposición de dedicarse al trabajo y cumplir con los objetivos de la misma, si esto les retribuye algún beneficio por su esmero y dedicación, es decir el compromiso de los colaboradores depende del grado mutuo percibido por ellos. Las compensaciones pueden ser de diversas maneras, tanto como palabras, como bonos, aumento, vacaciones, entre otro incentivo, que permiten mejorar la satisfacción del colaborador y su desempeño (Montenegro, 2019).

Cuando una persona está realizando correctamente su trabajo, es necesario reconocerlo y recompensarlo, palabras como “gracias” “muy bien”, son tan valiosas, cuando uno siente que se esmera tanto, lo más satisfactorio es cuando, ese reconocimiento se hace público, pues una celebración nunca hace daño.

Variable 2: Gestión de calidad

Jabaloyes, Carot y Carrión (2020) expresan que la gestión de calidad es una nueva filosofía de trabajo que se caracteriza por encaminar a la mejora continua del producto o servicio que se ofrece, con el fin de lograr la calidad óptima en todas las áreas de la organización. Cuando el cliente se siente satisfecho con lo recibido, motiva aún más en seguir esmerándose por ese producto/servicio, es por ello que el trabajo en equipo en todo este proceso, contribuirá a ofrecer calidad.

Introducción a la calidad

Cortés (2017) menciona que en el origen, la calidad se aplicaba al producto, es decir a inspeccionar toda la elaboración del mismo, sin embargo, esto significaba muchas pérdidas, ya que cuando un producto no servía, afectaba al alza de precios de los que sí, es por ello que se decidió buscar otros métodos donde se mantenga la calidad. Fue así que se controló el proceso, se verificó los fallos y se ahorró en materia prima, de esa manera disminuían los costes, también se mejoró el diseño, se tomó en cuenta los requisitos del cliente y el servicio de postventa. La calidad debe ser responsabilidad de todos y no solo de la dirección de la empresa, el colaborador puede conseguir una ventaja competitiva frente a sus compañeros por la manera en ofrecer el producto, es por ello que el colaborador y el directivo deben conseguir la mejora continua en la calidad de lo ofrecido.

Cortés (2017) la calidad es satisfacción al cliente, todos somos clientes, unos de otros, el que se encuentra ajeno a la organización se le denomina cliente externo, e interno al que se encuentra dentro de la organización, esta mentalidad ayuda a que los colaboradores realicen su trabajo de una manera correcta, evitando ocultar fallos del producto, que se podrían ver reflejados en el diseño, desarrollo o distribución.

Calidad es prevenir y mejorar constantemente, la prevención es fundamental en la gestión de calidad. La innovación desarrolla una ventaja competitiva, y más aún cuando se sabe que un producto funcionará efectivamente (Cortés, 2017, p.21).

Normas Iso

La ISO 9001 es una norma que menciona que toda empresa debe brindar un sistema efectivo centrándose en los elementos de la administración de calidad, esto con el fin que le permita a las empresas a mejorar la calidad de sus productos o servicios (Jabaloyes, Carot & Carrión, 2020, p.54)

El motivo por el cual existe esta norma, es para que se cumpla con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, brindado un excelente servicio, y un producto de calidad en todo el sentido de la palabra. Las ventajas de implementar esta norma, permite mantenerte competitivamente en el mercado y recibir un certificado que aumenta la posibilidad de obtener más clientes (Stegmaier, González & Viveros Gunckel, 2018).

La Certificación de la Norma ISO 9001

La certificación de esta norma certifica que la empresa tiene un buen control y que tienen la capacidad de reconocer cuando existen fallas, esta certificación no solo ayuda al mejoramiento en el desempeño empresarial, sino que brinda una mejor

imagen frente al cliente, y en el posicionamiento de la empresa, si una empresa aspira a obtener un certificado ISO 9001, el aplicar los principios de la gestión de calidad, hará un cambio radical en su organización, esto hará que haya un enfoque más claro hacia sus clientes y comprenderán lo que quieren y necesitan (Lizarzaburu, Chávez y Barriga, 2018, pg. 50).

Dimensión 1: Enfoque al cliente

El enfoque al cliente es el principio básico de la gestión de calidad, fue creada para satisfacer las necesidades del consumidor y estar constantemente en una mejora continua y así superar las expectativas del consumidor; la política y los objetivos en las organizaciones deben estar enfocadas hacia el cliente pues enfocarse en éste permitirá atraer a muchos más, y consigo ganancias, asimismo ayudará a lograr un posicionamiento en el mercado (Cervantes, Muñoz, Inda, 2020, p.2).

Indicador 1: Ciclo de vida con los clientes

Este ciclo consta de cuatro etapas, en la primera, la organización debe encargarse de crear una imagen que permita que el cliente conozca de su marca, por ejemplo, una red social, en la segunda fase, se encuentra en que el cliente tenga la facilidad de ponerse en contacto con la empresa cuando lo necesita, esto se da a través de volantes, afiches, anuncios publicitarios, etc. En la tercera fase, se encuentra el proceso de pre, y durante de la venta; lograr que el cliente observe la diferenciación de su organización con otras, y en la última lograr el retorno del cliente a la empresa, ofreciendo un producto/servicio de calidad (Hiles, 2019).

Indicador 2: Satisfacción del cliente

Bustamante (2021) señala que, la satisfacción del cliente es la actitud que se tiene sobre un producto, o un servicio, y aparece cuando las necesidades y expectativas de un cliente se han cumplido y es vital para fidelizarlo. Existen factores que influyen en la satisfacción del cliente, por ejemplo, la calidad del producto, o el tiempo que se demoran en entregarlo, así como el servicio que ofrecen, si brindan una buena atención, etc.

- ✓ Valor percibido: Es el costo que el cliente está dispuesto a pagar, de acuerdo a lo que aprecia a simple vista.
- ✓ Expectativas del cliente: Es la forma en como espera sentirte desde el inicio hasta el final de su compra, el cliente espera satisfacer una necesidad a través de la adquisición de un producto (Bustamante, 2021).

Niveles de Satisfacción

El autor Jara (2020) señala los siguientes niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: Se ocasiona cuando el producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas que el cliente tiene.
- ✓ Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente

Dimensión 2: Liderazgo

El liderazgo es la capacidad que tiene una persona guiar y/o conducir a una organización con el fin de conducirlos al cumplimiento de los objetivos de la empresa

y siempre incentivando el trabajo en equipo. Por lo tanto, el líder es el responsable del comportamiento y de los resultados que obtiene el grupo (Loaiza, 2017, p.4).

Indicador 1: Aspectos relevantes del liderazgo

Fernández (2019) menciona que existen aspectos relevantes que el líder debe tener en cuenta para poder guiar y dirigir en su equipo, los cuales son los siguientes:

- ✓ **Planificación:** Antes que todo el líder debe estudiar a cada trabajador, y las áreas de las mismas, para lograr el cambio que se necesita, y lograr una comunicación más eficiente.
- ✓ **Integración:** Esta integración permitirá relacionar al personal, para que se desenvuelvan mejor y puedan crear una relación de respeto, confianza y comunicación, por el bien de la empresa.
- ✓ **Aprovechamiento:** Trabajar en equipo permitirá, observar las debilidades y fortalezas del personal, de esa manera el líder puede dividir las funciones de acuerdo a ello, logrando así un trabajo conjuntamente coordinado y aprovechando los talentos de cada uno de los miembros.
- ✓ **Clima laboral:** Es necesario estar pendiente a las incomodidades de los trabajadores, a realizar reuniones donde cada uno de ellos den su punto de vista sobre los procesos que se llevara a cabo, además, tomar en cuenta su opinión permitirá que este se siente valorado, y esto fomentará un buen clima, dentro la empresa
- ✓ **Motivación:** Motivar al personal permitirá, que ellos se identifiquen con la empresa haciendo cumplir la visión, misión y los objetivos planteados; asimismo trabajarán de una manera más entusiasta y armoniosa, permitiendo entregar todo de si, obtenido de esa manera resultados eficientes.

Indicador 2: Estilos de liderazgo

El propósito del liderazgo, es que su equipo este encaminados hacia un mismo objetivo, explotar sus ideas y potencial, es así, que existen diversos estilos de liderazgo, que se ejercen de acuerdo a las circunstancias, o factores, como su posición en el mercado, el manejo interno, objetivos, entre otros. El estilo de liderazgo que se tome conducirá bien al éxito o bien al fracaso (Ayasta, 2018).

✓ Liderazgo 'Laissez Faire'

Se basa, en dejar que tu equipo tome las decisiones que crean convenientes, confía en su criterio, conocimientos y experiencia, no interviene, no hay presiones por parte del líder, solo cuando es estrictamente necesario, lo cual le brinda un alto grado de autonomía a los colaboradores, por ello es necesario designar adecuadamente el puesto, y dejar claro las funciones y tareas (Morán, 2022).

✓ Liderazgo Democrático

Promueve la participación de todo el equipo para la toma de decisiones, hace participe a todos de manera organizada y conjunta, haciendo sentir a los trabajadores comprometidos con la empresa, lo cual crea en ellos un sentido de pertenencia. Este liderazgo es uno de los más éticos, ya que promueve la iniciativa, facilitando la colaboración de los colaboradores (Cabanillas, 2021).

✓ Liderazgo Transaccional

En este estilo los colaboradores son premiados por su desempeño, y esa transacción es la que les motiva al cumplimiento de los objetivos, de esa manera los trabajadores mejoran su eficiencia laboral, este estilo en un sistema de recompensas y se basa en el

orden, estructura y planificación orientada a la consecución de los objetivos (López, 2022).

✓ Liderazgo transformacional

Este liderazgo promueve la innovación y creatividad, alentando a realizar cambios que ayuden al crecimiento de la empresa, y a estar preparados al mercado tan cambiante que se vive hoy en día, tiene la capacidad de influir positivamente en los demás, es seguro de lo que haces en su toma de decisiones y no teme afrontar riesgos (Huamán, 2021).

✓ Liderazgo situacional

El líder se adapta a las circunstancias, conoce a sus trabajadores y las necesidades de la empresa y de acuerdo a ello, aplica el liderazgo más apropiado, dirigiendo a cada colaborador con un estilo diferente, lo cual hace que se trabaje de manera óptima, haciendo sentir motivados a todo su equipo (Salinas, 2020).

Dimensión 3: Mejora continua

Cuando se habla de mejora continua hacemos referencia, a que una persona, empresa u organización está en un proceso de cambio, de proceso, y con toda la actitud de mejorar, es así que el proceso de dicha mejora empieza identificando un aspecto a mejorar, se planifica como realizar la mejora, se implementa, se aprecian los resultados y se actúa de acuerdo con ellos, ya sea para corregir desviaciones o para proponer nuevas metas (González, 2018).

Indicador 1: Método Deming

Pineda (2020) señala que, el ciclo Deming está conformado por 4 etapas que, al finalizar la última de ellas comienza la primera de nuevo, permitiendo así que la actividad constantemente este siendo evaluada para incorporar nuevas mejoras, a continuación, las 4 etapas:

✓ PLAN (planificar)

En esta fase, con el personal indicado, se define cual será el problema a mejorar, realizando una recopilación para analizar las causas del origen, posteriormente, se plantean los objetivos que se desea alcanzar, los indicadores de evaluación, y las técnicas o métodos a utilizar, para lograr una mejora.

✓ DO (Hacer)

En esta etapa, se lleva a cabo las acciones que se ha establecido en la planificación, generalmente lo aplican mediante una prueba piloto, para validar el funcionamiento de las acciones antes de realizar cambios, asimismo se introduce las modificaciones al plan, se registra los resultados obtenidos ay se forma al personal que aplicará dichas soluciones.

✓ CHECK (Verificar)

Se evalúa, las acciones tomadas, si han dado mejoría, es necesario aplicar herramientas, como Check list, u otros, para una mejor verificación; si las acciones, no han dado resultados habrá que modificarlas, para que se pueda cumplir con los objetivos planteados.

✓ ACT (Actuar)

Finalizado el proceso, se ajusta el plan de mejora, se normaliza la solución y se establecen condiciones para mantenerlo, si se alcanzó el objetivo en la prueba piloto, queda de manera definitiva, si no fuese el caso, se examinará el proceso, y una vez identificados los errores, se empieza un nuevo ciclo PDCA, es así como se cierra el ciclo y se retroalimenta volviendo a la fase inicial.

Indicador 2: Método Kaysen

Consiste en mejorar la eficiencia en los procesos, y se encarga de eliminar los trabajos innecesarios, consiste en 5 fases donde cada una de ellas, contribuye al que trabajo se realice de manera eficaz y sobre todo sea más productivo, en la clasificación-Seiri, se selecciona aquello que es necesario y también lo que no, y este va de la mano con la fase orden-seiton, que se trata de tener todo muy bien organizado, sobre todo lo que se usa con frecuencia, tenerlo cerca al área de trabajo, reducirá la búsqueda innecesaria, limpieza-seizo, esta fase menciona que tener el área de trabajo impecable y limpio, motiva a los trabajadores a brindar un buen desempeño laboral, normalización-seiketsu, consiste en buscar a colaboradores que estén dispuestos a brindar el 100% en la organización y por último la disciplina-shitsuke, que es el compromiso con la mejora continua (González, 2018).

MARCO CONCEPTUAL

Gestión de calidad

Según lo mencionado por Jabaloyes, Carot y Carrión (2020) la gestión de calidad se caracteriza por encaminar a la mejora continua del producto o servicio que se ofrece, con el fin de lograr la calidad óptima en todas las áreas de la organización. Cuando el cliente se siente satisfecho con lo recibido, motiva aún más en seguir esmerándose por ese producto/servicio, es por ello que el trabajo en equipo en todo este proceso, contribuirá a ofrecer calidad.

Confianza

De acuerdo a lo mencionado por Torres (2017) generar confianza dentro de una empresa es muy importante, porque influye altamente en la imagen y reputación de la persona, en una empresa, genera confiabilidad, y además generado, y saber, que pueden contar con esa confianza en cualquier circunstancia.

Enfoque al cliente

Según lo que mencionan los autores Cervantes, Muñoz, Inda (2020) las empresas deben estar en una mejora continua y así superar las expectativas del consumidor; la política y los objetivos en las organizaciones deben estar enfocadas hacia el cliente pues enfocarse en éste permitirá atraer a muchos más, y consigo ganancias, asimismo ayudará a lograr un posicionamiento en el mercado.

III. HIPÓTESIS

Espinoza (2018) menciona que la hipótesis es una idea, que puede o no, ser verdadera, es posible tener una o varias hipótesis, o definitivamente no tener ninguna, las hipótesis nos indican lo que estamos buscando o tratando de probar.

Por lo tanto, en el presente trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021 no se planteó hipótesis por ser de nivel descriptivo. En las investigaciones de tipo descriptiva no es necesario que haya hipótesis, ya que no se trabajan con relaciones de causa efecto.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño, No Experimental - Transversal - Descriptivo de propuesta

No experimental

Mata (2019) menciona que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación.

Fue no experimental por que no se manipularon deliberadamente a las variables Trabajo en equipo y gestión de calidad, solo se observaron conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

Según Mata (2019) menciona que este diseño transversal incluye toda la recolección de información tomada de la muestra es decir las operaciones de las características de la población la cual hemos escogido.

La presente investigación titulada: Propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021, fue transversal por que se realizó en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio en el año 2021 y un fin en el año 2022.

Descriptivo

Nava y Monroy (2018) señalan que la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Fue descriptivo por que solo se describieron las principales características de las variables trabajo en equipo y gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

De propuesta:

Ortiz y Sánchez (2017) mencionan que la metodología de propuesta brinda una serie de métodos para actualizar de manera positiva la gestión de una empresa, esta metodología es importante ya que permite ejecutar y poner en acción mejoras y corregir las falencias que se detecten en una empresa.

De tal manera, la presente investigación fue de propuesta, debido a que luego de observar y delimitar la problemática se propuso un plan de mejora, para que la empresa pueda tener en cuenta y corregir las falencias.

4.2. Población y muestra.

Población

Según Ventura (2017) la población es el total de un suceso de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho suceso y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En la presente investigación la población estuvo conformada por los 6 trabajadores del Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Muestra

Zara (2020) menciona que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en donde se desarrollará la investigación, los procedimientos para saber la

cantidad de los componentes de la muestra son las fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante, entonces podemos decir que la muestra es una parte representativa de la población.

La muestra estuvo conformada por el 100% por ser una población pequeña, es decir se trabajó con 6 trabajadores de la pequeña empresa

Criterios de inclusión y exclusión:

Inclusión:

Para ambas variables Trabajo en equipo y gestión de calidad, se tomó en cuenta a los 5 trabajadores más la dueña, de la pequeña empresa J&L Minimarket, es decir a todos por tratarse de una población pequeña.

Exclusión:

Para ambas variables Trabajo en equipo y gestión de calidad, no se excluyó a ningún trabajador de la pequeña empresa J&L Minimarket, porque todos estuvieron dispuestos a brindar información.

4.3. Definición y operacionalización de variables e investigadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo en equipo	Es la manera de trabajar conjuntamente, de juntar esfuerzos y trabajar por un objetivo en común	Comunicación	Habilidad social	1. ¿Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas?	Dueña y los 5 trabajadores del Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021.	LIKERT
			Conducta comunicativa	2. ¿Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias?		
			Métodos			
		Coordinación	Modalidades	3. ¿Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan?		
			Responsabilidad			
			Orden	4. ¿La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo?		

		Complementariedad	Habilidades	5. ¿Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa?				
			Complemento	6. ¿La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo?				
		Confianza	Productividad	7. ¿En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros?				
			Clima laboral	8. ¿Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan?				
		Compromiso	Sentido de pertenencia	9. ¿Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común?				
			Compensación					
		Gestión de calidad	La gestión de calidad se involucra directamente con el cliente y tiene la	Enfoque al cliente			Ciclo de vida con los clientes	10. ¿Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor?
								11. ¿Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes?
Satisfacción	12. ¿Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor?							

responsabilidad de representarla razón por la cual, el manejo y desarrollo de sus actividades con el pleno conocimiento y uso de las Normas ISO.	Liderazgo	Aspectos relevantes	13. ¿La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar?		
			14. ¿La empresa reconoce los logros de su personal?		
		Estilos	15. ¿La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal?		
	Mejora continua	Método Deming	16. ¿La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal?		
		Método Kaysen	17. ¿La empresa evalúa el rendimiento de su personal?		
			18. ¿La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta

Según Hernández y Duana (2020) las encuestas son entrevistas con un gran número de personas, el método de dicha encuesta incluye un cuestionario de preguntas estructuradas que se les aplica a los encuestados, y que está diseñado para obtener información específica.

En la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, dicha técnica se aplicó a la dueña y trabajadores del Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021, el cual permitió recoger información necesaria para el desarrollo de la investigación

Instrumento

Cuestionario

Bravo y Valenzuela (2019) señalan que, el cuestionario es un instrumento que es utilizado para recopilar de manera ordenada información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta.

En la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo estructurado por 18 preguntas y dividido de la siguiente manera: 9 preguntas están relacionadas con la variable Trabajo en equipo y 9 preguntas están relacionadas con la variable gestión de calidad, se trabajó con la escala Likert, y el cuestionario se encuentra en el Anexo 5.

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se usó el análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas informáticos como: Microsoft Excel para la tabulación de la información obtenida y elaboración de tablas y figuras, Microsoft Word para la redacción del trabajo de investigación, PDF para la presentación final del informe, Microsoft Power Point para la presentación de diapositivas y uso en la ponencia del trabajo, Turniting para prevenir el plagio y Mendeley para la recepción de documentos y gestionar las referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
Propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.	¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, 2021?	<p>Objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: -Identificar las características del trabajo en equipo en la pequeña empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021. -Describir las características de la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021. -Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021.</p>	<p>Variable 1: Trabajo en equipo</p> <p>Variable 2: Gestión de calidad</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental -Transversal descriptivo de propuesta</p>	<p>Población La población estuvo conformada por la dueña y los 5 trabajadores de la pequeña empresa Minimarket J&L.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por el 100% por ser una población pequeña, es decir se trabajó con 5 colaboradores y la dueña de la empresa.</p>	<p>Técnica: Encuesta, la cual se aplicó a la dueña y trabajadores del Minimarket J&L.</p> <p>Instrumento: Cuestionario, el cual estuvo estructurado por 18 preguntas</p>	<p>Para el análisis de los datos se usaron los siguientes programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Excel -Microsoft Word -Pdf -Power point -turniting.

4.7. Principios éticos

La Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote establece los siguientes principios para todo estudio de investigación:

Protección a las personas

En la presente investigación, se protegió a las personas respetando y cuidando la información que se nos brindó, asimismo dicha información obtenida a través del cuestionario, fue usada únicamente para fines académicos, y confidencial, cuidando así la integridad de la empresa, y dueños, cabe resaltar que la participación fue voluntaria.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Dentro de la investigación, se evitó el uso excesivo de las hojas, a la vez nuestros consentimientos informados se aplicó en hojas recicladas, y la encuesta se realizó de manera virtual, evitando así la impresión de las encuestas; esto con el propósito de minimizar la tala indiscriminada de árboles, a la vez se hizo un uso racional de la energía eléctrica ahorrando la batería de la laptop, usándola en una iluminación baja, y no usando las aplicaciones que ocasionen su rápido bajo nivel de batería, como YouTube.

Libre participación y derecho a estar informado.

Con respecto al cuestionario, todas las personas fueron previamente consultadas, teniendo el derecho de elegir si desean o no participar, a la vez nosotros estuvimos dispuestos a brindarles la información necesaria para que sientan la seguridad que su información no será usada para otros fines que no sean académicos.

Beneficencia no maleficencia.

Se brindó apoyo a las micro y pequeñas empresas para que estas conozcan los

problemas que existen dentro de su gestión, no se causó daños a la empresa ni al representante de la misma, tampoco se buscó tratar de vincular información que el dueño de la empresa no desee publicar, solo lo que el dueño autorice.

Justicia.

Se trató de manera justa a todas las personas por igual y en el desarrollo de la investigación también a cada uno se le presentó toda la información de manera justa.

Integridad científica.

La presente investigación se comprometió a tener integridad científica respetando las normas de la Universidad, evitando el plagio, y haciendo un trabajo de investigación correcto, con datos reales.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Trabajo en equipo	N	%
Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	33.33
Siempre	4	66.67
Total	6	100.00
Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	66.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	6	100.00
En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	33.33
Siempre	4	66.67
Total	6	100.00

Continúa

Tabla 1

Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Trabajo en equipo	N	Concluye %
La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo		
Nunca	1	16.67
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	66.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los 6 trabajadores de la pequeña empresa minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Gestión de calidad	N	%
Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	66.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
La empresa reconoce los logros de su personal		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	16.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	1	16.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00

Continúa

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Gestión de calidad	N	Concluye %
La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	33.33
A veces	2	33.33
Casi siempre	1	16.67
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	33.33
Siempre	4	66.67
Total	6	100.00
La empresa evalúa el rendimiento de su personal		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	33.33
A veces	1	16.67
Casi siempre	1	16.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los 6 trabajadores de la pequeña empresa minimarket J&L, Nuevo Chimbote, 2021

Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la Gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias	Acción de mejora	Responsable
Enfoque al cliente	El 33,33% mencionó que a veces la empresa resuelve los problemas del consumidor	Poca organización para resolver este tipo de conflictos	-Rechazo del consumidor con la empresa -Bajas ventas -Creación de mala imagen de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar desde cuando existe la discrepancia con el cliente y ofrecerle una solución compensadora, como descuentos. - Brindar un sistema en línea que atienda exclusivamente los problemas de los clientes. 	Dueña y trabajadores
Liderazgo	El 33,33% mencionó que a veces la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar	Falta de un líder que les oriente a como realizar sus actividades	-Desorden en la empresa - Ejecutar de manera errónea sus actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Designar un líder que oriente sobre las actividades de cada colaborador - Elaborar un programa de capacitaciones para este tipo de actividades - Determinar un tiempo para socializar 	Dueña y trabajadores
Liderazgo	El 33,33% a veces la empresa reconoce los logros de su personal	Desconocimiento de premiar los logros de los colaboradores	-Insatisfacción del personal -Renuncia del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Publicitar los logros, a través de un cuadro en la oficina de todos los trabajadores - Recompensas monetarias: Aumento de 	Dueña y trabajadores

				<p>suelo, o bonos adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regalarle tiempo: Ofrecerle vacaciones o más días de descanso 	
Liderazgo	El 33,33% muy pocas veces la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal	-Poco interés por los problemas personales de sus colaboradores	-Ambiente laboral inadecuado -Personal descontento	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones personales con los colaboradores - Brindar apoyo económico en caso de necesitarlo 	Dueña y trabajadores
Mejora continua	El 33,33% muy pocas veces evalúa el rendimiento de su personal	Desconocimiento de evaluación del personal	-Empleados en el puesto incorrecto	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitarse acerca de la evaluación de 360°: en la que jefes, y colaboradores puedan calificar su trabajo y entregar sus opiniones acerca de cómo el personal desempeña su cargo. 	Dueña y trabajadores
Complementariedad	El 33,33% mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo.	Se considera innecesario	<ul style="list-style-type: none"> - Mal ambiente laboral - Renuncia por parte de los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimientos en público y privado a los colaboradores, brindar un clima de empatía y compañerismo, y brindar bonos, al colaborar que más se desempeñe. 	Dueña y trabajadores

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1. Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan: El 50% casi siempre tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan, esto contrasta con Tuesta (2019) quien mencionó que el 63.6% no realiza la departamentalización según sus funciones o grupos de trabajo, asimismo contrasta con Santos (2018) quien aseguró que el 54.2% mencionaron que nunca los trabajadores tienen responsabilidades dudosas en las actividades que realizan. Estos resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre tienen definidas sus responsabilidades dentro de la empresa, demostrando que se está implementando un orden, y una buena organización dentro del negocio.

La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo: El 66.67% mencionó que siempre la empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo, mientras el 33.33% casi siempre cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo. La mayoría demostró que, si cuentan con una guía que delegue las funciones, esto facilita el trabajo en equipo, haciendo que el trabajo sea más organizado, y por ende se genere un buen ambiente en el equipo, si fuese el caso, todo sería un caos y el ambiente sería negativo puesto que algunos pueden quejarse de estar haciendo más trabajo que otros.

Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa: El 83,33% mencionó que siempre el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa, y el otro 16,67% casi siempre considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en

la empresa. Estos resultados son muy positivos, ya que trabajan en conjunto no solo permitirá obtener la eficiencia, si no aprender como equipo a comunicarse, a compartir ideas, y a aprender entre cada uno de los miembros.

Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común: El 66.67% mencionó que muy pocas veces los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común, y el otro 33.33% casi siempre los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común. A través de estos resultados se puede apreciar que, al seguir los mismos objetivos, se trabajará mucho mejor, permitiendo el ahorro de tiempo y que el trabajo sea más eficaz.

En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros: El 66.67% mencionó que en la empresa siempre existe una relación de confianza entre los miembros. Esto coincide con Villanueva (2017) quien aseguró que el 75% mencionó que siempre existe confianza mutua y respeto entre los trabajadores, de igual manera coincide con Santos (2018) quien señaló que el 45.8% manifestó que nunca existe desconfianza entre los miembros del equipo. La existencia de confianza entre los miembros de trabajo es muy buena, para que entre todos puedan trabajar mejor y expresar sus opiniones sin miedo a que las otras personas se puedan sentir mal, sin embargo, el pasarse de la confianza podría traer problemas entre los mismos, por ello deberían existir límites entre los trabajadores.

La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo: El 33.33% mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo. Esto coincide con Porteros y Condezo (2018) quien estableció que el 77.6% de los trabajadores tiene una baja motivación a practicar el trabajo en equipo. Se

aprecia que la mayoría a veces motiva a sus trabajadores a trabajar en equipo, la motivación es fundamental para que el personal se desenvuelva, un equipo motivado siempre hará su trabajo muy bien, y sobre todo tendrán una excelente actitud.

Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas: El 66.67% mencionó que casi siempre los miembros del equipo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas, y un 33.33% manifestó que siempre se reúnen para la solución de problemas. Se puede apreciar que constantemente el personal se reúne para solución de los problemas, esto es muy positivo porque demuestra la capacidad, que tienen de resolver conflictos frente a cualquier situación, brindando así la solución inmediata a los clientes.

Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan: El 50% mencionó que casi siempre los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan, el 33.33% siempre son coherentes e integradores, y el 16.67% a veces. Se puede determinar que la mayoría de los trabajadores, son activos, en las funciones que realizan, generando así un buen ambiente para con su equipo.

Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias: El 83.33% mencionó que siempre los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias, Esto coincide con Villanueva (2017) quien determinó que el 90% de los encuestados manifiestan que se expresan libremente y dan respuestas categóricas sin temor a ser ignorados o criticados, sin embargo contrasta con Santos (2018) quien estableció que el 50% de los colaboradores mencionaron que casi siempre, los miembros del equipo manejan los conflictos entre

ellos constructivamente. Se puede apreciar que el personal tiene la capacidad de expresar algún problema sin irse más allá (peleas), esto es muy positivo ya que, los conflictos se resuelven conversando en conjunto y tranquilamente, por el bien de la empresa.

Tabla 2. Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor: El 66.67% casi siempre, considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor, esto coincide con Gamonal (2019) quien señaló que el 80% respondió que si satisfacen las necesidades del cliente. Así también lo confirmó Tuesta (2019) tras asegurar que el 54.5% satisface las necesidades de sus clientes, de igual manera Infantes (2018) quien determinó que el 40% de las mypes encuestadas si satisface las necesidades del cliente. Con los resultados obtenidos podemos determinar que la empresa cumple con uno de los requisitos fundamentales de todo negocio que es, satisfacer la necesidad del consumidor, ya que, si esto no sucediera, ningún negocio funcionaría.

Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes: El 50% casi siempre utiliza estrategias para fidelizar a los clientes, esto contrasta con Calderón (2019) quien menciona que el 35.29% de los clientes encuestados consideran que los minimarkets casi nunca emplea correctamente el uso estrategias para la atracción de nuevos consumidores. Estos resultados demuestran que existe un mayor porcentaje en donde se puede aplicar y profundizar el uso de estrategias, que permitan fidelizar al cliente y a la misma vez asegurar el crecimiento del negocio.

Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor: El 33.33% mencionó que casi siempre la empresa resuelve los problemas del consumidor, esto contrasta con Barrios (2020) quien mencionó que el 51% de los trabajadores que lo atendió no lo ayudó, asimismo contrasta con Vásquez (2018) quien determinó que un 63.6% “No” se comunica con el cliente para atender problemas. A través de estos resultados se aprecia que los negocios no se están enfocando en resolver los problemas de sus clientes, y eso podría afectar en la fidelización de los clientes y el nivel de ventas.

La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar: El 33.33% mencionó que a veces la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar, Esto contrasta con Barrios (2020) quien aseguró que el 71% de los trabajadores no han recibido capacitación, de igual manera Vásquez (2018) quien mencionó que el 54.5% “No” ha planificado capacitaciones para mejorar el conocimiento de sus trabajadores, asimismo contrasta con Infantes (2018) quien aseguró que el 100% de las mypes encuestadas no capacita al personal, finalmente contrasta con Santos (2018) quien señaló que el 50% de los colaboradores manifestaron que nunca son capacitados. Los resultados obtenidos se demuestran que la minoría menciona que no se les capacita sobre las actividades que debe realizar, lo que es grave, puesto que, si el personal no tiene definido sus funciones, se puede estar haciendo un desperdicio de trabajo, tiempo y dinero.

La empresa reconoce los logros de su personal: El 33.33% a veces reconoce los logros de su personal, otro 33.33% siempre reconoce los logros de su personal, un 16.67% muy pocas veces y otro 16.67% casi siempre reconocen los logros de su personal. A nivel mayoritario la empresa sí reconoce los logros de su personal, y eso es bueno, ya

que así los trabajadores, se sienten con las ganas de seguir trabajando con eficiencia y eficacia.

La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal: El 33.33% muy pocas veces se involucra en los conflictos personales de su personal otro 33.33% a veces se involucra en los conflictos personales de su personal un 16.67% casi siempre, y otro 16.67% siempre se involucra en los conflictos personales de su personal. A nivel mayoritario la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal y eso es bueno, porque quiere decir que les importa el bienestar de sus trabajadores, asimismo esto influye en el desempeño del colaborador en el trabajo, por ello es necesario enfocarse en los conflictos personales de los que laboran en la empresa.

La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal: El 66.67% manifestó que siempre la empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal. Esto coincide con Gamonal (2019) quien determinó que el 50% de los microempresarios siempre recogen las opiniones de su personal para oportunas correcciones, asimismo coincide con Villanueva (2017) quien aseguró que el 65% mencionó que existe un alto grado de participación de los trabajadores en la toma de decisiones. A través de estos resultados se demuestra que la mayoría de las microempresas, tienen en cuenta las opiniones de su personal para las mejoras del negocio, y eso es bueno, porque los colaboradores son los que conocen más de las fallas que puede existir en el negocio, debido a que ellos interactúan con los clientes.

La empresa evalúa el rendimiento de su personal: El 33.33% muy pocas veces evalúa el rendimiento de su personal, esto contrasta con Gamonal (2019) quien mencionó que

el 70% de las mypes siempre realizan evaluaciones a su personal asimismo contrasta con Infantes (2018) quien determinó que el 90% de las mypes encuestadas mide la evaluación del personal a través de su rendimiento. La minoría mencionaron que la empresa evalúa su rendimiento, y eso es negativo, debido que, los trabajadores podrían estar haciendo mal su trabajo como, por ejemplo, brindando un mal trato a los clientes, podrían estar haciendo nada en el horario de trabajo, etc. Por ello es necesario evaluar constantemente el rendimiento del personal, para brindar un servicio de calidad completo.

La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad: El 50% menciona que casi siempre la empresa establece normas para brindar un servicio de calidad, esto contrasta con Gamonal (2019) quien mencionó que el 70% de los microempresarios siempre establecen normas de calidad, asimismo contrasta con Tuesta (2019) quien manifestó que el 54.5% no hace establece normas de calidad dentro de su gerencia, de igual manera Infantes (2018) señaló que el 90 % del personal de las mypes encuestadas tiene poco interés para imponer la gestión de calidad. Con los datos obtenidos se puede apreciar que casi siempre la pequeña empresa Minimarket J&L, establece normas para brindar un servicio de calidad demostrando que en ciertas ocasiones no lo hace lo que podría traer deficiencias, al momento de brindar el servicio.

Tabla 3. Elaboración de un Plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

La realización del plan de mejora permitió identificar los problemas encontrados en la pequeña empresa, así mismo, se crearon estrategias de solución, como, identificar

desde cuando existe la discrepancia con el cliente, brindar un sistema que atienda exclusivamente los problemas de los clientes, mejorar la comunicación en la empresa a través de reuniones, elaborar un programa de capacitación, determinar un tiempo para socializar: parte fundamental de un buen ambiente laboral, es la integración de los nuevos colaboradores en un nivel más personal, publicitar los logros, a través de un cuadro en la oficina de todos los trabajadores, recompensas monetarias: aumento de sueldo, o bonos adicionales, regalarle tiempo: ofrecerle vacaciones o más días de descanso, motivación, comunicación, y clima laboral: motivación a través de reconocimientos en público y privado a los colaboradores, brindar un clima de empatía y compañerismo, y brindar bonos, al colaborador que mejor se desempeñe, estas soluciones, se les facilitarán, a los 6 trabajadores del Minimarket J&L, para que lo puedan aplicar en sus procesos, y seguir en la mejora continua.

VI. CONCLUSIONES

Objetivo 1: Identificar las características del trabajo en equipo en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Con respecto a las características del trabajo en equipo, se concluye que, la mayoría mencionó que casi siempre los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan, siempre la empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo, siempre consideran que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa, muy pocas veces los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común, siempre en la empresa existe una relación de confianza entre los miembros, nunca los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas, casi siempre los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan, siempre los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias. La minoría mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo. Estos resultados demuestran que en la empresa existe una buena relación entre los miembros del equipo, sin embargo, no tienen la capacidad de resolver conflictos, todos no están encaminados hacia los mismos objetivos, la empresa no motiva constantemente a sus trabajadores, creándose un mal ambiente de trabajo. Por lo mencionado, se puede expresar que dichos resultados tienen sus desventajas, debido a que el trabajador desmotivado e incapaz de resolver conflictos trabaja sin ganas, hace las cosas por cumplir y afectando los objetivos y metas de la empresa, de igual manera si no existe un cambio, lo más probable es que existan consecuencias peores.

Objetivo 2: Describir las características de la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Con respecto a las características de la gestión de calidad, se concluye que la mayoría casi siempre considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor, muy pocas veces considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes, casi siempre la empresa establece normas para brindar un servicio de calidad, siempre la empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal, la minoría a veces considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor, casi siempre la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar, a veces la empresa reconoce los logros de su personal, muy pocas veces la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal, muy pocas veces la empresa evalúa el rendimiento de su personal. Se puede apreciar que la empresa se preocupa por tener una excelencia en cuanto a la gestión de calidad, enfocándose en satisfacer las necesidades del consumidor, estableciendo el uso de normas, que permitan brindar una buena calidad como empresa, sin embargo, no realiza estrategias de fidelización para sus clientes, no resolviéndoles los problemas ni a tiempo ni adecuadamente, descuida a su personal, no reconociendo los buenos trabajos que realizan, y tampoco preocupándose por sus problemas internos, de igual manera son pocas las veces que evalúa el rendimiento de su personal. Por lo mencionado se puede decir que, las carencias con la que cuenta la pequeña empresa, podrían ocasionar que el trabajador encuentre una mejor oportunidad, con dichos reconocimientos, haciendo que se retire de la empresa, y también podrían perder a sus clientes, debido a la falta de estrategias de fidelización, recalcando que el cliente siempre escoge, los mejores precios, mejor oferta, calidad, entre otros.

Objetivo 3: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L, del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Con respecto a la elaboración del plan de mejora, se concluye que, si la pequeña empresa toma en consideración las soluciones recomendadas para la mejora en sus procesos, tanto en el trabajo en equipo, como en la gestión de calidad de su empresa, les va a permitir trabajar de una manera eficiente, y esto traerá excelentes resultados para la empresa, saliendo favorecidos todos los integrantes de la misma.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar ofertas, esto buscando al mejor proveedor, ya que, al tratarse de un minimarket, los precios son mayoristas, y se podría tener un excelente precio comparado a la competencia, de esa manera el cliente se fideliza con la empresa, de igual manera contar con una persona en específico que sea amable y empática, que se encargue de dar solución a los problemas de los clientes, buscando la tranquilidad de los mismos, y dejando una buena imagen de la empresa.

Incentivar a los trabajadores, verificando que todos estén en los puestos correctos, tratándolos con respeto, ofreciéndoles oportunidad de crecimiento, de esa manera ellos se sentirán parte de la empresa, y realizaran un excelente trabajo.

Desarrollar reuniones que permitan la interacción entre los trabajadores, podrían ser reuniones de juegos dinámicos, donde se puedan conocer, y a la misma resolver conflictos, por otro lado, concientizar al trabajador demostrando que, si la empresa crece, ellos también, así ellos pueden perseguir los objetivos de la empresa en conjunto.

PLAN DE MEJORA PARA EL MINIMARKET J&L

1. Datos generales:

Nombre o Razón Social: Importaciones e Inversiones J&L E.I.R.L

Giro de la empresa: Comercio

Dirección: Nuevo Chimbote

Nombre del representante: María José Salinas Fuentes

Historia: La microempresa minimarket J&L, se dedica a la venta de productos de primera necesidad, licores, accesorios para casa, y regalos de todo tipo, el nombre está inspirado en los hijos de la dueña. El minimarket fue creado hace 2 años en medio de la pandemia causado por el COVID-19, se creó con el fin de generar ganancia, y por qué no existía un minimarket en el lugar donde se encuentra el negocio.

2. Misión

- Ser líderes en el mercado, como minimarket, manteniendo siempre los precios bajos

3. Visión

- Tener sucursales en todo el Perú

4. Objetivos

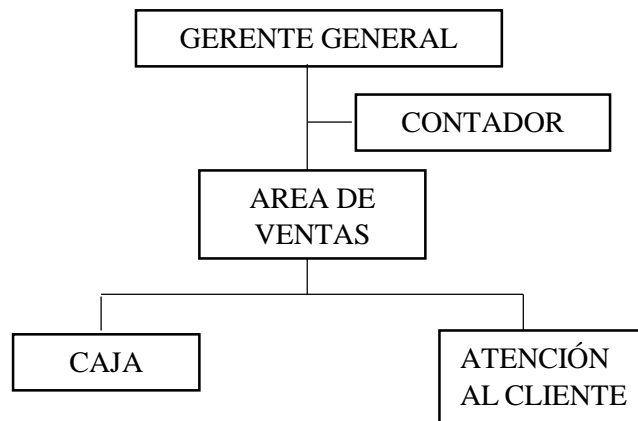
- Satisfacer de manera inmediata las necesidades de los clientes, distribuir los productos de una manera rápida.
- Facilitar a los clientes las compras por medios tecnológicos, Páginas web, o redes sociales.
- Fidelizar al cliente, estableciendo una relación de confianza con cada uno de ellos, llevando un registro de sus cumpleaños, para felicitarles, y que se sientan queridos por parte de la empresa.

- Mantener una mejora continua en los estándares de calidad tanto de los productos como del servicio brindado.

5. Productos o servicios

La microempresa minimarket J&L, se dedica a la venta de productos de primera necesidad, licores, accesorios para casa, y regalos de todo tipo.

6. Organigrama



6.1 Descripción de funciones

GERENTE GENERAL	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en Administración - 1 años de experiencia en el Área administrativa - 1 año de experiencia en el cargo de RR.HH - Curso de Marketing tradicional y digital
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar reuniones con el personal - Supervisar las operaciones de la empresa - Evalúa el desempeño de los colaboradores - Delegar funciones

CONTADOR	
Cargo	Contadora
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciada en Contabilidad - Experiencia mínima de 1 años - Conocimiento en libros contables - Conocimiento en programas de Office
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de libros contables - Declaraciones a la Sunat

CAJA	
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor de 18 años - Experiencia en el área de 6 meses - Manejo de sistemas de caja - Conocimiento en programas informáticos
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Cobrar a los clientes - Resolver consultas o dudas de los clientes - Cierre de caja - Informar algún problema de dinero

ATENCIÓN AL CLIENTE	
Cargo	Atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en atención al cliente de 6 meses - Experiencia en el área de ventas de 3 meses - Tener carisma
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en la distribución de los productos - Comunicar sobre los productos que están por agotarse - Realizar los Deliverys

7 Diagnóstico general

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	F1. Servicio de delivery gratis F2. Equipos de computación actualizado F3. Personal preparado F4. Buena atención al cliente	D1. Desmotivación del personal D2. Falta del fortalecimiento de la cultura organizacional D3. Pago de un sistema de inventarios D4. Poca afluencia de clientes D5. No capacitan al personal
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1. Único minimarket en la zona O2. Productos de calidad O3. Diferentes mecanismos de socialización entre los colaboradores O4. Tecnología avanzada	F1,O1. Marketing digital de los productos que se vende, y del servicio gratuito F2,O2. Utilizar publicidad para penetrar ms en el mercado	D4, O4. Adopción de innovación tecnológica que atienda los problemas del consumidor D2.O3. Fortalecer el clima laboral entre los trabajadores
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1. Competencia por parte de las bodegas A2. Alza de precios debido al dólar A3. Incremento de costos A4. Vencimiento de los productos	F2, A2. Búsqueda de sistemas tecnológicos, gratuitos, que han ido saliendo gracias al nacimiento de nuevos emprendimientos F4, A3. Mantener un registro de los productos que más son rotativos.	D3, A4. Maximizar el sistema de inventarios para controlar, los productos que están próximos a vencerse D4. A1. Diferenciación en lo mecanismos que se usan para fidelizar al cliente.

8 Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mype
Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor	La mayoría de los trabajadores a veces considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor
La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar	La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar
La empresa reconoce los logros de su personal	La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa reconoce los logros de su personal
La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal	La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal.
La empresa evalúa el rendimiento de su personal	La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa evalúa el rendimiento de su personal
La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo

9 Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
<p>Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor</p>	<p>La mayoría de los trabajadores a veces considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Debido a que existe la discrepancia con el cliente y porque no cuentan con un sistema que atienda exclusivamente los problemas de los clientes.
<p>La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esto se da por la mala comunicación en la empresa, y porque, no se realizan reuniones, asimismo no existen programas de capacitaciones, ni un tiempo para la socialización.
<p>La empresa reconoce los logros de su personal</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa reconoce los logros de su personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No publican los logros de los trabajadores y tampoco, brindan recompensas monetarias, mucho menos aumento de sueldo, o bonos adicionales

<p>La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esto se da debido a que no realiza reuniones personales con los colaboradores, ni brindan apoyo económico en caso de necesitarlo
<p>La empresa evalúa el rendimiento de su personal</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa evalúa el rendimiento de su personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No se realiza otro tipo de evaluación que no sea observación, y los únicos evaluados son los colaboradores.
<p>La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Esto se da por la falta de motivación, mal clima laboral y escasa comunicación con los trabajadores.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas	Acción de mejora
<p>Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor</p>	<p>La mayoría de los trabajadores a veces considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar desde cuando existe la discrepancia con el cliente. - Brindar un sistema que atienda exclusivamente los problemas de los clientes.
<p>La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación en la empresa a través de reuniones - Elaborar un programa de capacitar - Determina un tiempo para socializar: Parte fundamental de un buen ambiente laboral, es la integración de los nuevos colaboradores en un nivel más personal.
<p>La empresa reconoce los logros de su personal</p>	<p>La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa reconoce los logros de su personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Publicitar los logros, a través de un cuadro en la oficina de todos los trabajadores - Recompensas

		<p>monetarias: Aumento de sueldo, o bonos adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regalarle tiempo: Ofrecerle vacaciones o más días de descanso
La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal	La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa se involucra en los conflictos personales de su personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones personales con los colaboradores - Brindar apoyo económico en caso de necesitarlo
La empresa evalúa el rendimiento de su personal	La mayoría de los trabajadores mencionó que, muy pocas veces la empresa evalúa el rendimiento de su personal	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación de 360°: en la que jefes, colegas y colaboradores puedan calificar su trabajo y entregar sus opiniones acerca de la forma cómo esta persona desempeña su cargo.
La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	La mayoría de los trabajadores mencionó que a veces la empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación, comunicación, y clima laboral: motivación a través de reconocimientos en público y privado a los colaboradores, brindar un clima de empatía y compañerismo, y brindar bonos, al colaborar que mas se desempeñe.

11. Recursos para la implantación de estrategias

N	ESTRATEGIAS	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS ECONOMICOS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	TIEMPO
1	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar un ingeniero de sistemas que genere de manera personalizada un programa que atienda exclusivamente los problemas de los clientes. 	Dueña y trabajadores	S/250.00	Laptop Internet	1 semana
2	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación en la empresa a través de reuniones - Elaborar un programa de capacitaciones - Determina un tiempo para socializar: Parte fundamental de un buen ambiente laboral, es la integración de los nuevos colaboradores en un nivel más personal. 	Dueña y trabajadores	S/0.00	Internet Computadora	4 meses

	<ul style="list-style-type: none"> - Publicitar los logros, a través de un cuadro en la oficina de todos los trabajadores - Recompensas monetarias: Aumento de sueldo, o bonos adicionales - Regalarle tiempo: Ofrecerle vacaciones o más días de descanso 	Dueña y trabajadores	S/1000.00	Impresora Internet Computadora	4 semanas
4	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones personales con los colaboradores - Brindar apoyo económico en caso de necesitarlo 	Dueña y trabajadores	S/200.00	-	4 semanas
5	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una evaluación de 360°: en la que jefes, colegas y colaboradores puedan calificar su trabajo y entregar sus opiniones acerca de la forma cómo esta persona desempeña su cargo. 	Dueña y trabajadores	S/200.00	Computadora Internet Impresora	4 meses
6	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación, comunicación, y clima laboral: motivación a través de reconocimientos en público y privado a los colaboradores, brindar un clima de empatía y compañerismo, y brindar bonos, al colaborar que más se desempeñe. 	Dueña y trabajadores	S/200.00	Laptop Internet	4 semanas

Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Término	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar desde cuando existe la discrepancia con el cliente. - Brindar un sistema que atienda exclusivamente los problemas de los clientes. 	01/02/22	30/05/22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la comunicación en la empresa a través de reuniones - Elaborar un 	01/02/22	30/05/22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

	<p>programa de capacitar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determina un tiempo para socializar: Parte fundamental de un buen ambiente laboral, es la integración de los nuevos colaboradores en un nivel más personal. 																		
3	<ul style="list-style-type: none"> - Publicitar los logros, a través de un cuadro en la oficina de todos los trabajadores - Recompensas monetarias: Aumento de sueldo, o bonos adicionales - Regalarle 	01/02/22	28/02/22	X	X	X	X												

	tiempo: Ofrecerle vacaciones o más días de descanso																		
4	- Reuniones personales con los colaboradores - Brindar apoyo económico en caso de necesitarlo	01/02/22	28/02/22	X	X	X	X												

5	<p>- Realizar una evaluación de 360°: en la que jefes, colegas y colaboradores puedan calificar su trabajo y entregar sus opiniones acerca de la forma cómo esta persona desempeña su cargo.</p>	01/02/22	30/05/22	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	--	----------	----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

6	<p>- Motivación, comunicación, y clima laboral: motivación a través de reconocimientos en público y privado a los colaboradores, brindar un clima de empatía y compañerismo, y brindar bonos, al colaborar que más se desempeñe.</p>	01/02/22	28/02/22	X	X	X	X													
---	--	----------	----------	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Águeda, A. (14 de junio 2021) Responsabilidad en el trabajo: importante para todos. *Capitalismo consciente*.

<https://capitalismoconsciente.es/blog/responsabilidad-en-el-trabajo-importante-para-todos/>

Ayoví, J. (2018). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. FIPCAEC, Vol.4 (Nº. 10), pg. 58-76.

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>

Asún, S., Rapún, M. y Romero, M. (2019). *Percepciones de Estudiantes Universitarios sobre una Evaluación Formativa en el Trabajo en Equipo*. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, Vol. 12, (Nº.1), pg. 175-192.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6908769>

Báez, R., Zayas, P., Velásquez, R. y Lao, Y. (2019). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas*. Vol.40 (Nº.1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S181559362019000100014&script=sci_arttext&tlng=en

Campos, J. (2022). *La importancia de la comunicación en las empresas*. 6 de febrero.

Recuperado de:

<https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>

Carrasco, E. (8 de octubre de 2020). *Microempresa*. Estel Order.

<https://www.stelorder.com/blog/microempresa/>

Carriel, R., Barros, C. y Fernández, F. (2018). *Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015*. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2, (Nº. 1), pg. 625-644.

<https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>

Cervantes, G., Muñoz, G. e Inda, A. (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes*. Espacios. Vol. 41, (Nº 14) Pág. 27.

<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, Spain: Editorial ICB. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/56053?page=21>.

Fernández López, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. 1.

Editorial Tutor Formación. Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/217781?page=4>.

García Sanchidrián, J. (2019). *¿Problemas? Resuélvalos en equipo (2a. ed.)*. Madrid, FC Editorial. Recuperado de

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/130252>.

García, I. (10 de enero del 2018). *¿Qué es la organización empresarial?* Emprende Pyme.

<https://www.emprendepyme.net/que-es-la-organizacion-empresarial.html>

Gómez, J. (21 Mayo 2019). *Las 5 C del trabajo en equipo*. CEREM International Business School.

<https://www.cerem.es/blog/las-5-cs-del-trabajo-en-equipo>

Gómez, E. (2022). *La conducta comunicativa*. 29 de julio. Recuperado de:

<https://cutt.ly/oXES3zo>

Guillen, O. (14 septiembre 2021). *La importancia de la confianza para aumentar la productividad*. Ascendo Company.

<https://blog.acsendo.com/la-importancia-la-confianza-aumentar-la-productividad>

Hurtado, R. (2019). *Propuesta de mejora de la motivación laboral como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la calle derecha cuadra 1 a 9 del distrito de Huaral, 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15240/GESTION_CALIDAD_MOTIVACION_LABORAL_%20HURTADO_PACHECO_RICARDO_PAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto Europeo de post grado (2019). *Consejos para aumentar la productividad en el equipo*. Recuperado de:

<https://www.iep.edu.es/5-consejos-para-aumentar-la-productividad-de-tu-equipo/>

Jabaloyes, J. Carot, J. & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=21>.

Lizarzaburu, E. Chávez, M. y Barriga, G. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Lima: Pearson Educación.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/136611?page=50>

Loaiza, C. (2017). *Liderazgo Organizacional y Capital Humano*. Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 22, (Nº. 77), pg. 5-7

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29051457001.pdf>

López, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. 1. Editorial Tutor Formación.

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/217781>

Márquez P, I. (2021). *Comunicación oral y escrita en la empresa*. ADGG0408. 1. IC

Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/221049?page=22>

Mayta, R. (7 Abril 2018). Cómo trabajar en equipo y mejorar el ambiente laboral. *Utopía Consultores*

<http://utopia-consultores.com/como-trabajar-en-equipo-y-mejorar-el-ambiente-laboral/>

Meléndez, A. (21 mayo 2022). *¿Que Es Complementariedad En Trabajo En Equipo?. El consejo Salvador.*

<https://elconsejosalvador.com/trabajo/que-es-complementariedad-en-trabajo-en-equipo.html>

Montenegro, R. (16 julio 2019). Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos. *Gestiopolis*

<https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>

Nombela, G. (12 mayo 2021). Trabajar en equipo y mantener el orden es posible. *Forbes.*

<https://forbes.es/empresas/43022/trabajar-en-equipo-y-mantener-el-orden-es-posible/>

Ortiz, M y Sánchez, B. (2018). *Propuesta de una metodología para la gestión de proyectos de infraestructura y socio productivos en una gerencia de desarrollo social.* Vol. 38 (Nº 21) Año 2018. Pág. 24

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n21/a17v38n21p24.pdf>

Portillo, C. (2019). *Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018.* Tesis

para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14858/GESTION_CALIDAD_LIDERAZGO_PORTILLO_CONTRERAS_CRISTHIAN_ALFREDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroa, M. (2021). *Coordinación en administración*. 11 de agosto

<https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html>

Salas, P. (2020). *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de San Martín de Porres, 2019*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17249/TRABAJO_EQUIPO_GESTION_CALIDAD_SALAS_ENCINAS_PAOLA_ANTIETA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Stegmaier, R. González, V. & Viveros, P. (2018). *Gestión de activos en el sector ferroviario: manual de aplicaciones, indicadores y marco estratégico basado en la Norma ISO 55000*. FC Editorial.

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/128144>

Sumba, R. y Santisteban, K. (2018). *Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador*. Universidad y Sociedad vol.10 (Nº.5).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000500323

Tech Perú (29 de julio 2022). La conducta comunicativa. *Tech Perú school of business*.

<https://cutt.ly/CVy4WjT>

Torres, C. (2017). *Gestión del equipo de trabajo del almacén: UF0927*. IC Editorial.

<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/59198>

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X	X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								X								
8	Ejecución de la metodología									X							
9	Resultados de la Investigación										X						
10	Conclusiones y recomendaciones											X					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												X				
12	Reacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	5	2.50
• Fotocopias	0.10	3	0.30
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	11.00	1	11.00
• Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
Sub total			65.80
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			6.00
Sub total			
Total, de presupuesto desembolsable			71.80
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
• 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
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			723.80

3. Carta de permiso o solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta No 001 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
María José Salinas Fuentes
Propietaria del Minimarket J&L.
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Chinchayhuara Corpus María Fernanda, con código de matrícula N° 0111181195, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Plan de mejora del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chimbote 2021.", durante los meses de setiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente, Chinchayhuara Corpus María Fernanda.

Salinas Fuentes María José

C.E. N° 001998333

Anexo 4. Consentimientos Informados

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Plan de mejora del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chimbote 2021," y es dirigido por Chinchayhuara Corpus María Fernanda, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket J&L, Nuevo Chimbote 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° 988561597. Si desea, también podrá escribir al correo chinchayhuara@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María Fernanda Chinchayhuara Corpus

Fecha: 04/10/21

Correo electrónico: chinchayhuara@gmail.com / 988561597

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Plan de mejora del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chimbote 2021." y es dirigido por Chinchayhuara Corpus María Fernanda, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket J&L, Nuevo Chimbote 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° 988561597. Si desea, también podrá escribir al correo chinchayhuara@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Carlos Alfredo Torres Orate

Fecha: 04/30/21

Correo electrónico: 979020454

Firma del participante: Carlos Torres

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Chinchayhuara

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Plan de mejora del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chimbote 2021," y es dirigido por Chinchayhuara Corpus María Fernanda, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chimbote 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° 988561597. Si desea, también podrá escribir al correo chinchayhuara@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Daniel Andres Pabilla Solinas

Fecha: 04 - 10 - 21

Correo electrónico: daniel.kim199@gmail.com 1902585399

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "Plan de mejora del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket JyL, Nuevo Chiribote 2021," y es dirigido por Chinchayhuara Corpus María Fernanda, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chiribote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características del marketing tradicional como factor relevante de la gestión de calidad en el Minimarket J&L, Nuevo Chiribote 2021. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del N° 988561597. Si desea, también podrá escribir al correo chinchayhuara@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chiribote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Maria Jose Salinas Fuentes

Fecha: 07-09-2021

Correo electrónico: wilsonpadilla_72@hotmail.com / 913152143

Firma del participante: Maria Jose Salinas

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Chinchayhuara



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la pequeña empresa Minimarket J&L para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa Minimarket J&L en el distrito de Nuevo Chimbote, 2021. Para optar el título profesional de licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

II. VARIABLES

2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

Marque con un aspa (x) en la columna que más se adecua su respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

GESTIÓN DE CALIDAD						
ENFOQUE AL CLIENTE		1	2	3	4	5
1	Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor					
2	Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes					
3	Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor					
LIDERAZGO						
4	La empresa capacita a su personal sobre las actividades					

	que deben realizar					
5	La empresa reconoce los logros de su personal					
6	La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal					
MEJORA CONTINUA						
7	La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal					
8	La empresa evalúa el rendimiento de su personal					
9	La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad					

2.2 TRABAJO EN EQUIPO

Marque con un aspa (x) en la columna que más se adecua su respuesta.

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

TRABAJO EN EQUIPO									
COMUNICACIÓN					1	2	3	4	5
1	Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas								
2	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.								
COORDINACIÓN									
3	Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan								
4	La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo								
COMPLEMENTARIEDAD									
5	Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa								

6	La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo					
CONFIANZA						
7	En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros					
8	Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan					
COMPROMISO						
9	Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común					

Anexo 6. Validación del cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda
- 1.2. Grado Académico:** Magister
- 1.3. Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:**
- 1.7. Autor del instrumento:** Chinchayhuara Corpus Maria Fernanda
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos
DNI N° 33263862
CLAD N° 01359

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del (Experto): Limo Vásquez Miguel Angel

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Chinchayhuara Corpus Maria Fernanda

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:X							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1:							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
Dimensión 2:							
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
Dimensión 3:							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Mg. Lino Vásquez Miguel Ángel
 DNI N° 18215927
 CLAD N° 04926

Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de cronbach)

VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	SUMA	
sujeto 1	3	4	2	2	4	2	4	3	4	28	
sujeto 2	4	4	3	2	4	2	4	4	5	32	
sujeto 3	4	5	3	3	5	3	4	4	5	36	
sujeto 4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	37	
sujeto 5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	
sujeto 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
VARIANZA	0,4722222	0,2222222	1,2222222	1,1388889	0,2222222	1,1388889	0,2222222	0,4722222	0,1388889		

VARIABLE 2 : GESTION DE CALIDAD											
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	SUMA	
sujeto 1	4	3	3	3	2	2	4	2	3	26	
sujeto 3	4	4	3	3	3	2	4	2	4	29	
sujeto 4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	34	
sujeto 5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	36	
sujeto 6	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44	
VARIANZA	0,2222222	0,4722222	0,6666667	0,6666667	1,2222222	1,1388889	0,2222222	1,5833333	0,4722222		

Σ (símbolo sumatoria)

α (Alfa) = 0,9536664

K (Numero de Items) = 9

Vi (Varianza de cada Items) = 5,25

Vt (Varianza Total) = 34,472222

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Σ (símbolo sumatoria)

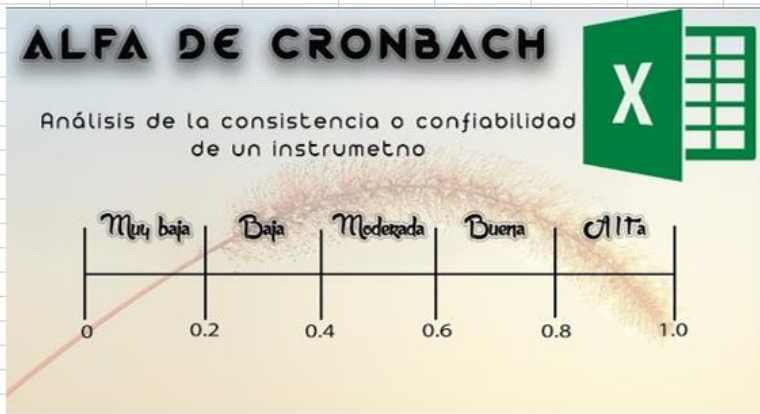
α (Alfa) = 0,9736547

K (Numero de Items) = 9

Vi (Varianza de cada Items) = 6,6666667

Vt (Varianza Total) = 49,555556

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



CONCLUSIÓN

En la variable "Trabajo en equipo" se encuestó a 9 trabajadores de la pequeña empresa J&L Minimarket de la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0,9536664, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia es alta la confiabilidad del instrumento.

En la variable "Gestio de calidad" se encuestó a 9 trabajadores de la pequeña empresa J&L Minimarket de la cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0,97365471, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia es alta la confiabilidad del instrumento.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, MARIA FERNANDA CHINCHAYHUARA CORPUS, identificada con DNI N° 71910880 y código de estudiante 0111181195 de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de la dueña y los trabajadores de la pequeña empresa J&L Minimarket quienes participaron en la encuesta de forma voluntaria para realizar la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA MINIMARKET J&L, DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de investigación

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Uladech católica Los Ángeles de Chimbote.

Chimbote, 17 de diciembre del 2022



MARIA FERNANDA CHINCHAYHUARA CORPUS

DNI: 71910880

Anexo 7. Hoja de tabulación

Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00

La empresa reconoce los logros de su personal	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	IIII	4	66.67
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa evalúa el rendimiento de su personal	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00

La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00

Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	4	66.67
	Total	IIIII	6	100.00

Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común	Nunca	-	0	
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00
En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	4	66.67
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	Nunca	-	0	
	Muy pocas veces	II	2	33.33
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00

Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIII	6	100.00
Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias	Nunca	-	0	0.00
	Muy pocas veces	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	IIII	5	83.33
	Total	IIII	6	100.00

Figuras

Características del trabajo en equipo en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

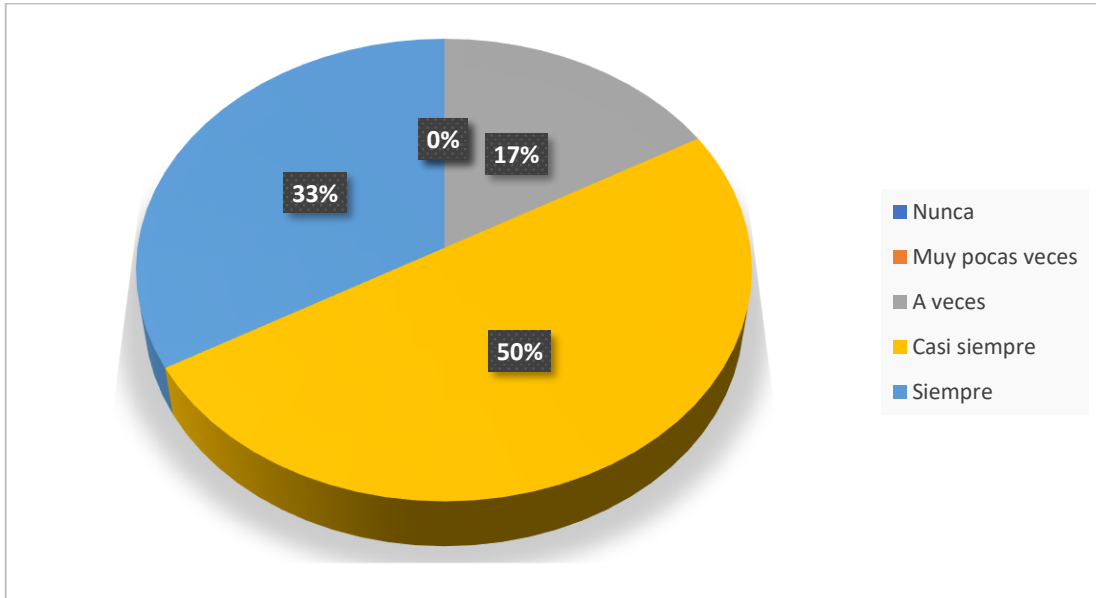


Figura 1. Los miembros del equipo tienen responsabilidades definidas, respecto a las actividades que realizan

Fuente. Tabla 1

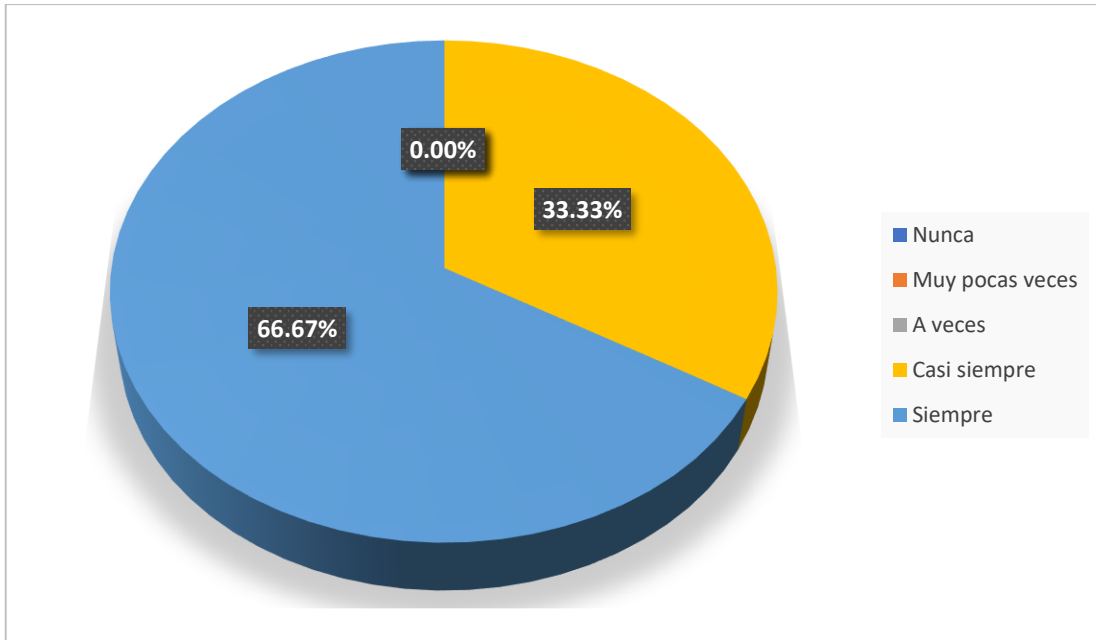


Figura 2. La empresa cuenta con un líder que delegue funciones a los miembros del equipo

Fuente. Tabla 1

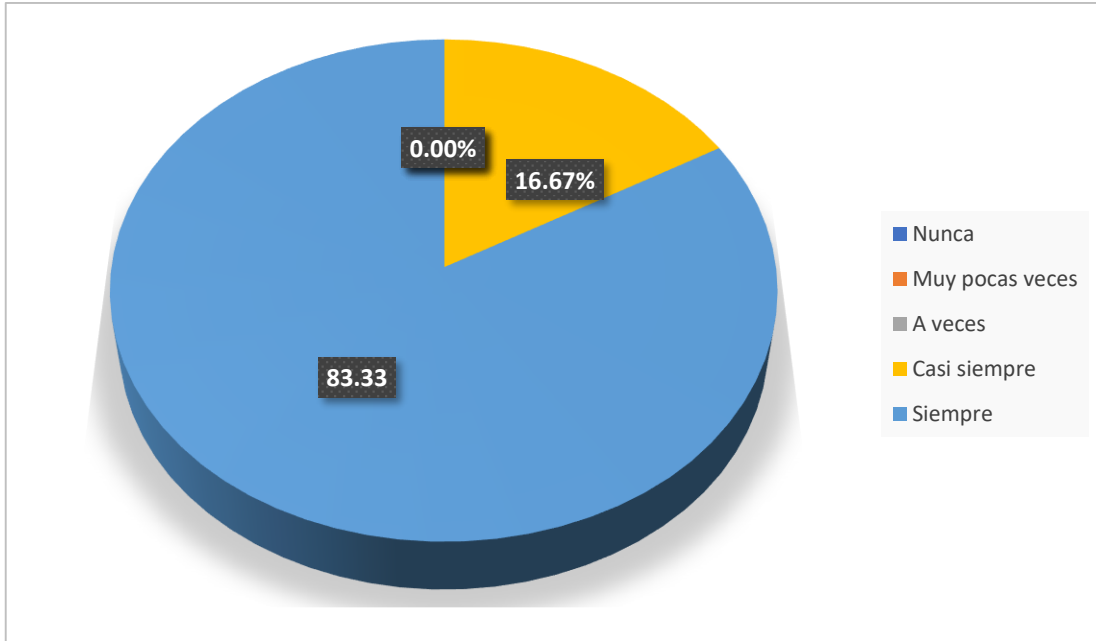


Figura 3. Considera que el trabajo en equipo permite la efectividad en la empresa
Fuente. Tabla 1

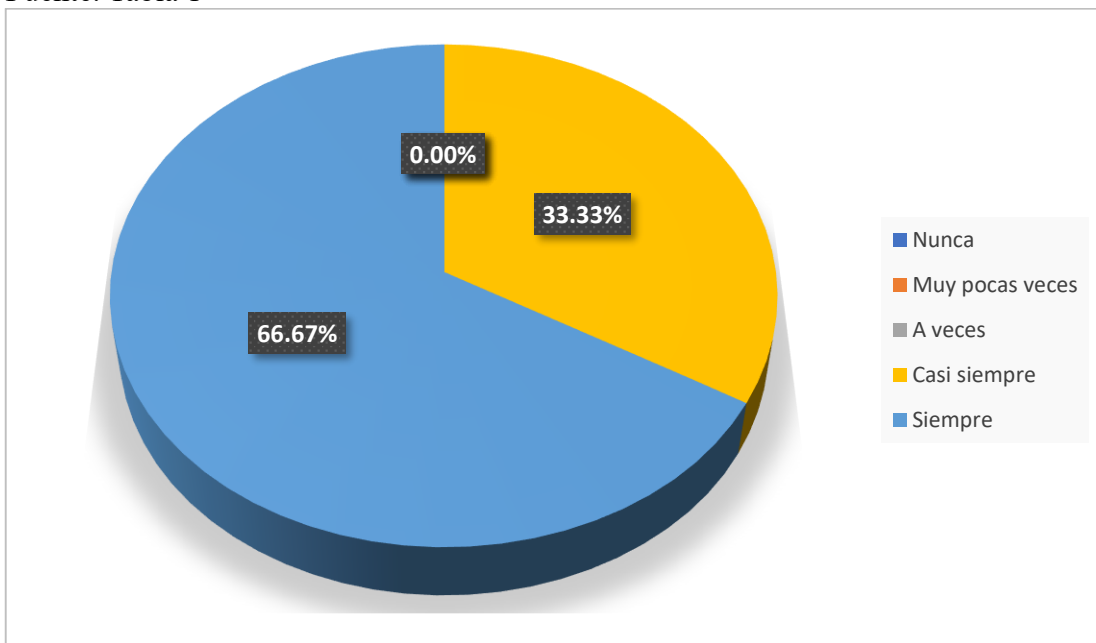


Figura 4. Los miembros del equipo siguen los mismos objetivos en común
Fuente. Tabla 1

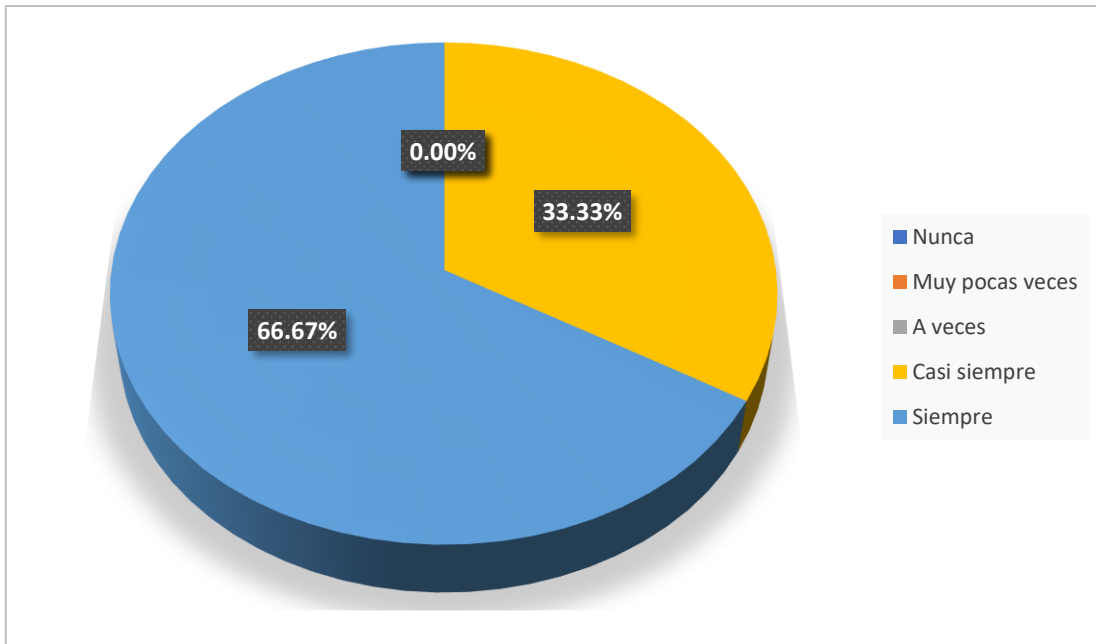


Figura 5. En la empresa existe una relación de confianza entre los miembros
Fuente. Tabla 1

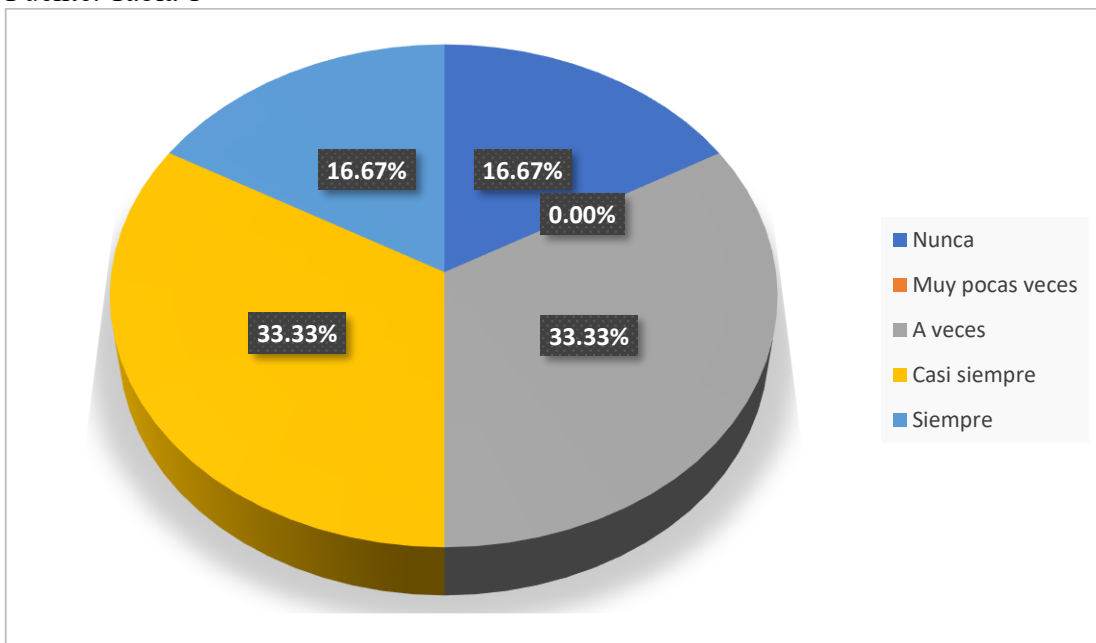


Figura 6. La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo
Fuente. Tabla 1

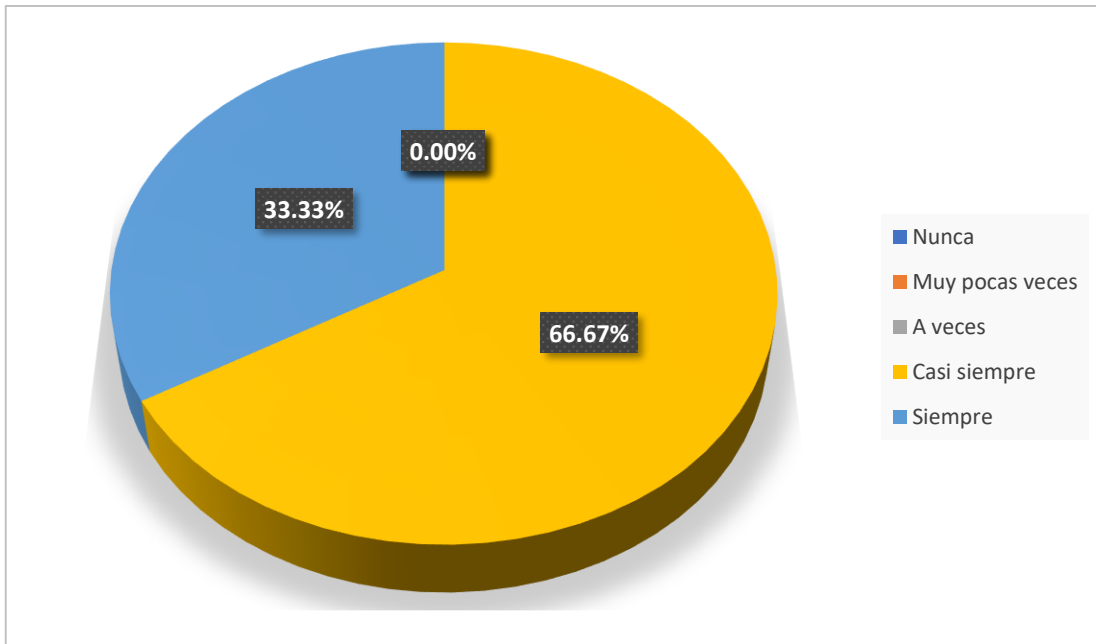


Figura 7. Los miembros del equipo a menudo se reúnen para discutir acerca de la solución de los problemas
 Fuente. Tabla 1

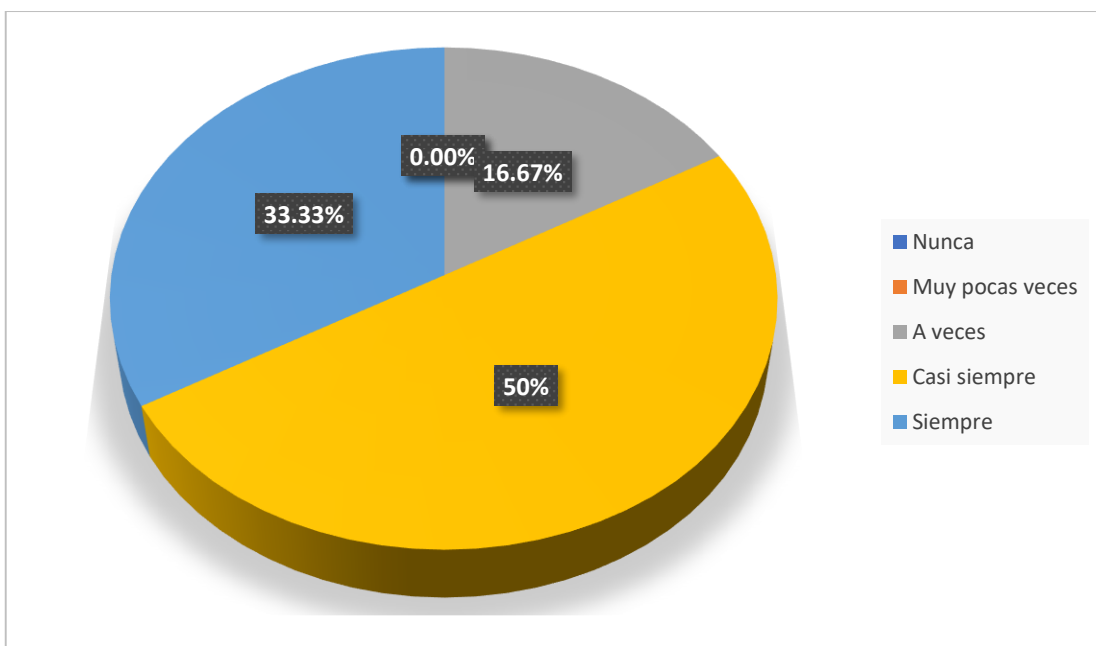


Figura 8. Los miembros del equipo son coherentes e integradores con las actividades que desarrollan
 Fuente. Tabla 1

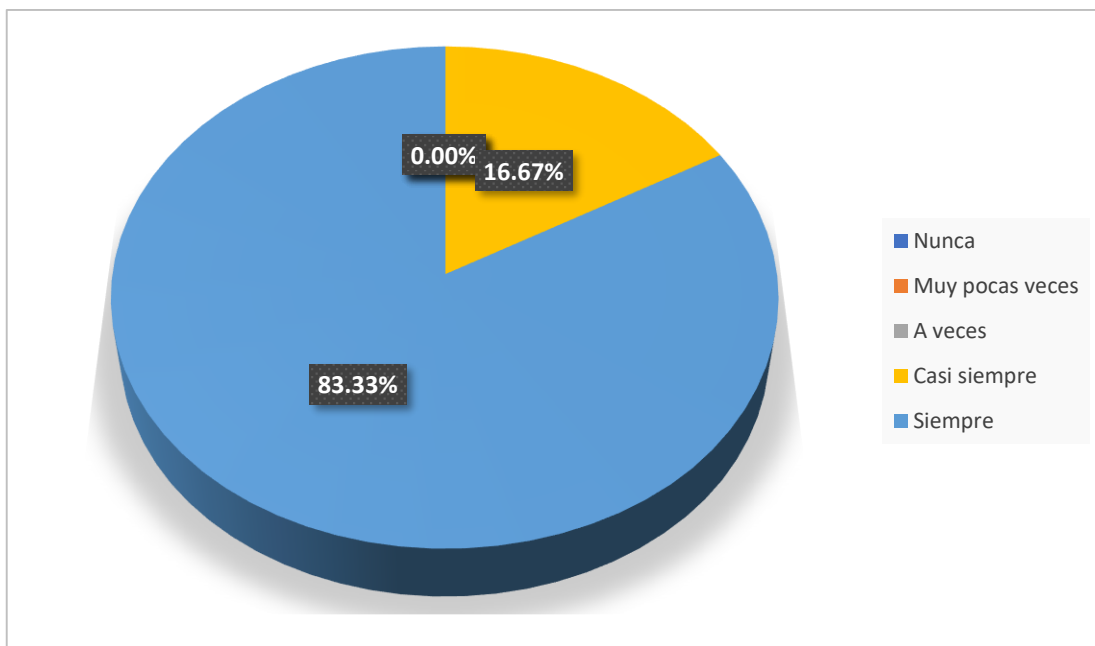


Figura 9. Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias
Fuente. Tabla 1

Características de la gestión de calidad en la pequeña empresa minimarket J&L del distrito de Nuevo Chimbote, 2021

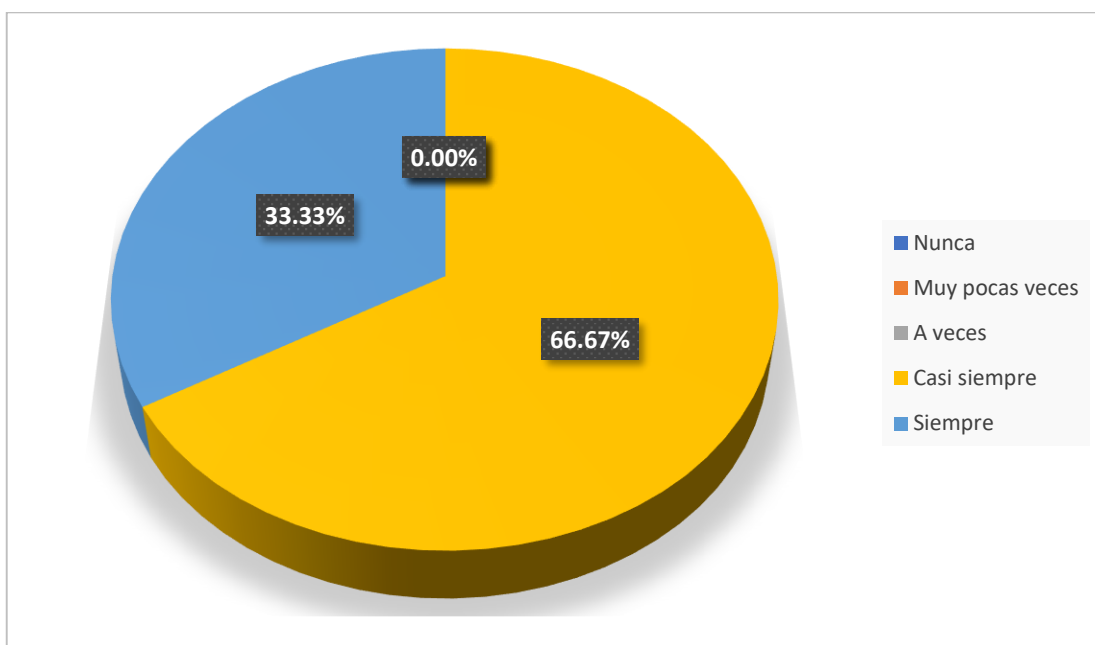


Figura 10. Considera que la empresa satisface las necesidades del consumidor
Fuente. Tabla 2

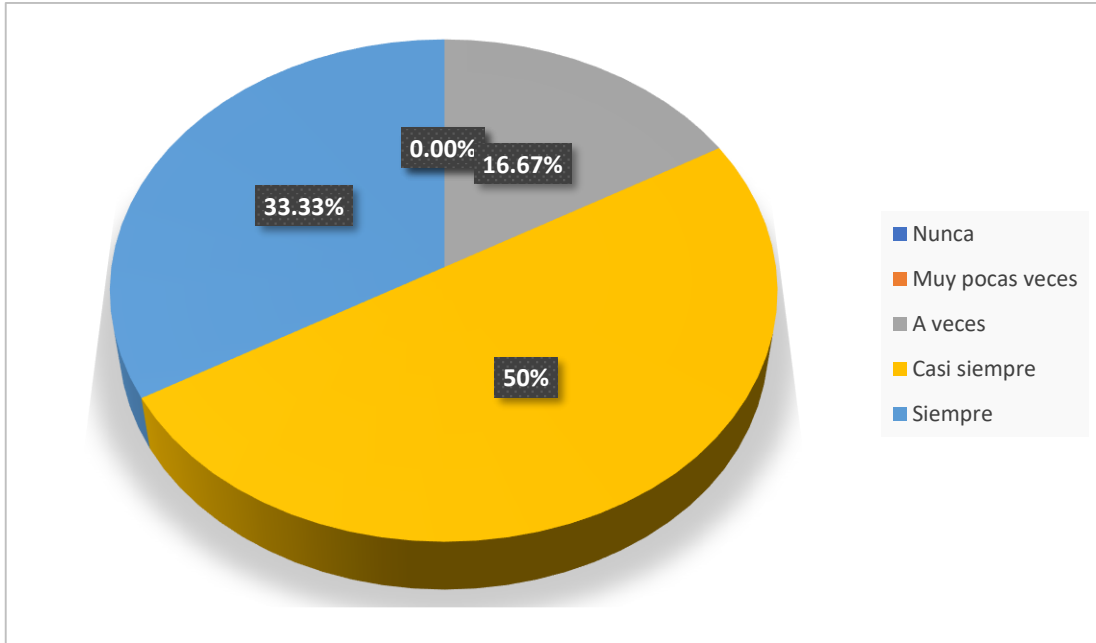


Figura 11. Considera que la empresa utiliza estrategias para fidelizar a los clientes

Fuente. Tabla 2

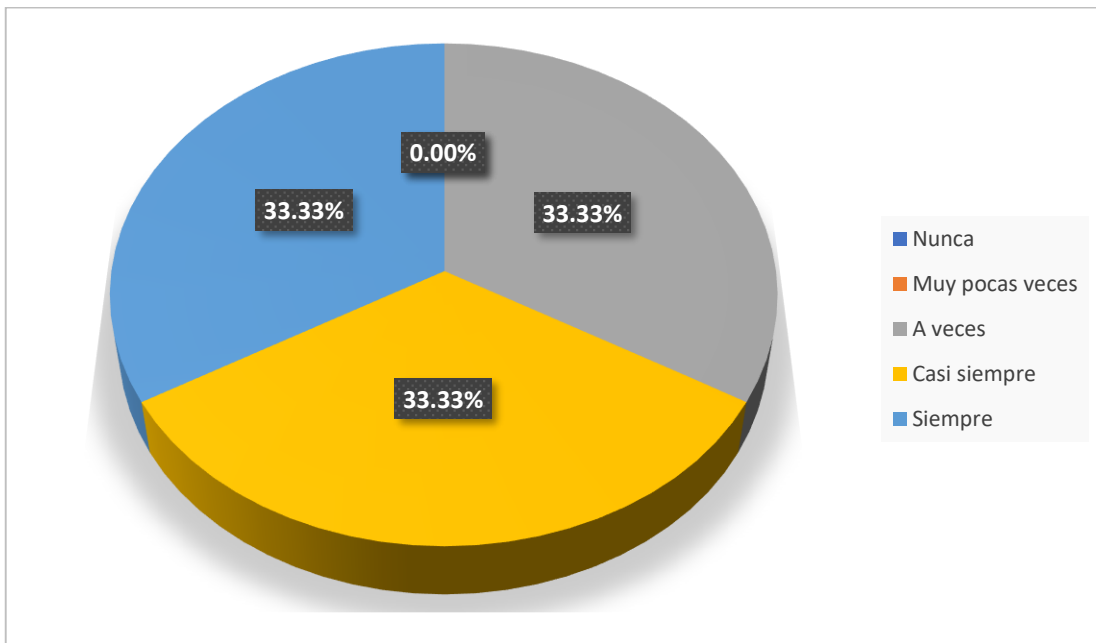


Figura 12. Considera que la empresa resuelve los problemas del consumidor

Fuente. Tabla 2

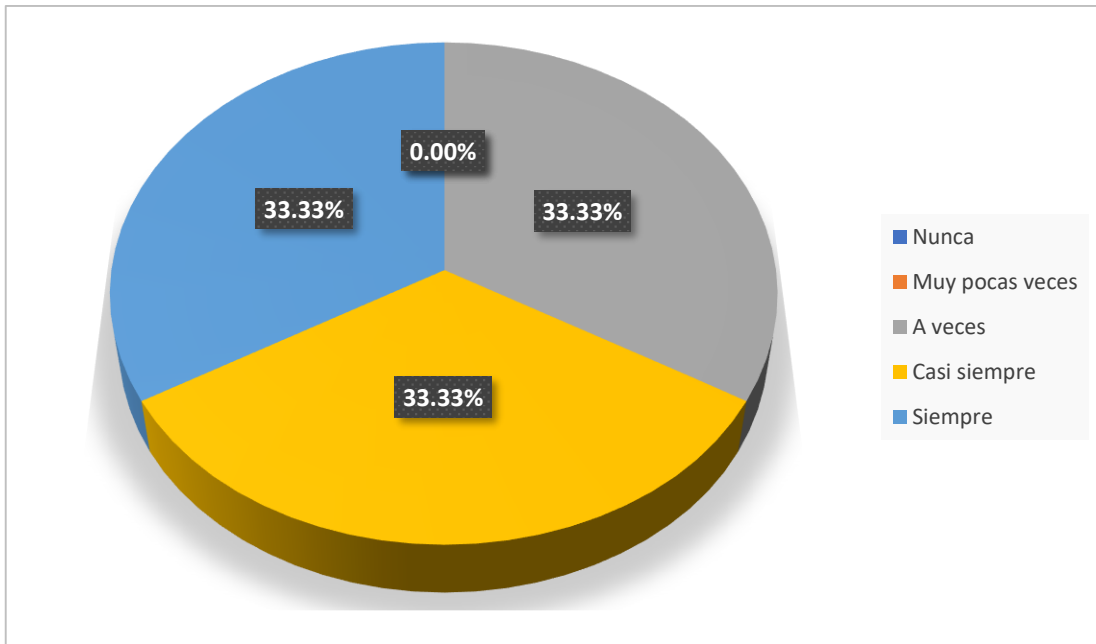


Figura 13. La empresa capacita a su personal sobre las actividades que deben realizar
Fuente. Tabla 2

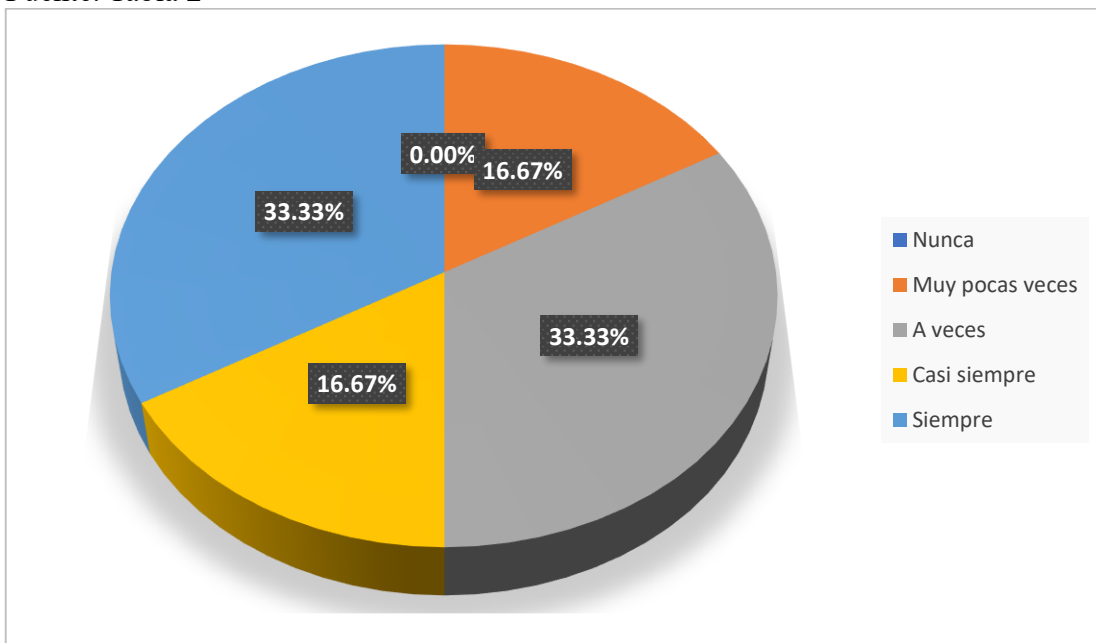


Figura 14. La empresa reconoce los logros de su personal
Fuente. Tabla 2

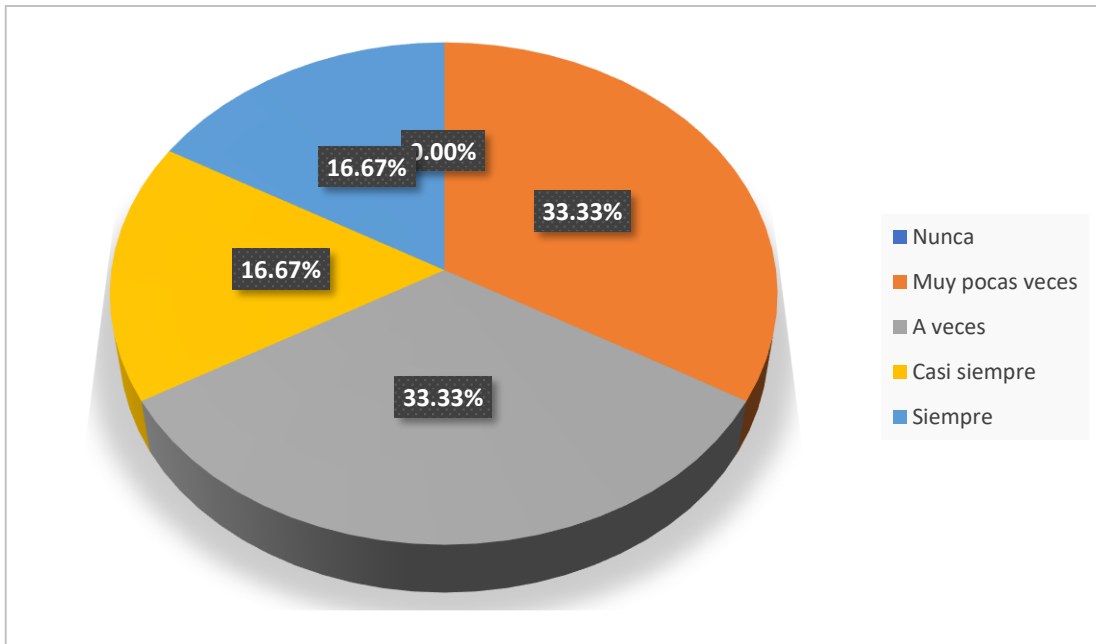


Figura 15. La empresa se involucra en los conflictos personales de su personal
Fuente. Tabla 2

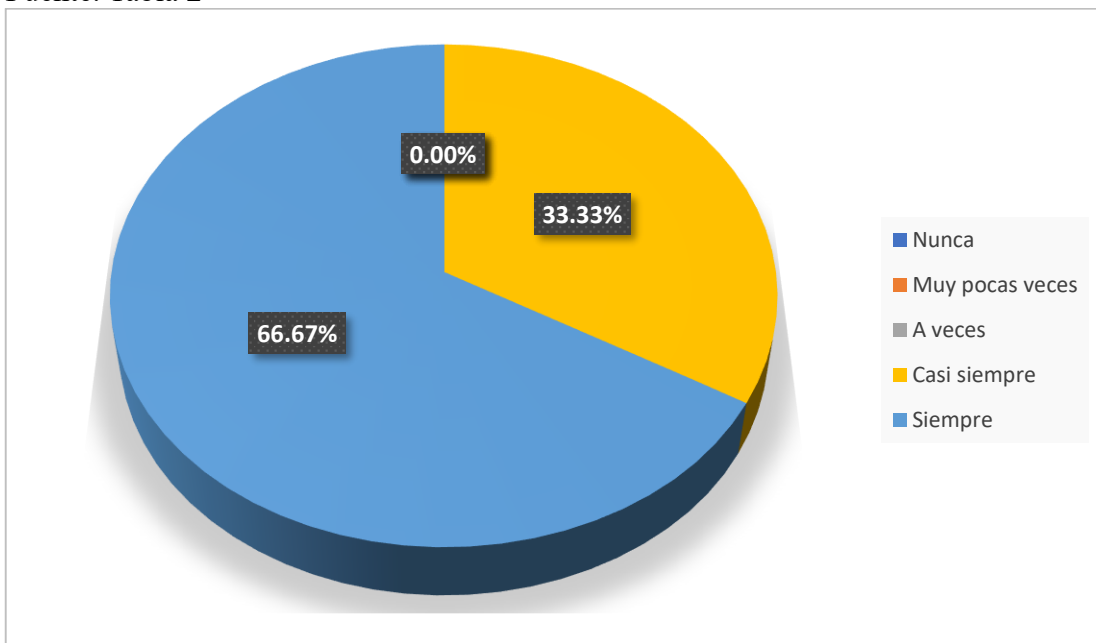


Figura 16. La empresa realiza mejoras en su servicio teniendo en cuenta las opiniones de su personal
Fuente. Tabla 2

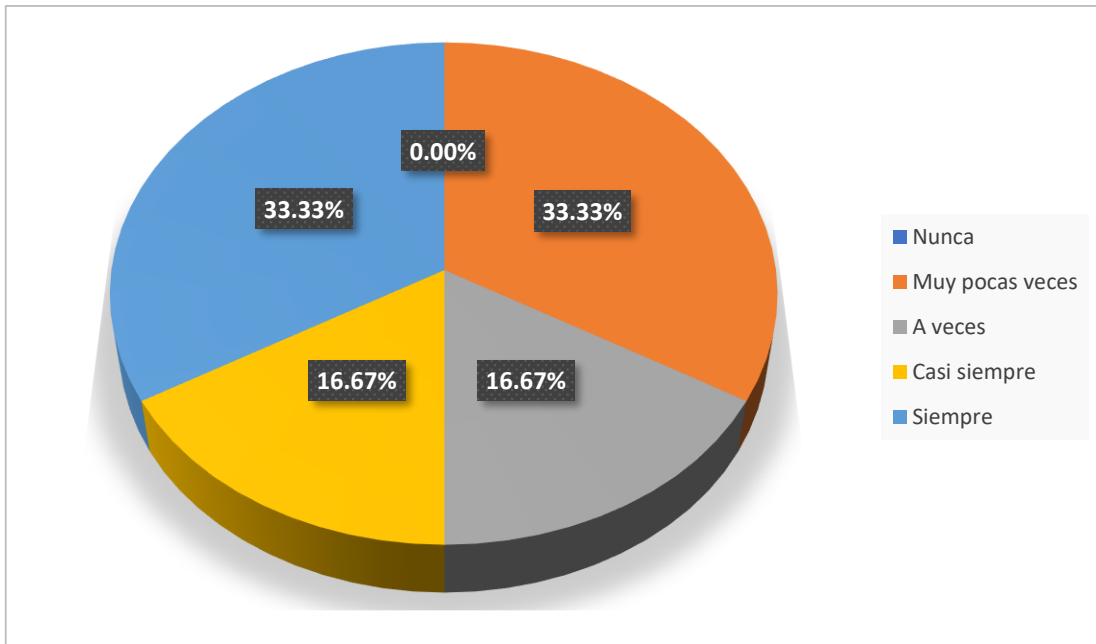


Figura 17. La empresa evalúa el rendimiento de su personal
Fuente. Tabla 2

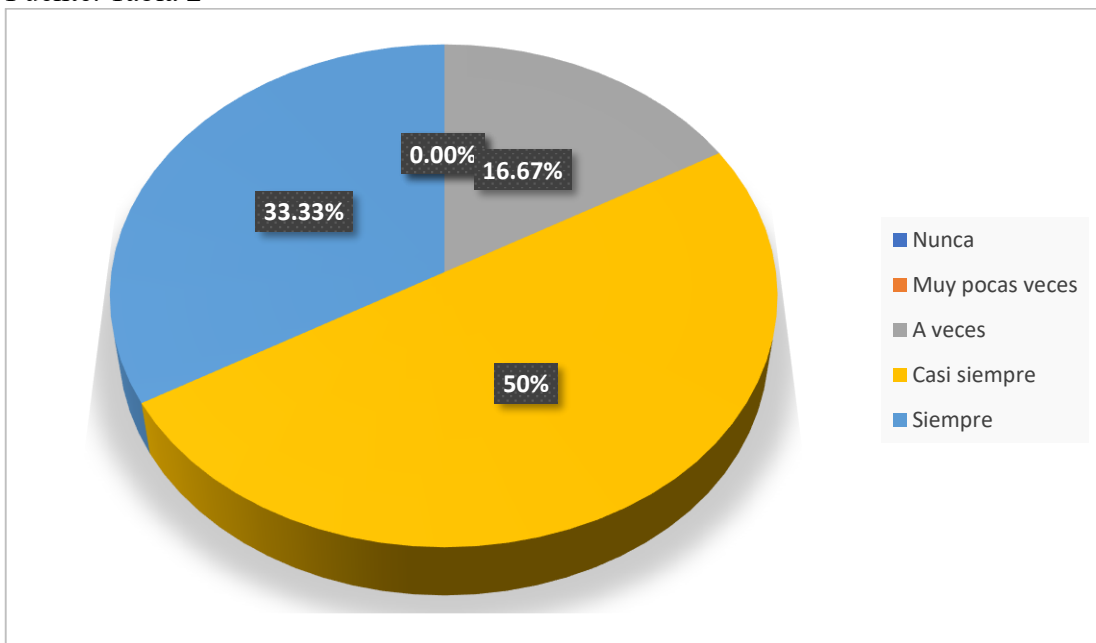


Figura 18. La empresa establece normas para brindar un servicio de calidad
Fuente. Tabla 2

CHINCHAYHUARA CORPUS MARIA FERNANDA

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

8%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo