

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**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 MÁRTIN DE
PORRES, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACION

AUTORA

SALAS ENCINAS DE CANO PAOLA ANTONIETA

ORCID ID: 0000-0002-1884-2068

ASESOR:

MGTR. SIMÓN POMA ANCCASI

ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA– PERÚ

2020

1. Título

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

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Salas Encinas de Cano Paola Antonieta

ORCID ID: 0000-0002-1884-2068

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en
Administración, Chimbote, Perú.

ASESOR

Mgtr. Simón Poma Anccasi

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Lima, Perú.

JURADO

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Adm. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Dra. ZENOZAIN CORDERO, Carmen Rosa

Presidenta

Lic. Adm. ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

Miembro

Mgtr. MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

Miembro

Mgtr. POMA ANCCASI, Simón

Asesor

4. Agradecimiento

En primer lugar a Dios, por darme las fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se presentaron a lo largo del camino, a mi familia que es el pilar de mi tenacidad y entrega, les agradezco el sacrificio que realizaron junto conmigo para cumplir este gran sueño. A mis Amigos en especial a André Salgado Hidalgo por siempre estar a mi lado incondicionalmente. A, mis profesores de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por orientarnos y hacer de nosotros profesionales de excelencia.

5. Dedicatoria

A, mi compañero de vida Miguel Arnaldo Cano Cazeneuve, por su sacrificio, esfuerzo y apoyo en poder alcanzar mis objetivos trazados para nuestro futuro juntos y creer en mi capacidad, aunque hemos tenido momentos difíciles siempre ha estado a mi lado brindándome su comprensión, cariño y amor. A mis amados hijos María Fernanda, Paolo y Valeria, por ser mi gran inspiración de superarme día a día y enseñarme a luchar contra la adversidad para lograr mis objetivos. A, mis padres, hermanos y sobrinos quienes me alentaron siempre a ser perseverante y cumplir mis ideales.

6. Resumen

El presente estudio de investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y de corte transversal, se realizó con la finalidad de proponer las mejoras 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. Para recopilar información se identificó una población de 12 micro y pequeñas empresas. Y los resultados obtenidos fueron: Trabajo en equipo: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta. Gestión de calidad: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 83% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.

Palabras claves: Trabajo en equipo, Gestión de calidad, Mypes.

Abstract

This research study was of a quantitative, non-experimental and cross-sectional type, it was carried out with the purpose of proposing improvements in Teamwork as a relevant factor for the Quality management of micro and small companies in the service sector, stimulation ítem neurological of the district of San Martín de Porres, 2019. To collect information, a population of 12 micro and small companies was identified. And the results obtained were: Teamwork: 67% always consider that their work team has the essential knowledge to develop therapies, while 83% mention that the company almost always organizes work teams to carry out therapies for patients, while 58% state that the company always provides the facilities for the work teams to communicate effectively, on the other hand, 100% state that the company trusts that its work team will achieve the goals set and 75 % states that the company almost always work teams assume responsibilities jointly. Quality management: 67% always consider that their work team has the essential knowledge to develop therapies, while 83% mention that the company almost always organizes work teams to carry out patient therapies, while 58% states that the company always provides the facilities for the work teams to communicate effectively, on the other hand, 100% state that the company trusts that its work team will achieve the stated goals and 75% state that the company almost the work teams always assume the responsibilities jointly.

Key words: Teamwork, Quality management, Mypes.

7. Contenido

1. Título.....	1
2. Equipo de trabajo	2
3. Hoja de firma del jurado y asesor	3
4. Agradecimiento	4
5. Dedicatoria	5
6. Resumen	6
7. Contenido	8
8. Índice de tablas	9
9. Índice de figuras.....	11
I. Introducción	13
II. Revisión de la literatura	18
III. Metodología.....	56
3.1 Diseño de la investigación.....	56
3.2 Población y muestra.....	57
3.3 Definición y operacionalización de variables	58
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
3.5 Plan de análisis	59
3.6 Matriz de consistencia	60
3.7 Principios éticos.....	61
IV. Resultados.....	63
4.1 Resultados.....	63
4.2 Análisis de resultados	96
V. Conclusiones.....	99
VI. Recomendaciones	101
VII. Referencias Bibliográficas	102
VIII. Anexos.....	106
Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos	106
Anexo N° 2: Directorio de Mypes	110
Anexo N° 3: Propuesta de mejora.....	111

8. Índice de tablas

Tabla N° 1: Género de los representantes de las Mypes.....	63
Tabla N° 2: Edad de los representantes de las Mypes	64
Tabla N° 3: Grado de instrucción.....	65
Tabla N° 4: Cargo que desempeña	66
Tabla N° 5: Tiempo que desempeña el cargo.....	67
Tabla N° 6: Tiempo de permanencia en el rubro.....	68
Tabla N° 7: Número de trabajadores	69
Tabla N° 8: Personas que trabajan en su empresa son:.....	70
Tabla N° 9: Objeto de creación	71
Tabla N° 10: Tipo de constitución de la empresa.....	72
Tabla N° 11: La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias	73
Tabla N° 12: La empresa la empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente.	74
Tabla N° 13: La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.....	75
Tabla N° 14: La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes.....	76
Tabla N° 15: Los equipos de trabajo cuenta con las fechas pactadas para la atención de sus clientes.....	77
Tabla N° 16: La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.....	78
Tabla N° 17: La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva.....	79
Tabla N° 18: La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.	80
Tabla N° 19: La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.	81
Tabla N° 20: La empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas.....	82
Tabla N° 21: El equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando.	83
Tabla N° 22: El equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes.	84
Tabla N° 23: Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.	85

Tabla N° 24: La empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para que los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos.	86
Tabla N° 25: ¿La empresa logra alcanzar los objetivos establecidos?.....	87
Tabla N° 26: ¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?.....	88
Tabla N° 27: ¿La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas?.....	89
Tabla N° 28: ¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?	90
Tabla N° 29: ¿La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal?	91
Tabla N° 30: ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?.....	92
Tabla N° 31: ¿La empresa brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas?	93
Tabla N° 32: ¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño? 94	
Tabla N° 33: ¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?	95

9. Índice de figuras

Figura N° 1: Género de los representantes de las Mypes	63
Figura N° 2: Edad de los representantes de las Mypes	64
Figura N° 3: Grado de instrucción	65
Figura N° 4: Cargo que desempeña.....	66
Figura N° 5: Tiempo que desempeña el cargo	67
Figura N° 6: Tiempo de permanencia en el rubro	68
Figura N° 7: Número de trabajadores.....	69
Figura N° 8: Personas que trabajan en su empresa son:	70
Figura N° 9: Objeto de creación.....	71
Figura N° 10: Tipo de constitución de la empresa	72
Figura N° 11: La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias	73
Figura N° 12: La empresa la empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente.	74
Figura N° 13: La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.....	75
Figura N° 14: La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes.....	76
Figura N° 15: Los equipos de trabajo cuenta con las fechas pactadas para la atención de sus clientes.....	77
Figura N° 16: La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.....	78
Figura N° 17: La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva.....	79
Figura N° 18: La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.	80
Figura N° 19: La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.	81
Figura N° 20: La empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas.	82
Figura N° 21: El equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando.	83
Figura N° 22: El equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes.	84
Figura N° 23: Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.	85

Figura N° 24: La empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para que los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos.	86
Figura N° 25: ¿La empresa logra alcanzar los objetivos establecidos?	87
Figura N° 26: ¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?	88
Figura N° 27: ¿La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas?.....	89
Figura N° 28: ¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?	90
Figura N° 29: ¿La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal?	91
Figura N° 30: ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?	92
Figura N° 31: ¿La empresa brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas?	93
Figura N° 32: ¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?	94
Figura N° 33: ¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?.....	95

I. Introducción

La estimulación neurológica inicia en Inglaterra con programas para niños con retardo mental o alguna discapacidad física, luego se adopta este servicio en los Estados Unidos aportando de manera significativa a la estructuración teórica de esta nueva disciplina. En América Latina a fines del siglo XIX surge con la necesidad y la búsqueda de estrategias de atención integral para brindar a los pacientes con problemas físicos mentales, a estimular su sistema nervioso buscando de esta manera lograr desarrollar en ellos habilidades que puedan realizar desde su condición buscando siempre la mejora en la calidad de vida.

El micro y pequeñas empresas son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello tiene una gran participación en la contribución al producto interno bruto (PBI).

El presente estudio de investigación se rige de la línea de investigación planteada por la carrera profesional de Administración siendo esta “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas”

De lo mencionado anteriormente se deduce el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las mejoras 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 Porras, 2019?

De acuerdo al enunciado planteado, se formulará el siguiente objetivo general:

Proponer las mejoras 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 Porras, 2019.

Y como objetivos específicos:

Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.

Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras, 2019.

Elaborar la propuesta de mejora y proponer las mejoras del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras, 2019.

La presente investigación se justifica en cuanto a la pertinencia profesional estará dada en el conocimiento de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro estimulación neurológica dando a conocer información analizada para todos aquellos alumnos y público en general que deseen profundizar en el tema.

En cuanto a la pertinencia institucional las micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica involucradas en esta investigación se darán a conocer con los resultados obtenidos y esto ayudará a mejorar su gestión de calidad que se reflejará en el la calidad de sus servicios.

El tipo de la investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada por 12 micro y pequeñas empresas de estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras periodo 2019.

1. Planeamiento de la investigación

1.1 Planeamiento del problema

a) Caracterización

Para Melendez, (2012). “La Mypes generan cerca del 70% del empleo en América Latina, constituyen una fuente de innovación, son importantes contribuyentes a la producción y una alternativa para la generación de ingresos para la población” (pág. 2).

Pero las Mypes presentan desventajas naturales como tamaño de la producción, acceso al financiamiento y la falta de información, entre otros. Por otro lado las empresas no son “islas”, estas insertas en contextos económicos, sociales y ambientales específicos y están regidas por dinámicas de negocios comerciales particulares dependiendo del tipo de actividad o tipo de producto (pág. 2).

El perfil de las empresas Latinoamericana nos será de utilidad para tener un panorama de las diferentes formas que se tiene para clasificar a las Mypes, su conformación sectorial y su importancia medida en términos de su aporte en la economía de sus países respectivo Saavedra y Hernández, (2008, pág. 2).

Según Miranda, (2005). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) representan el 98% del total de empresas e iniciativas económicas en el Perú; generan aproximadamente el 75% del empleo y aportan alrededor del 44% de la riqueza generada. Las MYPES exportadoras suman 1,674 de un total de 3,057 empresas, pero por el tamaño de sus ventas su participación es poco significativa, con una participación en las exportaciones de poco menos del 1% (pág. 12).

La problemática de las MYPES demanda romper los paradigmas con los que han venido operando por lo que queremos, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social (pág. 13).

El eje central de las propuestas debe partir del desarrollo del potencial y capital humano; desarrollar capacidades gerenciales y alianzas estratégicas; incorporar y adaptar tecnología y sistemas de información y comunicaciones; identificar y hacer prospectiva de los mercados, y desplegar una estructura de soporte por parte del Estado, gobiernos nacional y local, teniendo a la propiedad intelectual e industrial como uno de los sistemas de apoyo al desarrollo empresarial (pág. 14). La problemática de las Mypes en el rubro neurológico se manifiesta por la falta de trabajo en equipo que no les permite a estos pequeños negocios crecer y desarrollarse manteniéndose en el mercado.

b) Enunciado del problema.

¿Cuáles son las mejoras 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 Porras, 2019?

a. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer las mejoras 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 Porras, 2019.

Objetivos Específicos:

Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.

Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.

Elaborar la propuesta de mejora y proponer las mejoras del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.

b. Justificación la Investigación

Teórica: La presente investigación se justifica en cuanto a la pertinencia profesional estará dada en el conocimiento de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro estimulación neurológica dando a conocer información analizada para todos aquellos alumnos y público en general que deseen profundizar en el tema.

Practica: En cuanto a la pertinencia institucional las micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica involucradas en esta investigación se darán a conocer con los resultados obtenidos y esto ayudará a mejorar su gestión de calidad que se reflejará en el la calidad de sus servicios.

Metodológica: El tipo de la investigación será cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población estará conformada por 12 micro y pequeñas empresas de estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras periodo 2019.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes Internacionales

Villanueva y Marroquin, (2018). En su tesis titulada “*Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*”, tesis para obtener el título de licenciada en contaduría.

La metodología empleada fue de tipo exploratoria, nivel cuantitativo diseño no experimental.

En su estudio realizado el resumen es el siguiente: El presente trabajo habla sobre las empresas y su clasificación, el trabajo en equipo, las diferentes estrategias y la manera de cómo implementar el trabajo en equipo, aportando las diferentes herramientas factibles que puede tener una empresa para mejorar el Trabajo en Equipo (TE) optimizando todos los beneficios que trae consigo; además se mencionan algunos factores clave que el trabajador debe contemplar para que se lleve de forma adecuada éste tipo de trabajo como es el sentirse parte de la empresa, la motivación, entre otros, se contemplan algunas dinámicas que las empresas deben implementar para que los empleados tengan la confianza de participar e interactuar con sus compañeros.

Por otro lado, se destaca que es necesario que las empresas conozcan algunas estrategias que puedan ayudarlos a conseguir mayor productividad, ahorro de tiempo y los beneficios que se tienen al implementar el TE, así como la comparación de estas. El trabajo fue de tipo documental, exploratoria, aplicada y de campo. Se aplicó un cuestionario a los empleados y una entrevista a los jefes directos para detectar los puntos más vulnerables en los que hacía falta mejorar o implementar estrategias para trabajar en equipo.

Dicho cuestionario y entrevista fueron validadas por el programa SPSS en la escala de Alfa de Cronbach, únicamente para determinar el nivel de confiabilidad. Se concluye que es necesario que las empresas den a conocer las estrategias que se van a implementar al trabajar en equipo, para que todos los trabajadores las pongan en práctica.

Llego a las siguientes conclusiones: Las Estrategias aplicadas no son las adecuadas, debido a que la mayoría de los empleados afirman que aunque existe una comunicación afectiva en su entorno de trabajo, no se están aplicando de forma correcta o no son suficientes, lo que afecta en el proceso productivo y la interacción en el grupo de trabajo. La capacitación que se brinda, no es suficiente, debido a que no existe motivación para poner en práctica lo aprendido.

Al realizar él TE se nota claramente que puede no se tiene idea de los problemas surgidos en el transcurso de la realización de la tarea. Él TE es aplicado solamente por inercia y no por un conocimiento previo; dado que se nota claramente que los trabajadores aceptan trabajar de esa manera. Se nota que existen problemas de inclusión dentro de los equipos.

Para Betancourt, (2016). En su tesis titulada “*Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCESE*”. Tesis para obtener el grado de magister.

En su resumen menciona lo siguiente: El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el analizar el trabajo en equipo que se viene desarrollando en el área de servicios generales de la PUCESE, por parte del talento humano. Para esto fue importante el aporte de la Dirección administrativa y de recursos humanos con información sobre el personal que labora en servicios generales.

Se empezó la investigación con una encuesta tipo piloto al personal administrativo, y docentes a tiempo completo tutores de curso, una entrevista tipo piloto a varias autoridades y directores de escuela de la PUCESE, lo que fue de mucha utilidad para la elaboración definitiva de los instrumentos para las encuestas y entrevistas.

Es de suma importancia indicar que el personal administrativo y docentes tutores de curso que fueron encuestadas brindaron una información valiosa que permitió fundamentar la investigación, además las entrevistas dirigidas a los directores de escuela y las autoridades de la PUCESE, ayudaron a desarrollar las conclusiones y propuesta de la investigación.

Después de haber realizado las encuestas y entrevistas, se analizaron los resultados, se los tabulo, se elaboró la discusión de los resultados, parte fundamental de la investigación, y luego se obtuvieron conclusiones de la investigación.

Por último se elaboró la propuesta final de la investigación que consiste en diferentes acciones que van dirigidas a potenciar al talento humano del área de servicios generales en lo referente al trabajo en equipo, para luego que la PUCESE estime conveniente comience a aplicarlo. Es importante indicar que el presente trabajo de tesis de grado con sus resultados puede ser replicado a cualquier área o departamento de la PUCESE, y además servirá como documento de investigación para futuros trabajos de investigación.

Obtuvo los siguientes conclusiones: El trabajo en equipo es una herramienta administrativa importante que permite fortalecer el clima organizacional y desarrollar las actividades diarias por parte de los trabajadores de una manera más eficiente y eficaz, consiguiendo resultados altamente positivos que repercuten en el buen funcionamiento institucional.

A través de los resultados de la investigación el trabajo en equipo que desarrolla el personal de servicios generales de la PUCESE es bueno, pero se evidencia una comunicación poco eficiente y una falta de coordinación en los miembros del equipo que ayuden a optimar el tiempo y los recursos.

De acuerdo al análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas se determinaron los factores negativos que se deben mejorar dentro del trabajo en equipo que se desarrolla en el área de servicios generales como son: la comunicación ineficiente, los programas de capacitación inadecuados, desmotivación, el poco compromiso institucional de los trabajadores del área de servicios generales, la descoordinación de las actividades y la falta de planificación de las tareas.

Todos estos aspectos antes mencionados sí se los realiza bien permiten al equipo de trabajo del área de servicios generales ser eficiente y eficaz, consiguiendo resultados positivos que se reflejan en la consecución de objetivos institucionales.

Según Moreno, (2015). En su tesis titulada “*Calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015*”, tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015.

La investigación fue de tipo cualitativa, nivel descriptivo- no experimental y de corte transversal.

El resumen de su investigación fue el siguiente: El 70% de los representantes encuestados de la ciudad de Guatemala fueron del sexo masculino, con grado de instrucción universitaria, con diversas especializaciones, en cuanto a la calidad del servicio brindado, el 33% de no se sienten conforme con el servicio ofrecido, el 60%

menciona que supervisa sesiones de tratamiento de los pacientes con frecuencia, el 50% menciona que asigna a un responsable por área para controlar el proceso de las sesiones y se cumpla con rigurosidad el tratamiento de estimulación neurológica, en su totalidad.

El 95% de los gerentes encuestados tienen entre 51 – 60 años de edad, especializados en rehabilitación cognitiva, neurológica en pacientes de grado de deficiencias cerebrales, el 65% menciona que lleva en el rubro entre 12 a más al frente del negocio, el 87% menciona que los colaboradores rigurosamente cumplen con las políticas establecidas en la organización, el 58 % menciona que cuenta con estrategias orientadas a mejorar la condición del paciente, mientras que el 65% menciona que el servicio ofrecido a sus clientes ha mejorado su calidad de vida.

Concluyendo lo siguiente: La calidad del servicio brindada es deficiente debido a muchos factores de falta de capacitación o especialización en el rubro, dado que estos pacientes la mayoría sufre deterioro o daño grave cerebral y la rehabilitación tiene que ser constante. Cabe mencionar que no cuentan los equipos necesarios para un tratamiento de calidad, por otro lado la calidad de atención del servicio brindado la mayoría está conforme pues menciona que sus pacientes han mejorado su calidad de vida, siendo esto un paso muy importante para el paciente y sus familiares.

FREDDY LEONARDO BETANCOURT AGUILAR DIRECTOR
XAVIER QUIÑONEZ Esmeraldas – Ecuador 2016 pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas “Dirección de investigación y postgrado trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la pucese línea de investigación cultura organizacional”

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal el analizar el trabajo en equipo que se viene desarrollando en el área de servicios generales de la

PUCESE, por parte del talento humano. Para esto fue importante el aporte de la Dirección administrativa y de recursos humanos con información sobre el personal que labora en servicios generales. Se empezó la investigación con una encuesta tipo piloto al personal administrativo, y docentes a tiempo completo tutores de curso, una entrevista tipo piloto a varias autoridades y directores de escuela de la PUCESE, lo que fue de mucha utilidad para la elaboración definitiva de los instrumentos para las encuestas y entrevistas. Es de suma importancia indicar que el personal administrativo y docentes tutores de curso que fueron encuestados brindaron una información valiosa que permitió fundamentar la investigación, además las entrevistas dirigidas a los directores de escuela y las autoridades de la PUCESE, ayudaron a desarrollar las conclusiones y propuesta de la investigación.

Resultados: De los encuestados el 79% dijeron que es muy importante trabajar en equipo para lograr un buen desempeño institucional, resultados que afirman que el trabajo en equipo es importante. Los encuestados manifestaron que los factores que permiten un adecuado trabajo en equipo son: en un 31% trabajar en coordinación, en un 22% que exista una comunicación efectiva y en un 12% los valores y en un 10% la motivación de los miembros del equipo, por consiguiente para trabajar en equipo se debe mantener una excelente coordinación.

Después de haber terminado con la presente investigación, se puede concluir con lo siguiente:

El trabajo en equipo es una herramienta administrativa importante que permite fortalecer el clima organizacional y desarrollar las actividades diarias por parte de los trabajadores de una manera más eficiente y eficaz, consiguiendo resultados altamente positivos que repercuten en el buen funcionamiento institucional. A través de los resultados de la investigación el trabajo en equipo que desarrolla el personal de

servicios generales de la PUCESE es bueno, pero se evidencia una comunicación poco eficiente y una falta de coordinación en los miembros del equipo que ayuden a optimar el tiempo y los recursos. De acuerdo al análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas se determinaron los factores negativos que se deben mejorar dentro del trabajo en equipo que se desarrolla en el área de servicios generales como son: la comunicación ineficiente, los programas de capacitación inadecuados, desmotivación, el poco compromiso institucional de los trabajadores del área de servicios generales, la descoordinación de las actividades y la falta de planificación de las tareas. Todos estos aspectos antes mencionados sí se los realiza bien permiten al equipo de trabajo del área de servicios generales ser eficiente y eficaz, consiguiendo resultados positivos que se reflejan en la consecución de objetivos institucionales.

DEISY CAROLINA GIL ERAZO universidad cooperativa de Colombia facultad de psicología barranca bermeja, Santander 2018. Universidad cooperativa de Colombia facultad de psicología barranca bermeja, Santander 2018. “TRABAJO EN EQUIPO, UNA ESTRATEGIA PARA LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL”

Objetivo general fue. 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

Resumen. En un mundo cada día más moderno y con el fenómeno de la globalización las empresas se ven en la obligación de buscar y crear estrategias que les permitan ser sostenibles a lo largo del tiempo, se han estudiado los diversos factores que influyen sobre la productividad empresarial encontrando como pieza fundamental el trabajo en equipo, de este modo si un grupo de colaboradores reúne todas sus

habilidades en búsqueda de un objetivo en común que sea afín con los objetivos misionales de la organización los resultados pueden ser satisfactorios para la economía empresarial. Metodología En el presente documento se realizó bajo una revisión literaria.

Conclusiones. 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 todos 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. En cada empresa, de acuerdo con los principios institucionales y los valores que deben caracterizar a su talento humano, definidos en sus lineamientos, se deben especificar tales políticas y propiciar las condiciones para que se desarrollen al máximo entre los equipos. Éstos por su parte, deben contar con una planificación participativa, donde se estipulen sus encuentros 32 Trabajo en equipo y productividad.

Antecedentes Nacionales

Para Vilca, (2017). En su trabajo de investigación titulado *“Método de trabajo en equipo para estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E. N° 80146 “Manuel Gonzáles Prada” del centro poblado de Chuyugual distrito de Sanagorán en el año 2014”*. Trabajo de investigación para obtener el grado académico de maestro en educación.

En su resumen menciona lo siguiente: El informe final de Tesis tuvo como objetivo general determinar si el método de trabajo en equipo desarrolla el liderazgo en los estudiantes del Quinto Grado de Educación Primaria de la I. E. N° 80146 “Manuel

González Prada” del Centro Poblado de Chuyugual, Distrito de Sanagorán durante el año 2014.”

Con respecto a la metodología se utilizó el tipo de investigación experimental y un diseño pre experimental, en el cual se pretendió el mayor control posible del grupo de investigación. Se trabajó con una muestra de 15 estudiantes del nivel primario. La técnica aplicada para la recolección de los datos fue el test psicométrico y el instrumento una escala de evaluación para estudiantes. Para la recopilación y análisis de los datos, se usó el muestreo no probabilístico o dirigido.”

“Realizando un tratamiento estadístico de los resultados obtenidos en el pre test y post test comparándolo, de acuerdo a los indicadores y dimensiones. Al concluir la investigación, se determinó que el método de trabajo en equipo con la participación de los estudiantes contribuyó al desarrollo del liderazgo.”

“Con respecto a la hipótesis planteado se determinó que sí existe una diferencia significativa entre la aplicación del método trabajo en equipo y el desarrollo del liderazgo de los estudiantes obtenido en el pre test y del pos test, reflejado en una diferencia de medias de 48.67 a favor del post test y un significación de 0.0000000000000041; pues los estudiantes han demostrado desarrollo del liderazgo, después de haber aplicado el método de trabajo en equipo.”

“Concluyendo lo siguiente: Vistos los resultados obtenidos a través de diversos cuadros y gráficos se está verificando que el método del trabajo en equipo permitió mejorar el Liderazgo de los estudiantes del 5to de primaria de la I.E. 80146 Manuel Gonzáles Prada de Chuyugual del Distrito de Sanagorán; esto se evidenció a través del incremento significativo entre el pretest y el postest de la valoración del liderazgo para todas sus

dimensiones consideradas, es decir para la comunicación afectiva, grado de conocimiento, organización y estima personal.”

“En este caso los niños del 5to de primaria de la institución educativa Manuel Gonzáles Prada de Chuyugal en Sanagorán se vieron favorecidos con el método de trabajo en equipo porque esto contribuyó a desarrollar un tipo de liderazgo basado en la comunicación y afectividad entre los alumnos motivados por el hecho que el trabajo académico que desarrollaron en la clase, cada grupo formado presentaban objetivos específicos comunes.

“Entonces el liderazgo es una función de todo el equipo de trabajo, por lo tanto, es importante que el líder tenga iniciativa frente a la óptima resolución de los problemas que se presenten, como la importancia en la toma de decisiones, una buena negociación, el buen desempeño, la empatía y una buena comunicación, para lograr que los miembros de su equipo tengan metas propias que beneficien las metas de la organización y la satisfacción de todo el personal de recursos humanos.”

Según Yumbato, (2016). En su tesis titulada “*Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la Ugel Tingo María, 2016*”. Tesis para obtener el grado de licenciado en administración tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la UGEL, Tingo María.

La metodología empleada en la investigación fue aplicada, el nivel fue relacional, el diseño es transversal no experimental.

“En su resumen menciona lo siguiente: “El objetivo del estudio fue determinar si existe relación significativa entre la competencia de trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la UGEL Tingo María”. “Para la recolección de datos se

utilizó un cuestionario de 16 ítems para medir la competencia de trabajo en equipo y 12 ítems para medir el desempeño laboral; la escala de medición para ambas variables fue de tipo Likert con cinco opciones de respuesta.”

“La población del estudio estuvo conformado por trabajadores de la UGEL Tingo María (N = 58). El tipo de estudio es aplicado, de nivel relacional, el método corresponde al descriptivo correlacional, de diseño transversal.””

“Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial; la descriptiva para evaluar medidas de tendencia central; la inferencial para la prueba de normalidad de los datos, con la prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S) en el cual se determinó los datos como no paramétricos y por lo que en la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.(rs), ya que corresponde a un método estadístico no paramétrico para determinar correlaciones.”

“Con los resultados se determinó correlaciones significativas directas en las pruebas (P-Valor < 0.05); el grado de correlación entre la competencia de trabajo en equipo y el desempeño laboral, resultó con una calificación de buena ($rs= 0.683$).””

“Concluyendo lo siguiente: “Mediante la prueba de Rho de Spearman (rs), se determinó correlación significativa (P-Valor < α ; $0.00 < 0.05$) entre la variable competencia de trabajo en equipo y el desempeño laboral; con un grado de correlación calificado como bueno ($rs= 0.683$).”

“La relación directa determinada indica que mientras una variable tiende a incrementar en sus puntajes la otra también tendera a incrementarse, de la misma forma se observará cuando tiende a bajar. Se observó mayor correlación en las competencias de conocimiento comparado con la competencia cardinal.””

“Ya que se pudo observar que los niveles de competencia de conocimiento observada en el personal fueron más determinantes para definir también su

desempeño en sus labores. Se demostró estadísticamente que el personal de la UGEL – Tingo María, posee competencias necesarias para la realización del trabajo en equipo y que estas están directamente relacionadas con su desempeño laboral.”

Según Quispe, (2015). En su investigación titulada “*Opinión que tiene los pacientes sobre la calidad de atención de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015*”. Tuvo como objetivo general determinar qué opinión tienen los pacientes de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015”.

La investigación fue de tipo explicativa, cuantitativa, experimental.

Obtuvo los siguientes resultados: El 30% menciona que el tiempo que desempeña en el rubro es entre 12 a más al frente del negocio, el 65% menciona que nunca los colaboradores cumplen rigurosamente cumplen con las políticas establecidas en la organización, el 23 % casi siempre menciona que cuenta con estrategias orientadas a mejorar la condición del paciente, mientras que 32% que casi siempre el servicio ofrecido a sus clientes ha mejorado su calidad de vida, el 59% de los gerentes representantes mencionan que tienen de 12 a más colaboradores siendo estos especializados en rehabilitación, el 50% son personas no familiares con grado de instrucción técnicos y universitarios, en cuanto a la gestión de calidad, el 70-5 menciona que brinda capacitaciones a los colaboradores con el fin de mejorar los tratamientos y en tratamientos de terapia para mejorar la calidad del servicio brindada.

Concluyendo lo siguiente: La opinión de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención desfavorable, debido a que el paciente manifiesta que se no le explica el procedimiento que se realiza y el tiempo de demora es notorio dado que la recuperación es lenta por otra parte la Mypes cuentan con personal altamente

calificado para brindar este tipo de tratamientos, otorgando a sus clientes satisfacción y el deseo de mejora de seguir trabajando en la recuperación del paciente.

Nilva Juana LIMACHI QUESO Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Huacho – Perú 2019 universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión facultad de ciencias sociales escuela profesional de ciencias de la comunicación tesis comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho huaura oyón y servicios básicos de salud, huacho, 2017.

Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipos de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017. Métodos: La población de estudio estuvo conformada por 158 colaboradores administrativos de esta Institución; se utilizaron el Test de comunicación interna de la U.P.R.P. (2012) y el Instrumento de medición de Trabajo en equipo del IPAE (2012) ambos adaptados por Ester Urbina (octubre 2017) en sus dimensiones: La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el alfa de Cronbach (0.828) Resultados: A través del análisis de chi cuadrado ($p > 0.05$) se determinó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Al ver la tabla cruzada se aprecia que de los 52% (83) colaboradores que presentan mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en equipo). Conclusión: En el análisis de Chi cuadrado se tomó el modelo de significación asintótica por presentar más de 20% de casillas menor a 5 del valor esperado, en el resultado se halló un p-valor de $0.001 > 0.05$, asumiendo que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Por lo tanto considerando que el Hospital Regional de Huacho es una institución representativa de la provincia, se disponga desde los estratos más altos una serie de medidas de carácter

efectivo que haga posible la comunicación interna a través de dispositivos específicos que sea comprendido dentro de los Reglamentos de organización y funciones (ROF), a fin de que los colaboradores se sientan atendidos y considerados y como consecuencia de ello hacer posible el mejoramiento del trabajo en equipo con todo el personal de la institución y que como consecuencia de estas medidas se obtengan resultados óptimos en el trabajo en equipo y disminuir el trabajo individualizado.

Bach. Ronald Juan Ríos Rivera PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Ingeniero Comercial TACNA - PERÚ 2017. UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL TESIS EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL “ALTO DE LA ALIANZA”, EN EL AÑO 2015.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, en el año 2015; para lo cual se tomó una muestra de 88 personas que laboran en la entidad, que se agruparon en 03 áreas de trabajo. Resultados Los resultados obtenidos se relacionan con el indicador denominado “Nivel de innovación” que implica el buscar implementar nuevas iniciativas que caracteriza al personal de la entidad; se obtuvo un valor medio de 3,29 y una desviación típica de 0,516 que refleja que los trabajadores de la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna consideran que existe un nivel regular de búsqueda de nuevas formas de desarrollar sus funciones. Los resultados obtenidos se relacionan con el indicador denominado “Nivel de cooperación” que implica el compañerismo que caracteriza al personal de la entidad; se obtuvo un valor medio de 3,55 y una desviación típica de 0,472 que refleja que los trabajadores de la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna consideran que existe un nivel

regular de cooperación en el desarrollo de las tareas encargadas. Los resultados obtenidos se relacionan con el indicador denominado “Nivel de espíritu de equipo” que implica la percepción del personal de que el trabajo se desarrolla de forma armoniosa y conjunta; se obtuvo un valor medio de 3,45 y una desviación típica de 0,459 que refleja que los trabajadores de la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna consideran que existe un nivel regular de espíritu de equipo en la entidad. Se encontró que existe un nivel adecuado con rasgos regulares de trabajo en equipo en la entidad, siendo el indicador más destacado el “Nivel de participación” y los focalizados a mejorar fueron el “Nivel de comunicación” y el “Nivel de innovación”. Sobre el desempeño laboral se encontró que el personal considera que es adecuado, siendo el indicador más destacado la “Satisfacción del usuario” y los focalizados a mejorar son el “Crecimiento personal” y la “Labor en el área”. Se encontró que existe una influencia significativa del nivel de trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en dicha entidad.

Antecedentes Local

Según Alvarado, (2016). En su tesis titulada *“Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las facultades de la universidad Nacional del Callao”*. Tesis para obtener el grado de doctor en psicología.

El resumen de la investigación es el siguiente: La presente investigación reporta los resultados de la relación entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo de los docentes de la Universidad Nacional del Callao.

“Se trabajó con una muestra de 225 docentes de las carreras profesionales; administrándoles los instrumentos: cuestionario de liderazgo estratégico y el cuestionario de trabajo en equipo.”

“El objetivo general fue establecer la relación entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. El marco teórico de las variables está elaborado por una amplia fuente bibliográfica que sustenta y explica mediante criterios teóricos y metodológicos del objeto de estudio de investigación.”

“La hipótesis formula si existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao. El diseño fue descriptivo correlacional. Las variables fueron: liderazgo estratégico y trabajo en equipo.”

“Los datos se organizaron y sistematizaron mediante un análisis estadístico aplicándose el coeficiente de correlación de Pearson (r), con un nivel de significancia de 0.05. Las conclusiones indican que si existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.”

“En la hipótesis general se encontró que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao, mientras que en las hipótesis específicas no se encontró relación significativa entre el liderazgo estratégico con los dimensiones del trabajo en equipo.”

“Obtuvo la siguiente conclusión: Se comprobó, a nivel general, que existe una relación directa entre el liderazgo estratégico y el trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.”

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

Asimismo, no se encontró que exista relación entre los factores de liderazgo estratégico: Comportamientos involucrados en el desafío del sistema, y la dimensión de dar soporte asumiendo un papel gerencial del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.”

“Por otro lado no se encontró relación entre los factores de liderazgo estratégico: comportamientos referidos a inspirar una visión compartida, y la dimensión de asignar prioridades del trabajo en equipo en los docentes de la Universidad Nacional del Callao.”

Para Larios, (2019). En su tesis titulada “*El liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del hotel Winmeier Chiclayo - 2019*”. Tesis para obtener el grado de licenciada en turismo y hotelería. En su resumen menciona lo siguiente: La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, donde se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, considerando como población al total de colaboradores del hotel, los cuales son 95.

Se les aplicó un cuestionario sobre la base de 17 preguntas, cuyas alternativas de respuesta fueron en escala de medición de tipo Likert en 5 niveles. Dentro de los resultados más relevantes tenemos, que el 77,74% está totalmente de acuerdo que en el Hotel WinMeier el liderazgo es efectivo.

Se evidencia que existe influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, puesto

que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%. Esto quiere decir, que cuando una variable mejora afectará positivamente a la otra.

Concluyendo lo siguiente: Existe influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo – 2019, puesto que, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un indicador de 89.6%.

Esto quiere decir, que cuando una variable mejora afectará positivamente a la otra, en otras palabras, si se mejoran las técnicas de liderazgo se trabajara mejor en equipo. El nivel de liderazgo que ejerce el líder en los colaboradores del área de housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo es positivo, puesto que el promedio representado por 77,74% está totalmente de acuerdo que el liderazgo es efectivo.

Lo colaboradores consideran que líder proponer nuevas iniciativas que generen valor agregado a las decisiones que se tomen. Consideran también que es fuente de inspiración para los miembros de su equipo, además de generar una visión de cambio y la transmite a sus seguidores por medio de la comunicación efectiva.

Finalmente, busca satisfacer las expectativas que generan insatisfacción a los colaboradores. Según el 80,45% El trabajo en equipo de los colaboradores del área de Housekeeping del Hotel WinMeier Chiclayo es positivo, consideran que los grupos buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos, los grupos operan sin un gerente y cumplen con los procesos dentro del trabajo, los grupos están combinados por personas expertos en diversas especialidades, los grupos se reúnen para realizar una tarea específica.

Según Caligiore, (2015). En su tesis titulada “*Calidad y Satisfacción del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la ciudad de Lima, Año 2015*”. Tuvo como objetivo general Determinar la

opinión del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la ciudad de Lima, Año 2015.

La investigación fue de tipo descriptivo, cualitativa no experimental.

En su resumen menciona lo siguiente : El 70% de los encuestados sufren de enfermedades complejas entre ellas parálisis cerebral, el 80% menciona que todos los colaboradores tienen especializaciones en tratamientos y rehabilitaciones, en cuanto a la gestión de calidad menciona que el 100% de los se le brinda retroalimentación, el 98% considera que es importante la motivación del personal para la mejora de la productividad y que puedan brindar un mejor servicio, el 70% menciona que establece equipos de trabajo con personal calificado para realizar tratamiento a pacientes con severas enfermedades.

Concluyo: El 83% que recibieron las terapias consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. De igual manera consideran que el personal de enfermería los trató de forma amable y amigable por otro lado Que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente. La satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal, en tal sentido que si el personal se siente cómodo con su jornada y experiencia laboral, ofrece servicios de calidad que repercuten directamente en la percepción de calidad del usuario.

Sergio Montano Meléndez asesor ing. Segundo zoilo Vásquez Ruiz lima, Perú, agosto, 2018. Carrera profesional de administración de empresas 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” para obtener el título de licenciado en administración de empresas.

Las empresas se enfrentan día a día con múltiples problemas que muchas veces les impiden lograr sus objetivos; uno de estos problemas es gestionar adecuadamente al capital humano de la empresa, que implica aprovechar sus capacidades, atender sus necesidades y consolidarlos en eficientes equipos de trabajo. Es en este contexto que en el área de despachos de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A., se ha observado ciertas dificultades en la gestión del personal del área, en lo relacionado a la falta de coordinación, comunicación efectiva y un deficiente desarrollo de trabajo en equipo, que muchas veces como consecuencia afecta el desempeño de los colaboradores. En virtud a lo expuesto se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona 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?, es por ello que la investigación proyecta aportar mayor conocimiento como herramienta para mejorar la gestión humana, vinculado al trabajo en equipo y su implicancia en el desempeño, y proporcionar alternativas procedentes de los resultados del estudio, que pueden interesar para mejorar y solucionar la gestión de los equipos de trabajo en el área de despachos de la empresa en estudio. El tipo de investigación es descriptiva, el tipo de diseño de investigación es descriptiva correlacional; de tipo transversal. La población y muestra está conformada por 50 colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A. – 2017. La técnica utilizada es la encuesta, para lo cual se aplicó un cuestionario elaborado en base a la escala de Likert, según niveles de la variable trabajo en equipo podemos describir que el 20% de los colaboradores consideran que existe un nivel bajo en la variable trabajo en equipo, de la misma manera el 56% de

los colaboradores consideran que existe un nivel medio y el 24% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto en la variable trabajo en equipo. Según niveles de la dimensión comunicación, podemos describir que el 30% de los colaboradores consideran que existe un nivel bajo en la dimensión comunicación, de la misma manera el 48% de los colaboradores consideran que existe un nivel medio y el 22% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto en la comunicación. Según niveles de la dimensión conocimiento del trabajo, podemos describir que el 32% de los colaboradores consideran que existe un nivel bajo en la dimensión conocimiento del trabajo, de la misma manera el 38% de los colaboradores consideran un nivel medio y el 30% de los colaboradores manifiestan un nivel alto. Según el resultado de la descripción de las correlaciones entre las variables trabajo en equipo y desempeño, se tiene que el estadístico de correlación de Pearson arroja un resultado al 0,675 interpretándose como una correlación positiva considerable, esto indica que a mayor trabajo en equipo mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A.

Verónica Lila Guerrero Adrián Hugo Jhonathan Ordaya Palomino. Lima, diciembre de 2018. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Trabajo en equipo y su relación con el desempeño docente en la institución educativa de Pumpa del distrito Eleazar Guzmán Barrón, 2018 Tesis presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

El objetivo de esta investigación fue determinar qué relación existe entre el trabajo en equipo con el desempeño docente, en la Institución Educativa de Pumpa, del distrito de Eleazar Guzmán Barrón de Pampachacra, 2018. El estudio fue de tipo

correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal porque los datos se tomarán por un solo tiempo. En la investigación participaron 60 docentes, calculados de manera no probabilística. Es midió con el trabajo en equipo: empowerment (empoderamiento), convivencia y dinámica de grupo, este instrumento fue desarrollado y aplicado por (Robles 2017). Para medir el desempeño docente se utilizó: diversificación curricular, planificación y evaluación, este instrumento se empleará en la recolección de los datos creado por los investigadores Gregorio García Herrera y Luis Alberto Segura Agüero, en junio de 2013. El análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, el cual sirve para el instrumento de la variable trabajo en equipo, tiene un coeficiente de 0.917 que tiene 13 indicadores, y el instrumento de la variable desempeño docente tiene un coeficiente de 0.900, que contiene 15 indicadores; ambos instrumentos tienen alta consistencia interna. Los resultados mediante la prueba de Spearman son de 0.496 que indica que es positiva y moderada, también se halló el p valor que es igual ($p < 0.05$) lo cual significa que es altamente significativa. En conclusión, el trabajo en equipo se relaciona de manera directa al desempeño docente, y que sí mejorará el trabajo en equipo, también ha de mejorar el desempeño docente, o viceversa. Al ser significativo estos resultados se pueden generalizar a poblaciones similares. Respecto al primer objetivo específico se presenta la relación entre el trabajo en equipo y la diversificación curricular, en la I.E. de Pampa, del distrito de Eleazar Guzmán Barrón de Pampachacra, 2018. Donde se encontró una relación de 0.387 que indica que es positiva media y directa, también se halló el p valor que es igual a 0.002.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Trabajo en equipo

La definición que se considera relevante para la presente investigación es lo que señala Gutiérrez, (2010). “Un equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos comunes, está establecida en la unidad de propósito por medio de la contribución de conocimientos, habilidades y acciones integrales” (pág. 116).

Por otro lado Ruiz, (2010). “Menciona que el trabajo en equipo es un conjunto de individuos que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada” (pág. 54).

Características del trabajo en equipo

Las características especiales de los equipos de trabajo requiriendo una serie de condiciones para lograr ser exitosos. A continuación se describen algunas de ellas.

- *Condiciones propicias.* Los líderes de una organización deben conocer y creer en el trabajo en equipo, para que sean ellos quienes promuevan que algunas tareas de mejora e innovación las desarrollen equipos, y estos últimos tengan la orientación, las condiciones y el apoyo requerido. Si los líderes de la empresa no creen en el trabajo en equipo, es probable que ellos se conviertan en un obstáculo para este tipo de trabajo. Así, los líderes debe promover condiciones propicias para el trabajo en equipo, que incluye aspectos como capacitación, apoyo, seguimiento y formas adecuadas de reconocimiento y estímulo al trabajo en equipo (pág. 116).
- *Formación de equipo.* El primer paso en la formación de un equipo es la designación de la persona que se hará cargo del proyecto o tarea (líder o coordinador). Esta designación normalmente la debe hacer el o los

patrocinadores o promotores del proyecto, y se hace en función del objetivo del proyecto y las cualidades requeridas para ser líder o coordinador del equipo. Algunas cualidades de estos líderes deben ser: que sea maduro y digno de confianza, con alta motivación, con buena actitud hacia los demás, tolerante a los puntos de vista y con la habilidad para lograr acuerdo y así como para que los demás trabajen para conseguir metas compartidas (pág. 116).

- *Establecer y aclarar objetivos:* Todo el mundo debe tener muy claro los objetivos del equipo y, los requisitos deben ser compartidos, de tal forma que el anterior equipo se haya un convencimiento que dichos objetivos son suficientes e importante, así como alcanzables en un tiempo razonable (normalmente, tres meses). A partir de lo anterior, cada persona debe saber lo que le espera del equipo y el tipo de cosas que puede contribuir (pág. 117).
- *Buenos procedimientos de trabajo (habilidades y habilidades).* El equipo de trabajo debe contar con la asesoría y el entrenamiento adecuado para guiar sus sesiones de trabajo y tomar decisiones. Además, deben conocer los métodos definidos a la naturaleza del proyecto, como análisis y soluciones del problema (pág. 117).
- *Participación compromiso y buenas relaciones interpersonales.* Busque un buen nivel de participación de todos los miembros del equipo, un alto compromiso y un clima de respeto y de confianza que favorezca el mantenimiento de las relaciones personales y el interés del equipo (pág. 117).

- *Comunicación y manejo de conflictos.* En todo equipo pueden generarse conflictos debido a diferentes motivos, los cuales representan obstáculos
- para las tareas sesiones del trabajo y tomar decisiones se desarrollen con normalidad e, incluso ocasionen un completo fracaso. Por ello, debe saber que la comunicación es un antídoto fundamental para los conflictos, anuncios además, el líder del equipo debe asesorarse sobre diferentes formas de enfrentar los conflictos de trabajo (pág. 117).

El trabajo en equipo se basa en el principio de las “5C”

Para Ruiz, (2010). Menciona que el trabajo en equipo se basa en el principio de las “5C” que los menciona a continuación:

- ❖ ***Complementariedad:*** “Cada miembro debe ser complementario en cuanto a sus habilidades y conocimientos. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante” (pág. 10).
- ❖ ***Coordinación:*** “El grupo de trabajo, como un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada a fin de poder a sacar el proyecto adelante” (pág. 10).
- ❖ ***comunicación:*** El trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos los participantes, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones y labores individuales. El equipo funciona como una maquina con diversos engranajes, todos deben funcionar a la perfección, si uno falla el equipo fracasa (pág. 10).
- ❖ ***Confianza:*** Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de si mismo, no buscando destacar entre sus compañeros sino porque confía en que estos harán lo mismo (pág. 10).

- ❖ **Compromiso:** “Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de su mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante” (pág. 10).

Técnicas del trabajo en equipo

Fernández, (2016). Menciona las siguientes:

Liderazgo: El líder representa una de las primordiales bases para el adecuado desarrollo del trabajo en equipo. Por lo que es importante reconocer que la capacidad de liderazgo de alguno de los miembros que forman parte del el equipo puede ser un posición muy positiva para el resto que conforman el mismo (pág. 60).

Comunicación: La comunicación es el origen de las relaciones sociales y el trabajo en equipo no es ajeno y no está exento de tales relaciones. Así bien esta comunicación puede ser entorpecida cuando algún individuo que perteneciente al equipo posee ideas u suposiciones generalizadas o equivocadas sobre las características de otro u otros miembros del equipo (pág. 60).

Coordinación : “Es necesario por la tanto, que los componentes del equipo los comprendan y se identifiquen plenamente con ellos, para que sepan hacia donde se mueve el equipo y de qué forma, su esfuerzo individual, va a contribuir a alcanzarlo” (pág. 61).

Colaboración: “El apoyo mutuo y la capacidad para colaborar y facilitar en la medida de los posible el trabajo de los demás procede de la ley de reciprocidad que se da en todas las relaciones humanas: es la expresión de la justicia,” “*él toma y daca*” (pág. 61).

Ventajas del trabajo en equipo

- ✓ Suma e intercambio de conocimientos: “Entre los valores que fomenta el trabajo en equipo, encontramos en que las personas se escuchan unas a otras, que se busque la diversidad y que responsa constructivamente

a los puntos de vista expresados por otros. para que el equipo pueda eficazmente alcanzar resultados, es necesario que exista una disciplina básica que permita que los equipos funcionen y de esta manera, se hace realidad la consigna equipo equivalente a buenos resultados, al fomentar la labor individual en un contexto global de cooperación (Fernández López, pág. 58).”

- ✓ “Cooperación y colaboración en las tareas: “La cooperación entre los miembros de un mismo equipo es una pieza vital para una educada integración de estos, y la apropiada función o desarrollo del papel que desempeñan dentro de dicho equipo. En esta cooperación, viene unida estrechamente la relación que se presenta entre los miembros. lo que puede transformarse tanto en impedimentos u obstáculos, como justamente lo contrario (Fernández López, pág. 58).”
- ✓ “Sinergia para la consecución de objetivos y metas: “Otra fuente de efectividad del trabajo en equipo está dada por el intercambio social que los produce en torno a objetivos claros y comunes. Este fenómeno se conoce como sinergia del equipo, que es el proceso de interacción social que permite obtener resultados que serían imposible de conseguir individualmente por cada uno de los miembros del equipo (2016, pág. 58).”

Calidad

Definición

Según Fontalvo, (2006) “la calidad es un conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades de los clientes” (pág. 28).

Por otro lado Deming define la calidad como “la capacidad que sé que tiene para garantizar la satisfacción del cliente” (pág. 28).

Mientras que juran concibe la calidad como “la adecuación al uso, también la define como las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes” (pág. 28).

Gestión de calidad

Definición

Según Cuatrecasas y Gonzáles, (2017). Definen: La gestión de calidad como un factor que involucra a todos los recursos humanos liderados por la alta dirección y aplica desde la planificación y diseño de productos y servicios, que da lugar a una filosofía de forma de gestionar una empresa; con ello, la calidad deja de representar un coste y se convierte en modelo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios (pág. 18).

“La gestión de calidad es un elemento de gran importancia que las organizaciones deben atender; la mejor forma en que ésta puede implantarse es mediante sistemas de gestión de calidad” (Cenobio, 2006, pág. 15).

Ventajas de la gestión de calidad para toda empresa:

Según Ishikawa, (1989). Las ventajas se obtiene cuando la empresa pone en marcha una buena gestión de calidad en toda su organización. Las siguientes son lagunas de las que han sido demostradas en las empresas japonesas:

- ❖ Aumenta la calidad (en su sentido estricto) y disminuye el número de productos o servicios defectuosos.
- ❖ La calidad se hace más uniforme y disminuye el número de reclamaciones.

- ❖ La fiabilidad aumenta., mejora la confianza en los productos o servicios, y se logra la confianza de los clientes.
- ❖ Todos empiezan hablar un lenguaje común y a comprenderse mejor unos a otros.
- ❖ Disminuyen los costos
- ❖ Los productos o servicios se pueden vender a precios más altos
- ❖ Se establece un sistema de garantía de calidad y se consigue la confianza de los consumidores.
- ❖ Mejoran los costos unitarios y aumenta la productividad y el valor añadido (págs. 6-7).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (pág. 112).

Las 7 herramientas de la gestión de calidad

Según la *Japanese Union of Scientist and Engineers* citado en Miranda, Chamorro y Rubio, (2012). Definen:

Diagrama de afinidad

“El diagrama de afinidad permite organizar un gran número de ideas en sus relaciones naturales. Este diagrama permite extraer, de un amplio conjunto de información, las ideas y hechos relacionados con un área del problema que estudiamos” (pág. 83).

Diagrama de interrelaciones

“Esta herramienta explora e identifica las relaciones causales existentes entre distintos elementos, estando especialmente identificada para aquellos casos en lo que se presenta identificar relaciones complejas de causas – efecto o medios objetivos” (pág. 84).

Diagrama de árbol

Permite organizar de forma gráfica las actividades en sus tareas menores, identificando las principales ideas para la resolución de un determinado problema. El desarrollo de un diagrama a identificar, paso a paso, el proceso de generación de ideas existente en un problema desde los aspectos más generales hasta los más específicos (pág. 85).

Diagrama matricial

“Muestra las relaciones entre dos, tres o cuatro grupos de información. Desarrolla relaciones entre funciones, características y tareas, de forma secuencial y proporcionando conexiones lógicas” (pág. 86).

Matriz de análisis de datos o matriz de priorización

“Partiendo de los datos del diagrama matricial o de otra fuente procedente a representar sus relaciones en términos y cantidad y fortaleza. Podemos considerarlo como una combinación de técnicas diagrama de árbol y diagrama matricial” (pág. 86).

Diagrama de fechas

Sirve para visualizar la secuencia de actividades en un determinado proyecto o proceso, el tiempo de ejecución de las mismas, así como el tiempo óptimo de

ejecución del proyecto. Dentro de este tipo de diagramas destacan las técnicas PERT y CPM. Que tratan de establecer el camino crítico y determinar los principales puntos donde pueden presentarse conflictos o problemas durante el desarrollo del proyecto (pág. 87).

Diagrama de proceso decisión

También conocido como PDPC (*Process Decision Program Chart*) su objetivo es identificar, presentar y eliminar todos los problemas posibles que puedan suceder en el proceso de implantación de diferentes soluciones a un problema. A través de una herramienta se puede revisar todo el proceso de planificación y de esta forma evitar posibles problemas o, al menos estar preparado para dar la mejor respuesta cuando se produzcan (pág. 88).

Principios de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001:2015

Según Sánchez, (2011) define:

Principio 1. Organización enfocada al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las actividades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (pág. 176).

Principio 2. Liderazgo: “Los líderes establecen una unidad propósito o dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización” (pág. 177).

Principio 3: participación del personal: “El personal con dependencia y nivel de organización que se encuentre, es la esencia de un organización y su total

implicación posibilita sus capacidades sean utilizadas como un beneficio de la organización” (pág. 178).

Principio 4: Enfoque en los procesos: “Los resultados deseados se alcanzan eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso impulsando a definir el proceso para lograr el resultado deseado, identificando y midiendo las entradas y salidas del proceso” (pág. 179).

Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión: “Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado la eficiencia y eficacia de una organización. Establecer una responsabilidad clara, una autoridad y una responsabilidad en la gestión de procesos” (pág. 180).

Principio 6: mejora continua: “Es un objetivo de la organización, hacer una mejora continua de sus productos. Aplicar conceptos básicos de mejora: incremento básico de la mejora y gran adelanto de la mejora” (págs. 181 - 182).

Principio 7: enfoque hacia la toma de decisiones: “Las decisiones efectivas se basan en un análisis de datos y en la información. Impulsando la medición y recogida de datos e información relativa al objetivo asegurando que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles” (pág. 183).

Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Aplica. Impulsando identificar y seleccionar proveedores clave, estableciendo relaciones con el proveedor que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo para la organización y la sociedad genera (pág. 184).

El ciclo de Deming

Según Deming, (1989) “Establece que para mejorar la calidad, se tiene que utilizar el conocido ciclo *PDCA o ciclo Deming* dicho siglo propone seguir las siguientes fases en la solución de cualquier problema” (pág. 35).

- ❖ Planificar (*Plan*): “Significa individualizar el problema, recoger datos, estudiar las relaciones causa – efecto y ver las hipótesis de solución” (pág. 35).
- ❖ Realizar (*Do*): “consiste en llevar a cabo lo establecido en el plan” (pág. 35).
- ❖ Controlar (*Check*): “Compara el plan inicial con los resultados obtenidos” (pág. 35).
- ❖ Actuar (*Act*): Actuar para corregir los problemas concentrados, prever posibles problemas futuros y establecer e iniciar un nuevo proceso de mejora (pág. 35).

La trilogía de la gestión de calidad

Según Joseph Juran, (2007) mencionan: “Que la calidad se define como la adecuación al uso, el cual se alcanza en primer lugar por la adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o conformidad). Una de sus principales aportaciones es la trilogía de la gestión de calidad” (pág. 36).

1. La planificación de la calidad: “Consiste en acercarse al cliente actual y al potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes. Se pretende conocer a través de estas investigaciones la demanda del cliente en cuanto a las características

deseadas del producto. Lograr integrar las necesidades de los clientes en los productos se deberá primer lugar identificar a los clientes” (pág. 37).

2. El control de la calidad: Es un complemento indispensable de la planificación, actuando como un sistema de retroalimentación. Según Juran “El proceso de control comienza evaluando el comportamiento real de la calidad, comparándolo con los objetivos inicialmente establecidos, para finalmente actuar sobre las posibles desviaciones” (pág. 37).

3. La mejora continua de la calidad: “Trata de realizar los cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados en los periodos anteriores. Juran propuso la siguiente secuencia para resolución de problemas en aras a la mejora de la calidad” (pág. 37)

- Probar la necesidad de la mejora.
- Identificar los proyectos de mejora.
- Organizar los equipos para cada proyecto.
- Diagnosticar las causas del problema.
- Proporcionar un remedio y probar su efectividad.
- Gestionar la resistencia del cambio por parte de los trabajadores.
- Instituir controles para mantener las mejoras logradas (pág. 38).

Beneficios de los sistemas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas:

1. Productividad: “un buen sistema de gestión de calidad dará como resultado aumento de la productividad como una estrategia fundamental ya que permitirá conseguir desarrollo y posicionamiento organizacional. Incrementando la competitividad crecimiento personal” Velásquez, (2018, pág. 2).

2. **Rentabilidad:** “Un sistema de gestión de calidad genera el aumento de utilidades y la reducción de los costos en la organización, beneficiando tanto a la misma como a sus colaboradores. Ya que permite eliminar los fallos o errores presentes en los procesos de cada área” Velásquez, (2018, pág. 2).
3. **Desarrollo organizacional:** “Desarrollar un sistema de gestión de calidad en una organización nos ayudara a que esta pueda mejorar su desempeño creando un clima laboral favorable donde sus colaboradores se sientan bien y puedan desarrollar sus habilidades y destrezas fomentando el trabajo en equipo siendo más productivos y competitivos” Velásquez, (2018, pág. 2).

Calidad en sector servicios

“El sector de los servicios se ha constituido desde hace varias décadas en factor fundamental de desarrollo y crecimiento de los países, de tal manera que el cliente es el punto principal de todas las decisiones y actividades de las organizaciones de dicho sector” (Rubio Guerrero & Uribe Macías, 2013, pág. 11).

Centros de estimulación neurológica

Son establecimientos que acogen a pacientes con problemas severos, donde se les brinda tratamiento mediante estimulaciones sensorias, cognitivas, físicas etc., para que este puede obtener una mejor calidad de vida (Amate, 2017) .

Importancia de la estimulación neurológica

La estimulación neurológica tiene es de vital importancia porque contribuye a las mejoras casos sobre enfermedades neurodegenerativas, estas técnicas de intervención ayudan a que los pacientes puedan mejorar sus condiciones y a la vez aumenta la reserva cognitiva restaurando sus capacidades permitiéndoles desarrollarse y tener calidad de vida (2015, pág. 1).

Importancia de las MYPES el Perú

El Peruano, (2019). Las micro y pequeñas empresas (Mypes) tienen un papel importante en la economía nacional, porque brindan empleo 75% de la población económicamente activa (PEA), resalto la Cámara de Comercio de Lima. La titular del gremio empresarial, Yolanda Torriani citada en el Diario Oficial menciona: Las mypes tiene ahora muy claro sus objetivos y la forma de conseguirlos. Se plantean estrategias de producción, de comercio, de administración y de inversión tecnología y se preocupan por encontrar el soporte a una estabilidad financiera a corto y mediano plazo (pág. 11).

Mypes

Definición

Artículo 4.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

El Peruano, (2008). DECRETO SUPREMO N° 007-2008-TR La Micro y Pequeña Empresa. “Es la Unidad Económica Constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (pág. 14).

Características de las Mypes (Liz, 2015).

Artículo 5.- Características de las MYPE

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa: “de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (Liz, 2015). .

Pequeña Empresa: “de uno (1) hasta (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)” (Liz, 2015).

2.3 Marco conceptual

- ✚ **Mypes:** La Micro y Pequeña empresa (MYPE) “es definida como toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios” El Peruano, (2008).
- ✚ **Trabajo en equipo:** Gutiérrez, (2010). “Un equipo es un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos comunes, está fundamentada en la unidad de propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones integrales” (pág. 116).
- ✚ **Gestión de calidad:** “La gestión de calidad es un elemento de gran importancia que las organizaciones deben atender; la mejor forma en que ésta puede implantarse es mediante sistemas de gestión de calidad” (Cenobio, 2006, pág. 15).
- ✚ **CALIDAD:** Según Fontalvo, (2006) “la calidad es un conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades de los clientes” (pág. 28).
- ✚ **ISO 9001:** Es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas organizaciones

públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga al 100% las necesidades y expectativas de sus clientes.

✚ **UIT:** De conformidad con el Decreto Supremo N° 298-2018-EF, durante el año 2019, el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) será de cuatro mil doscientos y 00/100 Soles (S/ 4, 200,00).

✚ **OMS:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente” (pág. 112).

✚ **BENEFICIOS:** Según J.L. Pablo otorgar algún beneficio o bien, ósea aquello que pueda satisfacer una necesidad (pág. 2)

✚ **CENTROS DE ESTIMULACIÓN NEUROLÓGICA:** Son establecimientos que acogen a pacientes con problemas severos, donde se les brinda tratamiento mediante estimulaciones sensorias, cognitivas, físicas etc., para que este puede obtener una mejor calidad de vida (Amate, 2017) .

III. Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque permitió cuantificar los datos obtenidos de la presente investigación.

Según Sampieri y Mendoza, (2018). “Que el propósito del estudio cuantitativo es apropiado cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (pág. 6).

Nivel de investigación

La siguiente investigación fue de nivel descriptivo, porque permitió describir las variables de estudio.

Según Pino, (2018) Define: “Las investigaciones descriptivas se caracterizan en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema” (2018, pág. 193).

3.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental, porque se realizó sin manipular las variables de estudio.

Según en Hernández y Mendoza (2018) mencionan que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. (pág. 174) .

La investigación fue de corte transversal, porque los datos fueron recolectados en un mismo momento.

Así mismo fue de corte transversal porque se recolecto datos en un solo momento, en un tiempo único (pág. 175).

3.2 Población y muestra.

La presente investigación estuvo conformada por 12 Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2019.

La muestra estuvo constituida por 12 micro y pequeñas empresas siendo esta el 100% de la población del rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras 2019.

La muestra fue NO PROBABILISTICA – Según (Scharager, 2001) El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

3.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLES		DEFINICIÓN OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
TRABAJO EN EQUIPO	Ruiz, (2010). Menciona que el trabajo en equipo se refiere a un conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada (pág. 54).	Complementariedad	“Cada miembro debe ser complementario en cuanto a sus habilidades y conocimientos. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante” (pág. 10).	Conocimientos	Likert
				Liderazgo	
				Habilidades	
		Coordinación	“El grupo de trabajo, como un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada a fin de poder a sacar el proyecto adelante” (pág. 10).	Organización	
				Cumplimiento	
				Funciones	
		Comunicación	El trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos los participantes, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones y labores individuales (pág. 10).	Facilidades	
				Clima laboral	
				Información	
		Confianza	Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal (pág. 10).	Logros	
				Seguridad	
				Decisiones	
Compromiso	“Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de su mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante” (pág. 10).	Responsabilidad			
		Esfuerzo			
GESTIÓN DE CALIDAD	Para juran, (2007). Definen “la gestión de calidad como la adecuación al uso, el cual alcanza el primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final” (pág. 36).	Planificación de la calidad	“Consiste en acercarse al cliente actual y potencial, e investigar sus necesidades, que son cambiantes” (pág. 37).	Objetivos	Likert
				Políticas	
				Estrategias	
		Control de la calidad	“El control no debe limitarse a la dirección, sino que den emprenderlo todos los empleados de la empresa” (pág. 37).	Procesos	
				Supervisar	
				Evaluar	
Mejora continua de la calidad	“Trata de realizar cambios oportunos para que se alcancen niveles de calidad más elevados que en periodos anteriores” (pág. 37).	Clima laboral			
		Seguimiento			
				Retroalimentación	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio se utilizó como técnica la encuesta aplicada a los representantes de las micro y empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica en el distrito de San Martín de Porras periodo 2019.

Para Ávila, (2016) “la encuesta se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia” (pág. 2).

Instrumento

Para la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario, con medición escala Likert.

Para Martínez, (2014). Destaca que el cuestionario solamente es un instrumento, una herramienta para recolectar datos con la finalidad de utilizarlos en una investigación. Primero debemos tener claro qué tipo de investigación queremos realizar, para entonces poder determinar si nos puede resultar útil aplicar un cuestionario (pág. 8).

3.5 Plan de análisis

Las técnicas y procedimientos que se utilizó en esta investigación fue de tipo cuantitativo, lo que nos a permitir conocer el número de preguntas planteadas a través de un cuestionario que se aplicó a los gerentes de las Mypes. Realizando tablas y gráfico y análisis, las herramientas utilizadas serán Excel, Word spss etc.

3.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumentos
<p>¿Cuáles son las mejoras 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 Porras, 2019?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Proponer las mejoras 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 Porras, 2019.</p> <p><u>objetivos específicos</u> Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.</p> <p>Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora y proponer las mejoras del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Estuvo conformada por 12 centros de estimulación neurológica.</p> <p>La muestra estuvo constituida por el 100% es decir los 12 centros de estimulación neurológica.</p> <p>Muestra no probabilística (J. Scharager)- El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.</p>	<p><u>Tipo de investigación</u> Fue de tipo cuantitativo. (Se pudo medir mediante evaluación)</p> <p><u>Nivel de investigación</u> La presente investigación fue de nivel descriptiva. (Se describió las características más relevantes)</p> <p><u>Diseño de investigación</u> Fue de diseño no experimental. Y de corte transversal (No se manipularon las variables y se realizó en un tiempo específico del año)</p>	<p><u>Técnica</u> La encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario</p> <p><u>Escala de medición</u> Escala Likert (permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados)</p>

3.7 Principios éticos

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinara de acuerdo al riesgo que se incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En la presente investigación se va a conservar la confidencialidad, no exponiendo el 100% de los datos obtenidos de las encuestas, respetando a los representantes para no perjudicarlos ni a ello ni a sus organizaciones (Domingues Granda, 2019).

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrolla, o en la que participan; así como la libertad de participar en ella, por voluntad propia (Domingues Granda, 2019).

Benéficas y no maléficas: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Domingues Granda, 2019).

Principio de justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos. La presente investigación se cumplió con todos los lineamientos antes, durante y después del proceso de recojo de datos. Respetando los derechos de autor en los datos obtenidos por otros investigadores (Domingues Granda, 2019).

Integración científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y su ejercicio profesional (Domingues Granda, 2019).

IV. Resultados

4.1 Resultados

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Femenino	2	17%
Masculino	10	83%
Total	12	100%

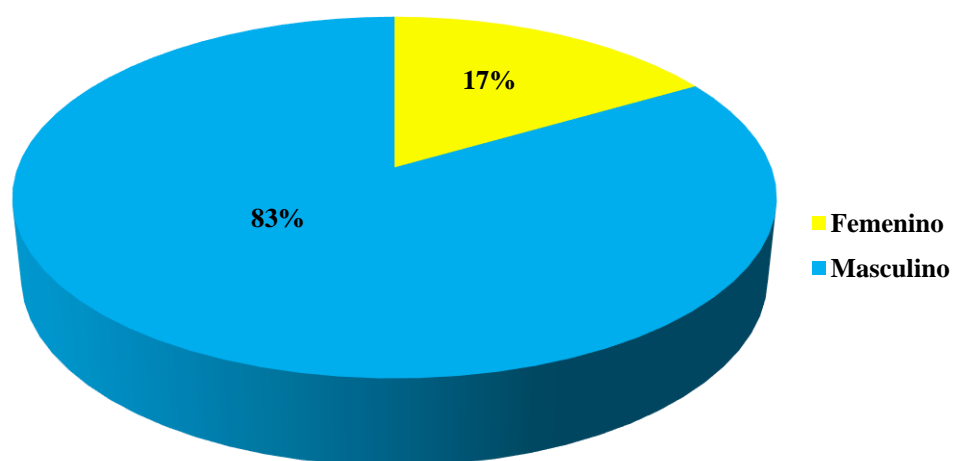


Figura 1: Género de los representantes de las Mypes

Interpretación: Del 100% representantes y/ o dueños de las Mypes encuestadas el 83% es de género masculino, mientras el 17% son de género femenino.

Tabla N° 2: Edad de los representantes de las Mypes

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
35 – 45 años	0	0
45 – 50 años	1	8%
51 años a mas	11	92%
Total	12	100%

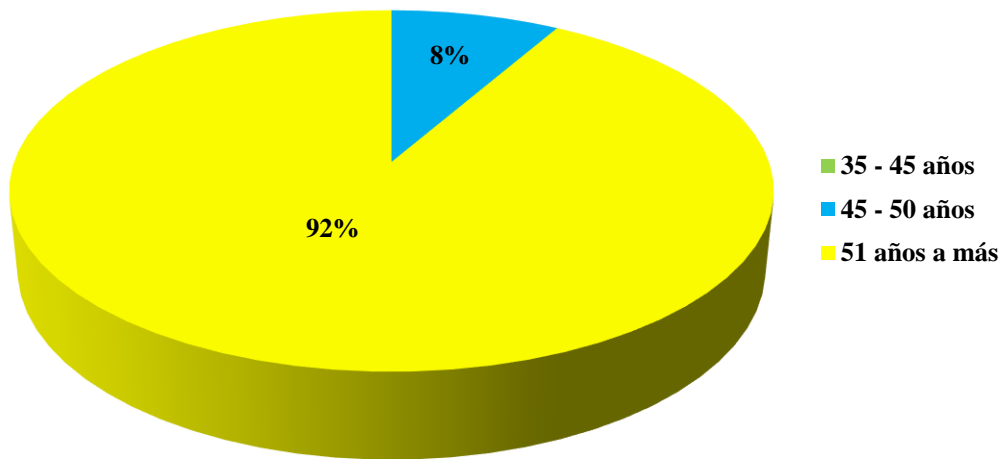


Figura 2: Edad de los representantes y/o dueños de las Mypes

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las micro y pequeñas empresas el 8% manifiesta que tienen entre 45 – 50 años de edad y el 92% menciona que tienen de 51 años a más.

Tabla N° 3: Grado de instrucción		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior no universitario	5	42%
Superior universitaria	7	58%
Total	12	100%

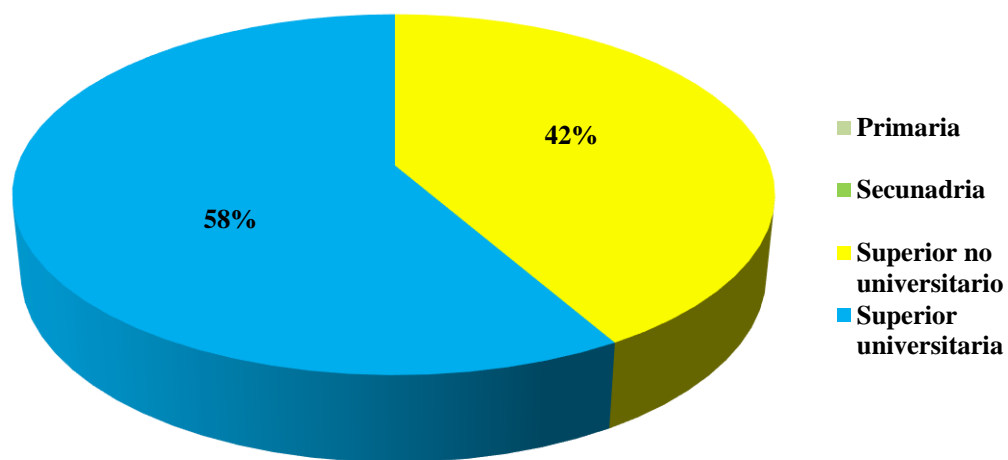


Figura 3: Grado de instrucción

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes el 42% tiene superior no universitaria, mientras que el 58% tiene superior universitaria.

Tabla N° 4: Cargo que desempeña

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Gerente/administración	0	0%
Dueños/administrador	12	100%
Total	12	100%

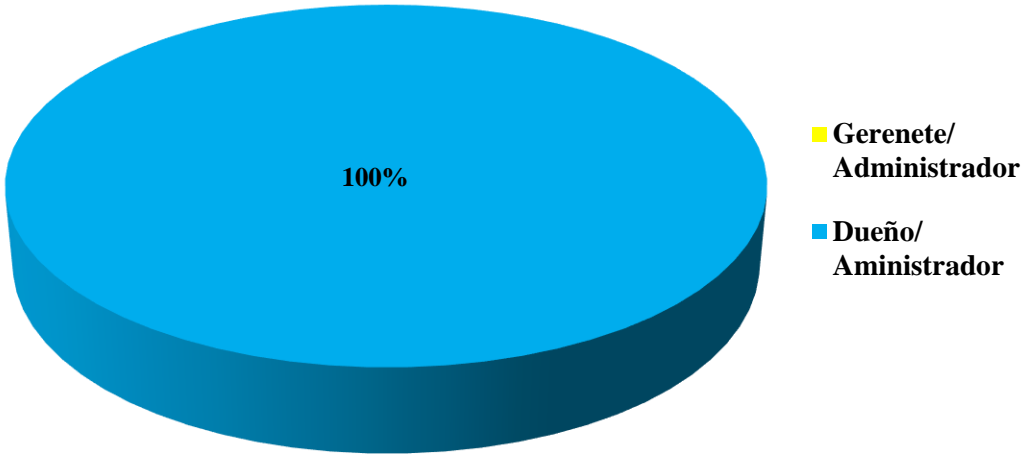


Figura 4: Cargo que desempeña.

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados de las Mypes el 100% es dueño y a la misma vez administrador.

Tabla N° 5: Tiempo que desempeña el cargo		
Variable	N° de representantes	Porcentaje
0 a 5 años	0	0%
5 a 10 años	4	33%
10 a más años	8	67%
Total	12	100%

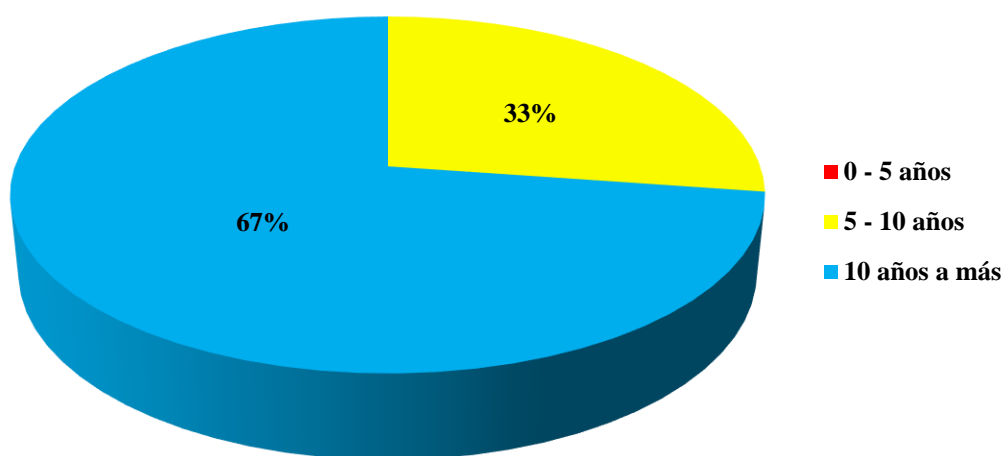


Figura 5: Tiempo que desempeña el cargo.

Interpretación: Del 100% representas y/o dueño de las Mypes el 33% tiene entre 5 a 10 años, mientras el 67% tiene de 10 años a más.

Tabla N° 6: Tiempo de permanencia en el rubro		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
1 a 5 años	2	25%
6 a 10 años	3	17%
11 a más años	7	58%
Total	12	100%

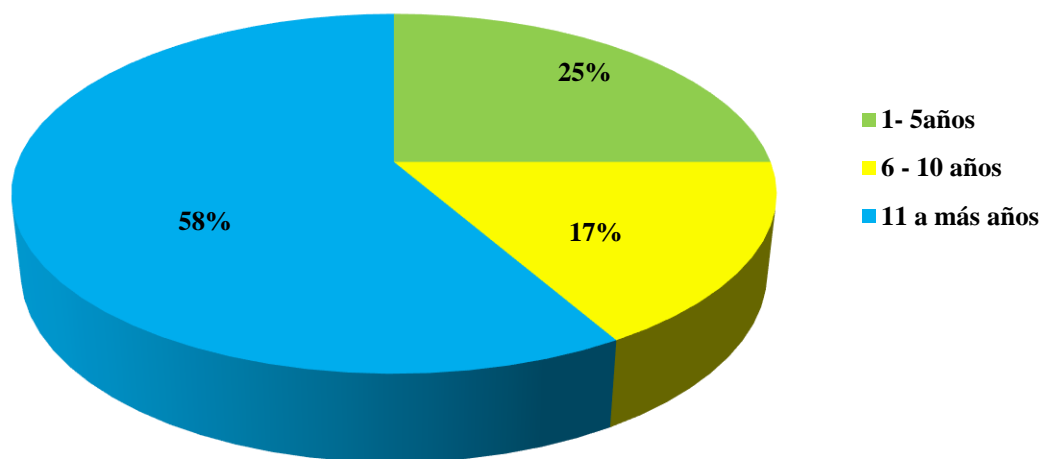


Figura 6: Tiempo de permanencia en el rubro

Interpretación: Del 100% de representantes / o dueños de las micro y pequeñas empresas el 25% menciona que tiene de 1 – 5 años de permanencia en el rubro, mientras el 17% tiene entre 6 – 10 años y el 58% de 11 años a más.

Tabla N° 7: Número de trabajadores		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
1 a 5 trabajadores	0	0%
6 a 10 trabajadores	4	33%
11 a más trabajadores	8	67%
Total	12	100%

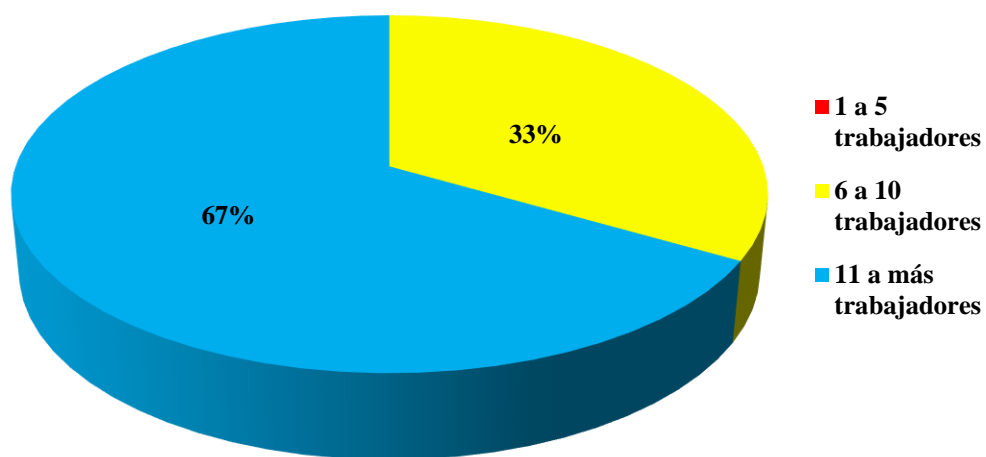


Figura 7: Número de trabajadores.

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños encuestados en las Mypes el 33% tienen de 6 a 10 trabajadores, mientras que el 67% de 11 a más trabajadores.

Tabla N° 8: Personas que trabajan en su empresa son:		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Personas familiares	0	0%
Personas no familiares	12	100%
Personas familiares y no familiares	0	0%
Total	12	100%

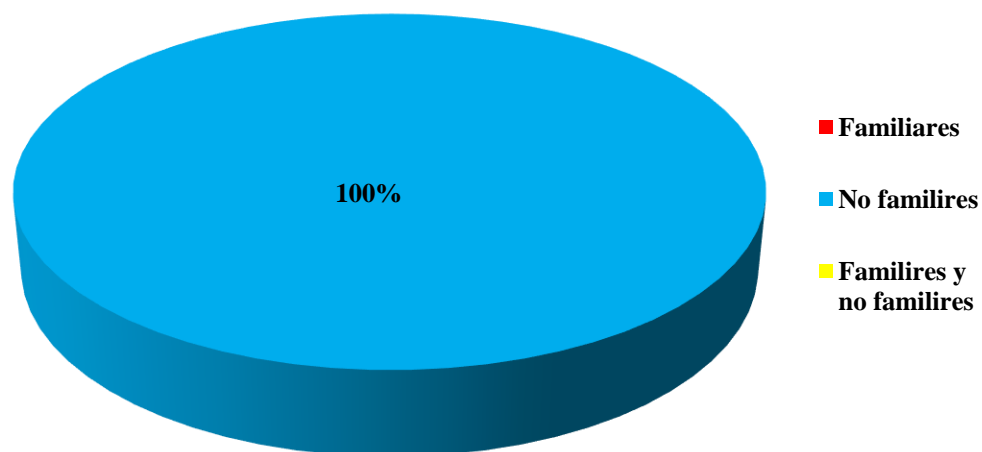


Figura 8: Personas que trabajan en las Mypes.

Interpretación: Del 100% dueños y/o gerentes de las Mypes el 100% son personas no familiares.

Tabla N° 9: Objeto de creación		
Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Generar ganancia	12	100%
Subsistencia	0	0%
Total	12	100%

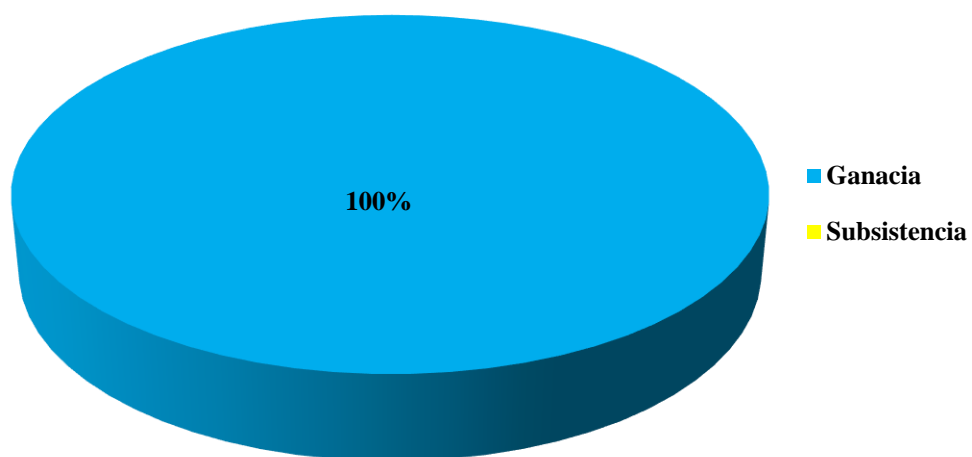


Figura 9: Objeto de creación.

Interpretación: Del 100% representantes y/o dueños de las Mypes el 100% creó su empresa con el objeto de generar ganancia.

Tabla N° 10: Tipo de constitución de la empresa		
Variable	N° de representantes	Porcentaje
Persona Natural	0	0%
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada	0	0%
Sociedad de Responsabilidad Limitada	0	0%
Sociedad Anónima Cerrada	12	100%
Sociedad Anónima	0	0%
Total	12	100%

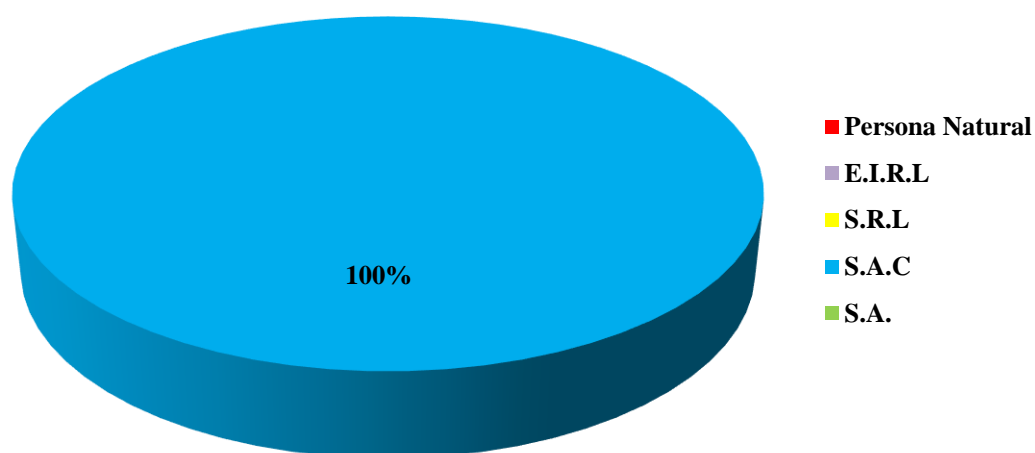


Figura 10: Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: Del 100% representantes de las Mypes encuestadas el 100% es Sociedad Anónima Cerrada.

V1: TRABAJO EN EQUIPO

D1: Complementariedad.

Tabla N° 11: La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	8	67%
Casi siempre	3	25%
Algunas veces	1	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

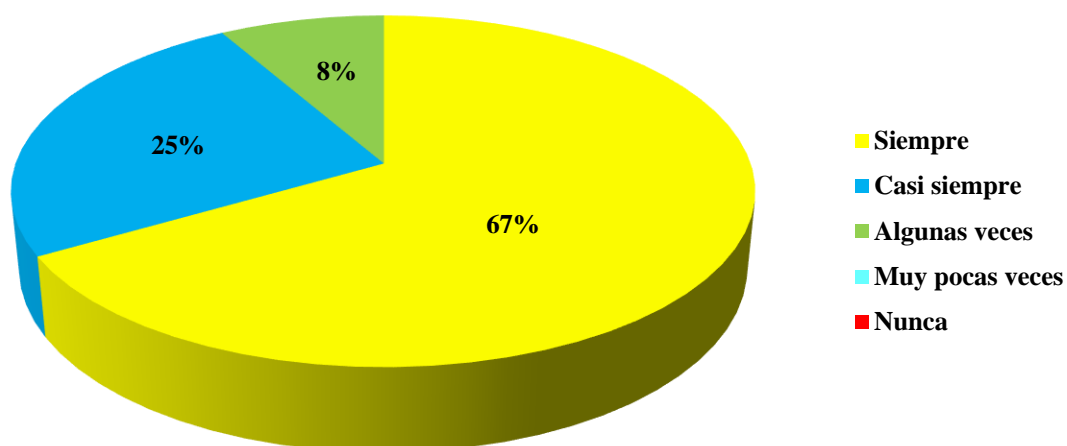


Figura 11: La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias.

Interpretación: Del 100% de representantes encuestados el 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, el 25% casi siempre, mientras que el 8% solo algunas veces.

Tabla N° 12: La empresa la empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	3	25%
Casi siempre	8	67%
Algunas veces	1	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

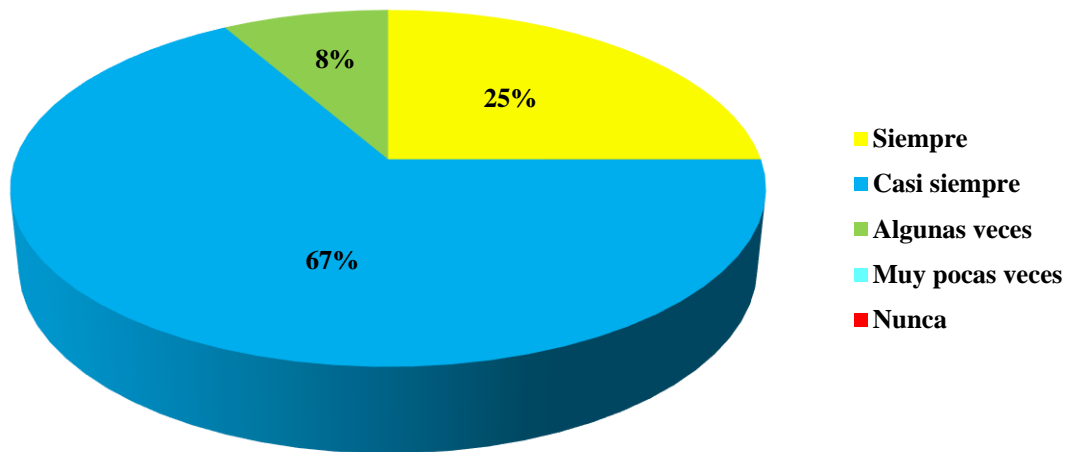


Figura 12: La empresa la empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente.

Interpretación: Del 100% de los representantes el 25% menciona que la empresa siempre cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente, el 67% menciona que casi siempre y el 8% menciona que algunas veces.

Tabla N° 13: La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	2	17%
Casi siempre	9	75%
Algunas veces	1	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

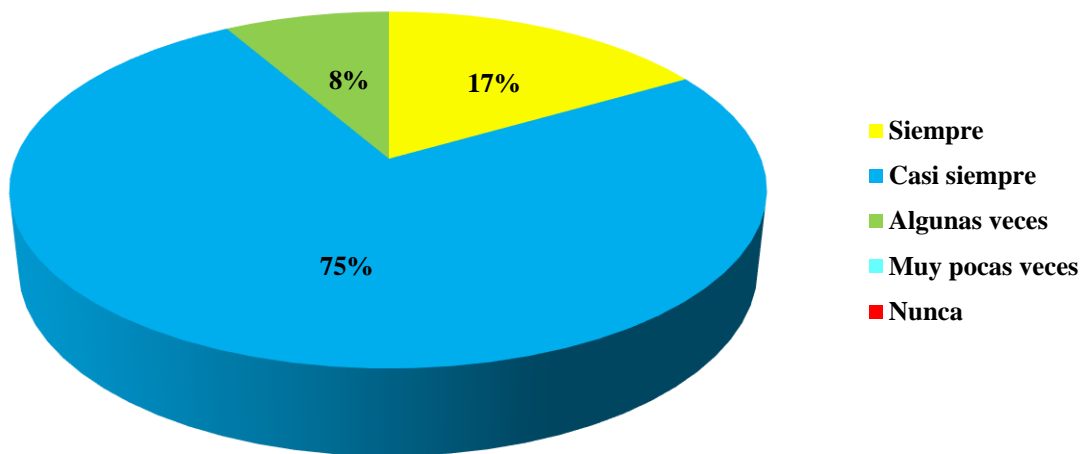


Figura 13: La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.

Interpreta: Del 100% el 17% menciona que siempre la empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes, el 75% casi siempre y el 8% menciona que algunas veces.

D2: Coordinación

Tabla N° 14: La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	1	8%
Casi siempre	10	84%
Algunas veces	1	8%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

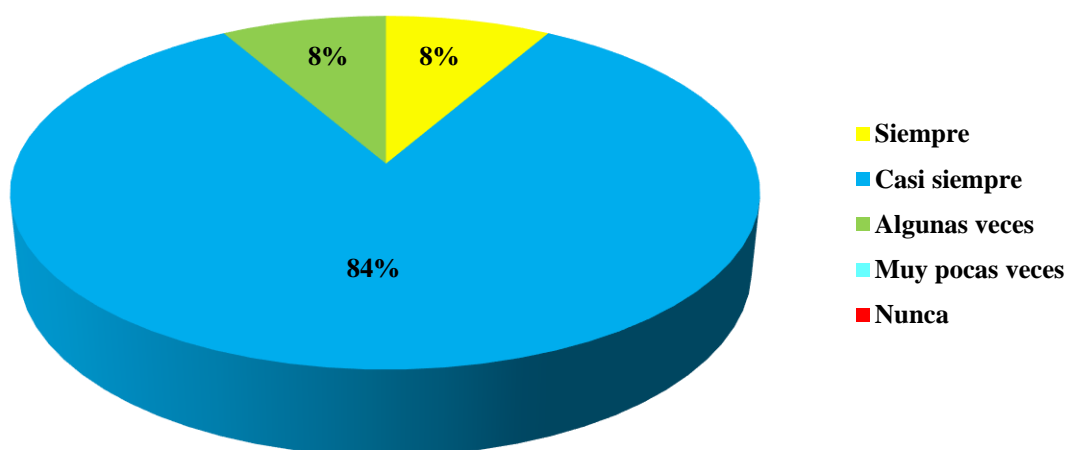


Figura 14: La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 8% menciona que la empresa siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, 84% casi siempre y el 8% algunas veces.

Tabla N° 15: Los equipos de trabajo cuenta con las fechas pactadas para la atención de sus clientes

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

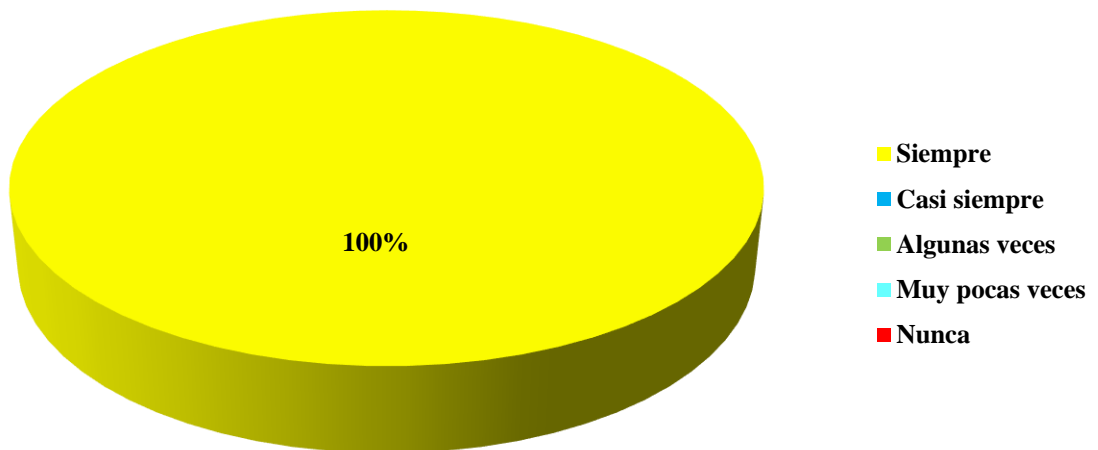


Figura 15: Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes

Interpretación: Del 100% de encuestados el 100% menciona que siempre los equipo de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes.

Tabla N° 16: La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	4	33%
Casi siempre	8	67%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

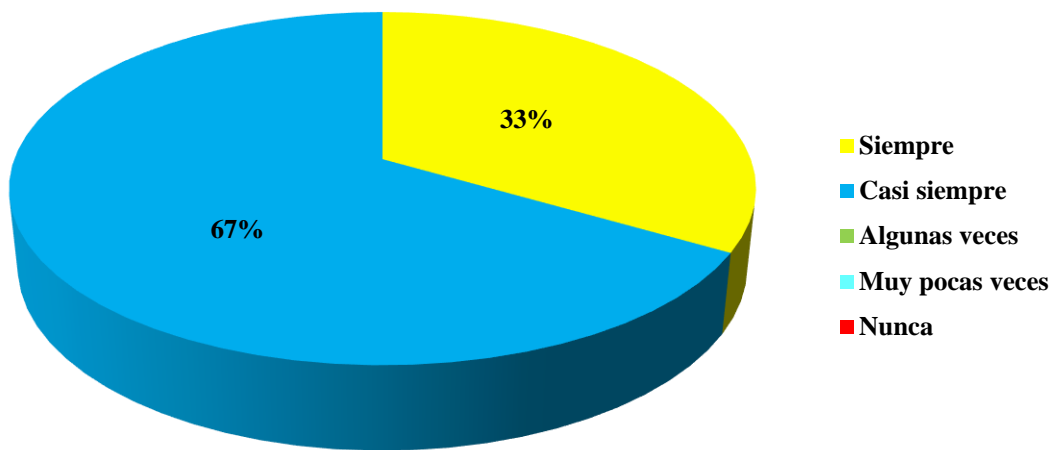


Figura 16: La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 33% menciona que siempre la empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo, y el 67% menciona que casi siempre.

D3: Comunicación

Tabla N° 17: La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	7	58%
Casi siempre	5	42%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

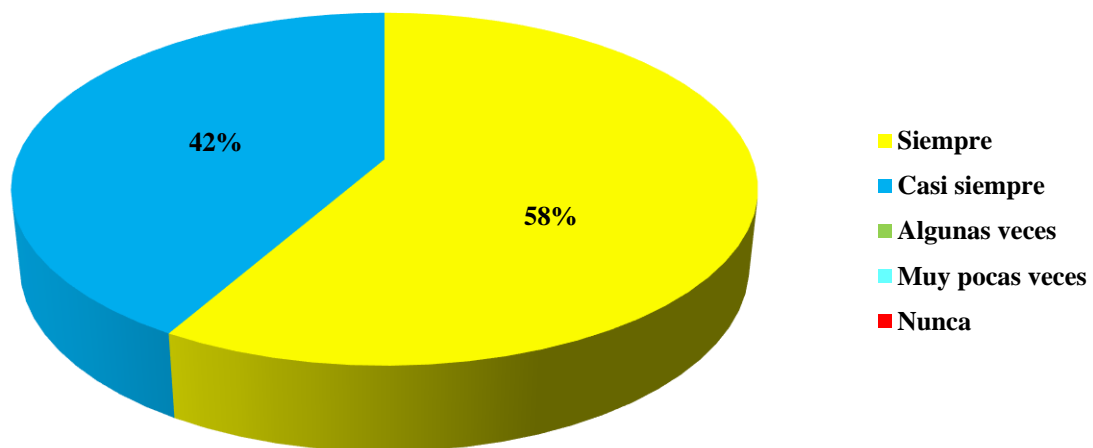


Figura 17: La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 58% menciona que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, y el 42% menciona casi siempre.

Tabla N° 18: La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	10	83%
Casi siempre	2	17%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

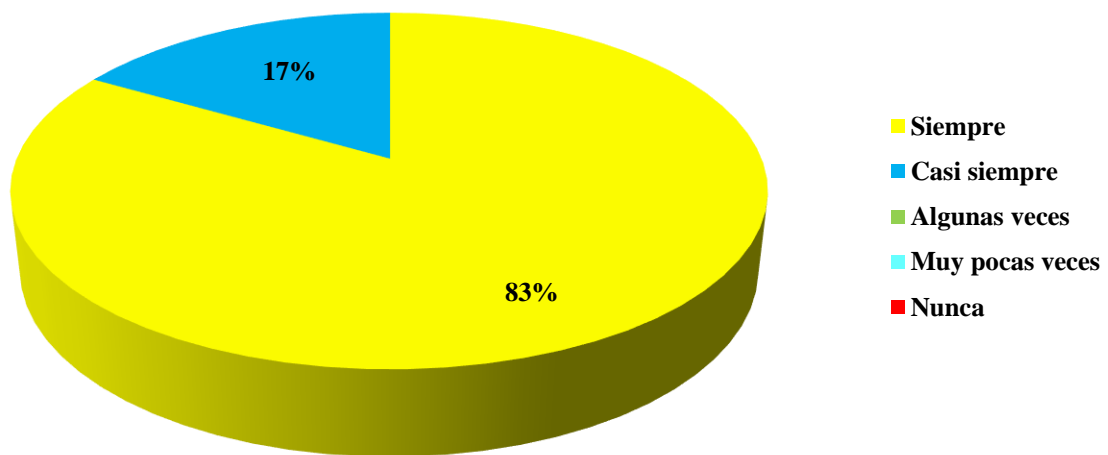


Figura 18: La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo.

Interpretación: De los 100% de encuestados el 83% menciona que siempre la empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo y el 17% menciona que casi siempre.

Tabla N° 19: La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

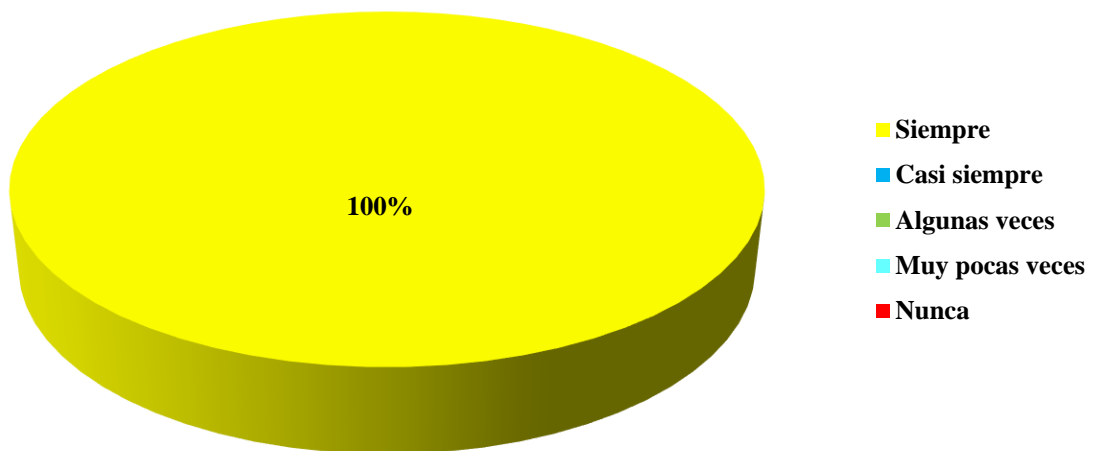


Figura19: La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 100% menciona que siempre la empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.

D3: Confianza

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

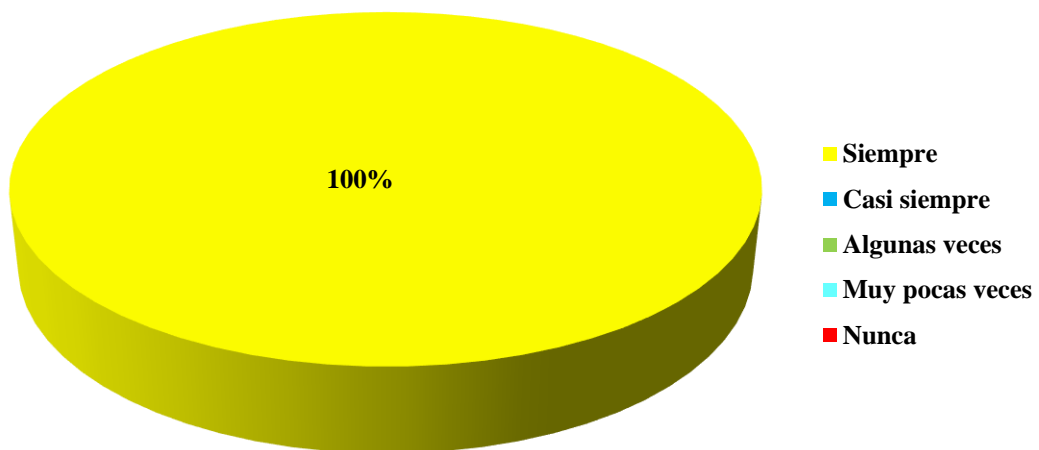


Figura 20: La empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas.

Interpretación: Del 100 % de los encuestados, el 100% menciona que siempre la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas.

Tabla N° 21: El equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	12	100%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

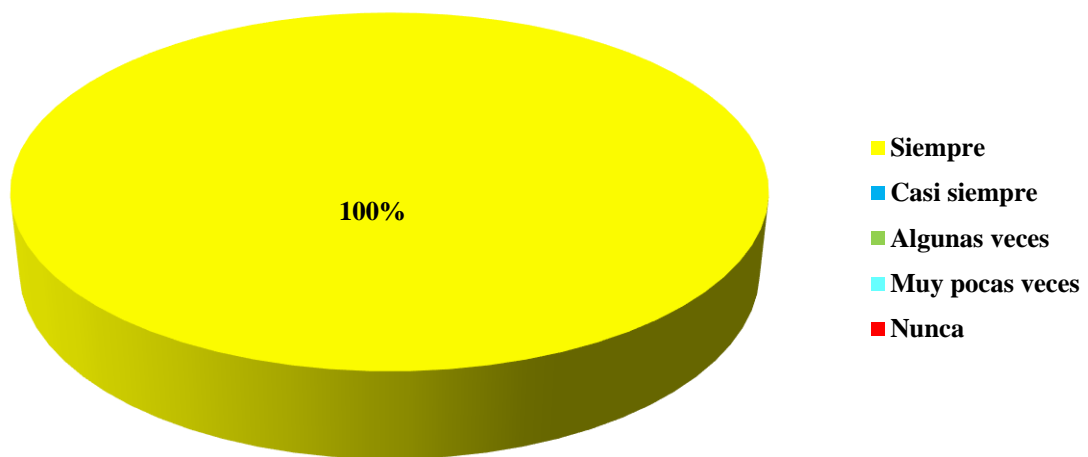


Figura 21: El equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando.

Interpretación: Del 100% de encuestados, el 100% menciona que siempre el equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes del alto mando.

Tabla N° 22: El equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	10	83%
Casi siempre	2	17%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

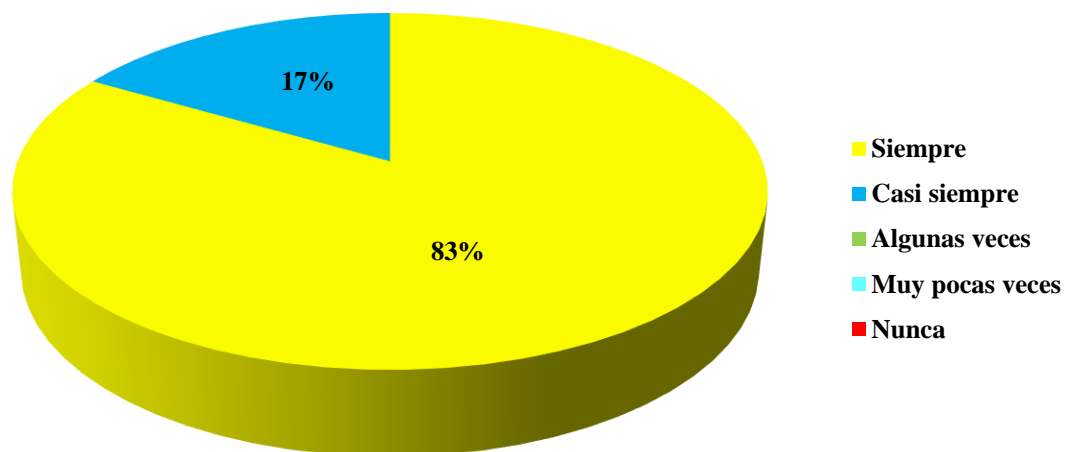


Figura 22: El equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 83% menciona que siempre el equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes, y el 17% casi siempre.

D5: Compromiso

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	3	25%
Casi siempre	9	75%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

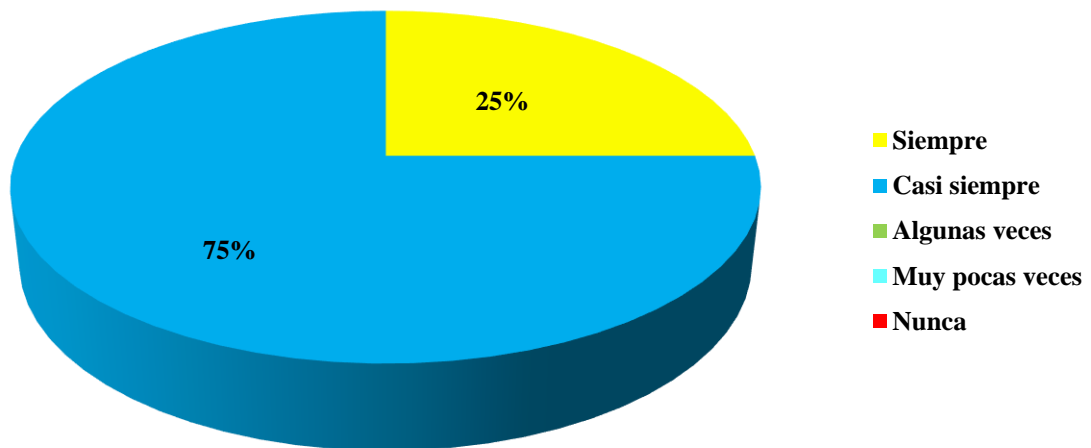


Figura 23: Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.

Interpretación: Del 100% de encuestados el 25% menciona que los equipos de trabajo siempre asumen las responsabilidades de manera conjunta y el 75% menciona que casi siempre.

Tabla N° 24: La empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para que los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos.

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Siempre	6	50%
Casi siempre	6	50%
Algunas veces	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

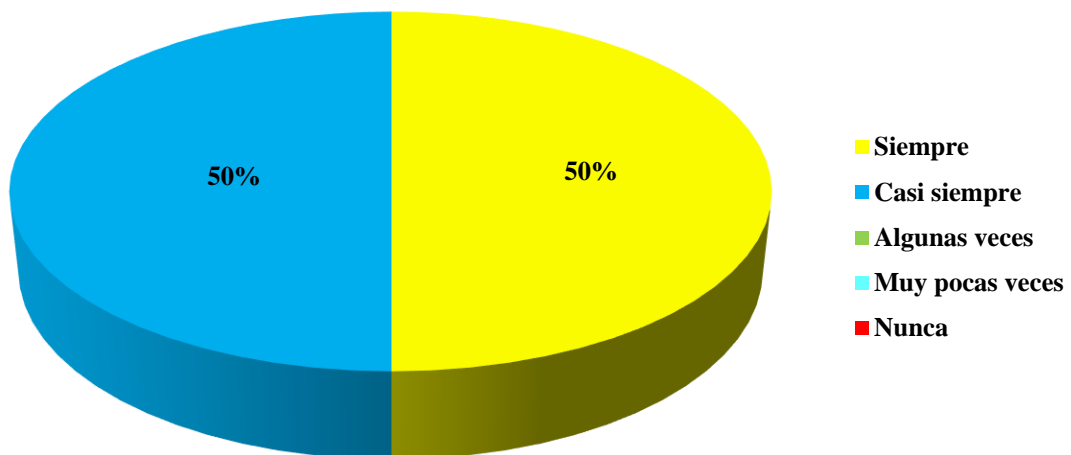


Figura 24: La empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para que los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos.

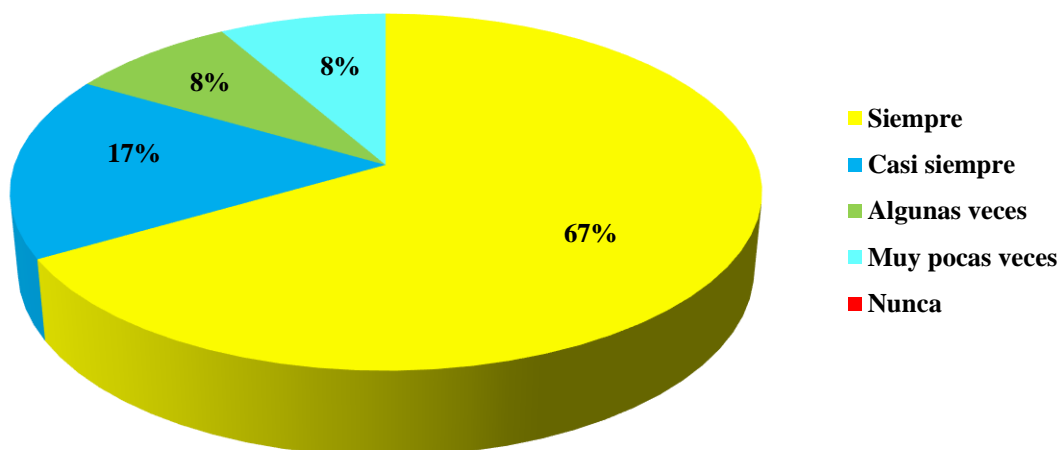
Interpretación: Del 100% de encuestados el 50% menciona que siempre la empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos y el otro 50% menciona que casi siempre.

V2: GESTIÓN DE CALIDAD

D1: Planificar

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

Figura 25: *La empresa tiene claro sus objetivos.*



Interpretación: Del 100% encuestados el 67% siempre tiene objetivos claros, el 17% casi siempre, el 8% muy pocas veces, el 8% algunas veces.

Tabla N° 26: ¿La empresa se rige a sus políticas establecidas?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	2	17%
Siempre	10	83%
Total	12	100%

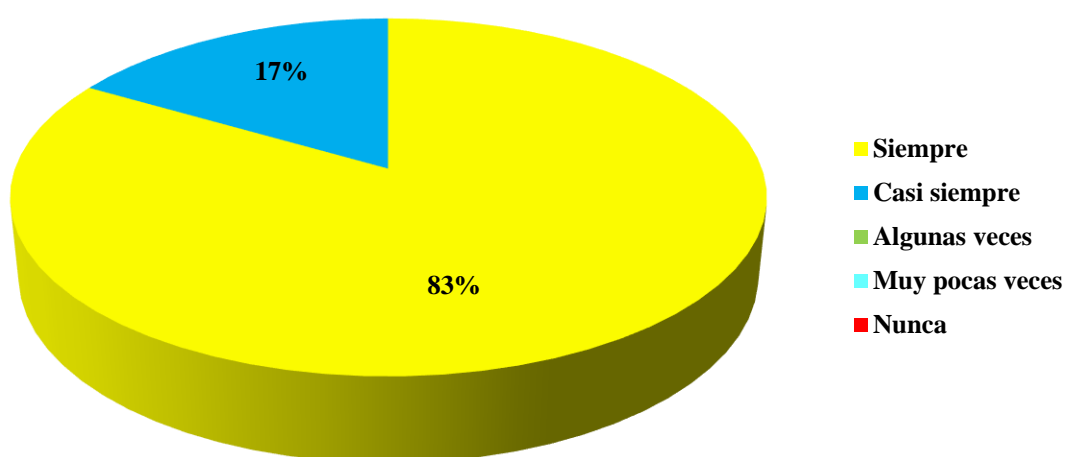


Figura 27: La empresa se rige a sus políticas establecidas

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 83% siempre se rige a sus políticas establecidas, el 17% casi siempre.

Tabla N° 27: ¿La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	3	25%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

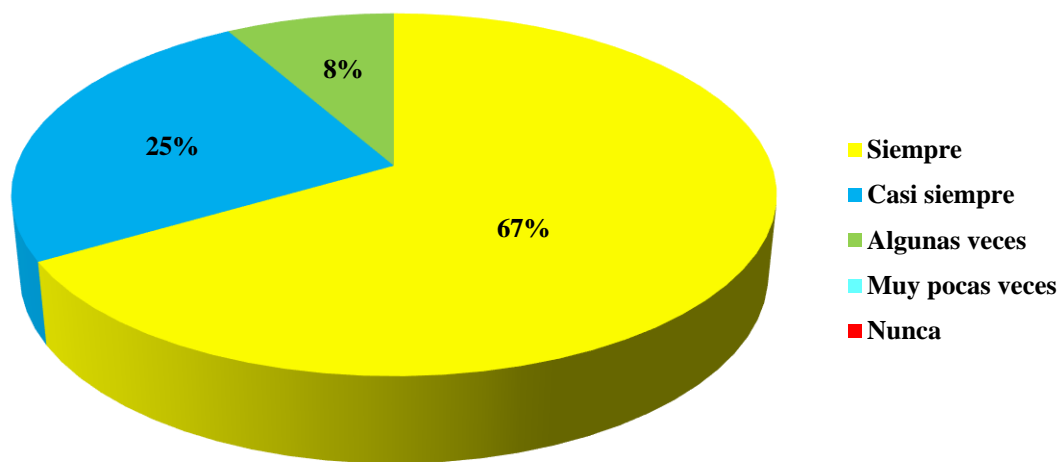


Figura 28: La empresa establece estrategias para alcanzar las metas propuestas

Interpretación: Del 100% encuestadas el 67% siempre establece estrategias para alcanzar las metas propuestas, el 25% casi siempre, el 8% algunas veces.

D2: Control

Tabla N° 28: ¿La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	9	75%
Total	12	100%

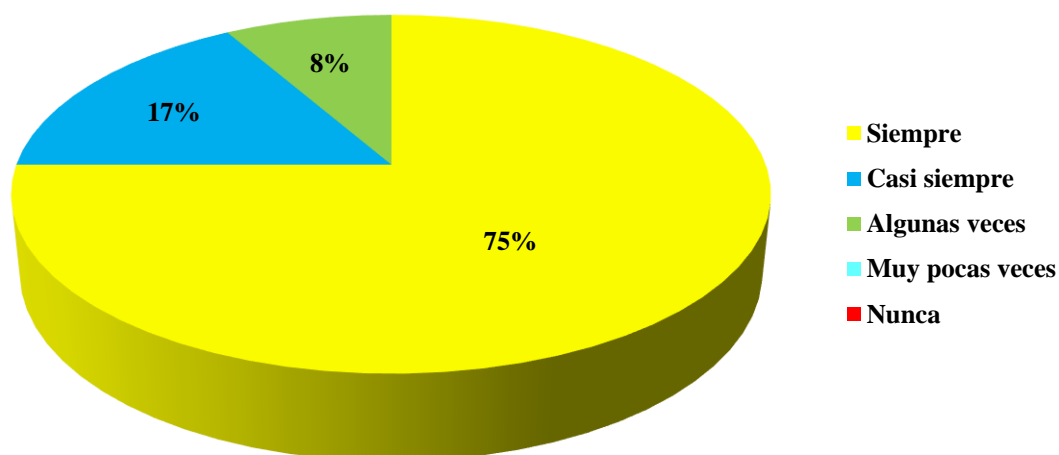


Figura 29: La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 75% siempre sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad, seguido del 17% casi siempre, el 8% algunas veces.

Tabla N° 29: ¿La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	6	50%
Total	12	100%

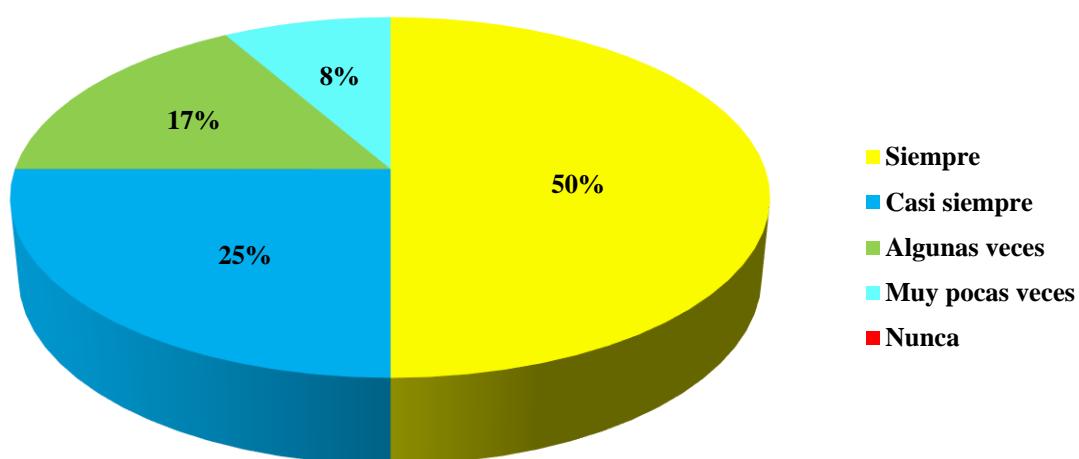


Figura 30: La empresa supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal

Interpretación: Del 100% las Mypes encuestadas el 50% siempre supervisa los procesos las terapias realizadas por el personal, el 25%, casi siempre el 17% algunas veces el 8% muy pocas veces.

Tabla N° 30: ¿La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	1	8%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	2	17%
Casi siempre	3	25%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

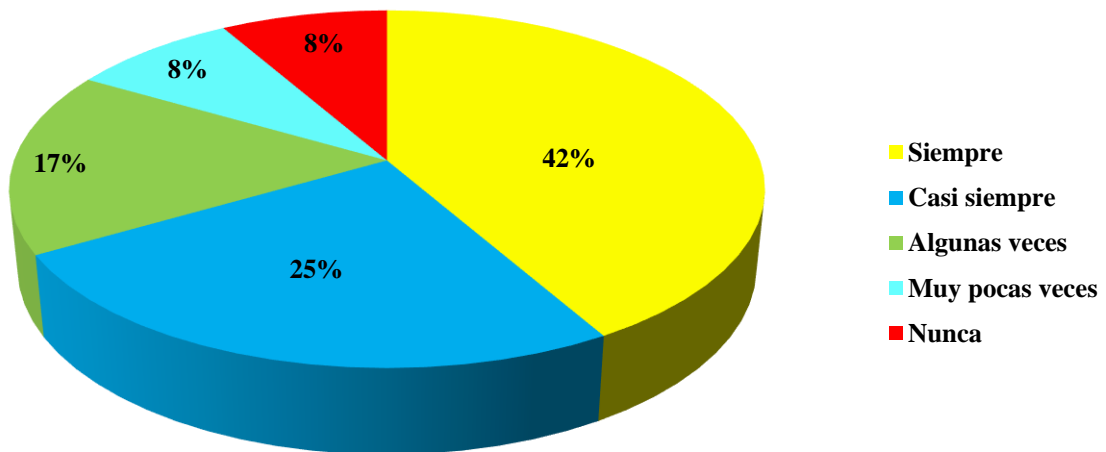


Figura 31: La empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestas el 42% menciona que siempre evalúa desempeño de sus colaboradores, mientras que el 25% menciona que casi siempre, seguido del 17% que algunas veces, el 8% muy pocas veces, el 8% nunca.

D3: Mejora continúa

Tabla N° 31: ¿La empresa brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	25%
Casi siempre	2	17%
Siempre	7	58%
Total	12	100%

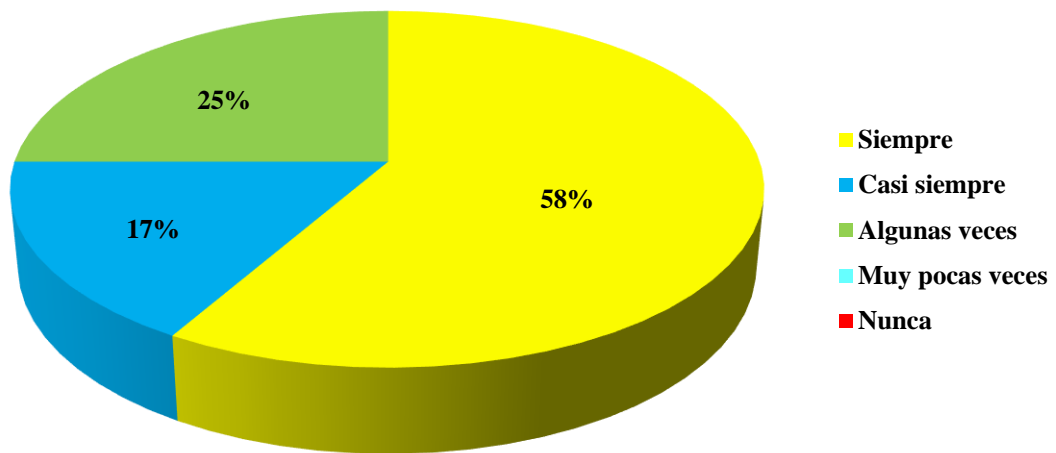


Figura 32: La empresa brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas.

Interpretación: Del 100% Mypes encuestadas el 58% menciona que siempre brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas, mientras el 17% menciona que casi siempre, y el 25% algunas veces.

Tabla N° 32: ¿La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	8%
Algunas veces	1	8%
Casi siempre	2	17%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

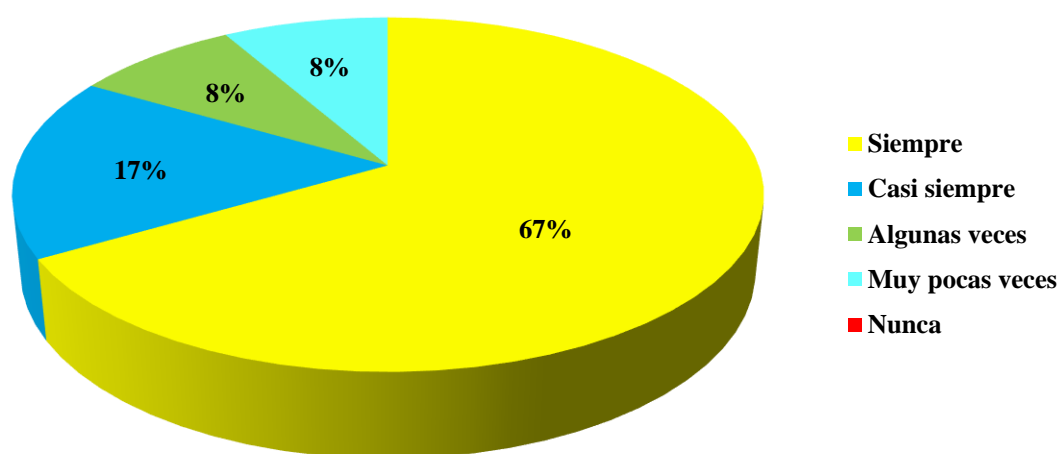


Figura 33: La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño.

Interpretación: Del 100% de Mypes encuestadas el 67% siempre realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño, mientras el 17% casi siempre, el 8% algunas veces, el 8% muy pocas veces.

Tabla N° 33: ¿La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores?

Variable	N° de presentantes	Porcentaje
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	7	58%
Casi siempre	1	8%
Siempre	4	34%
Total	12	100%

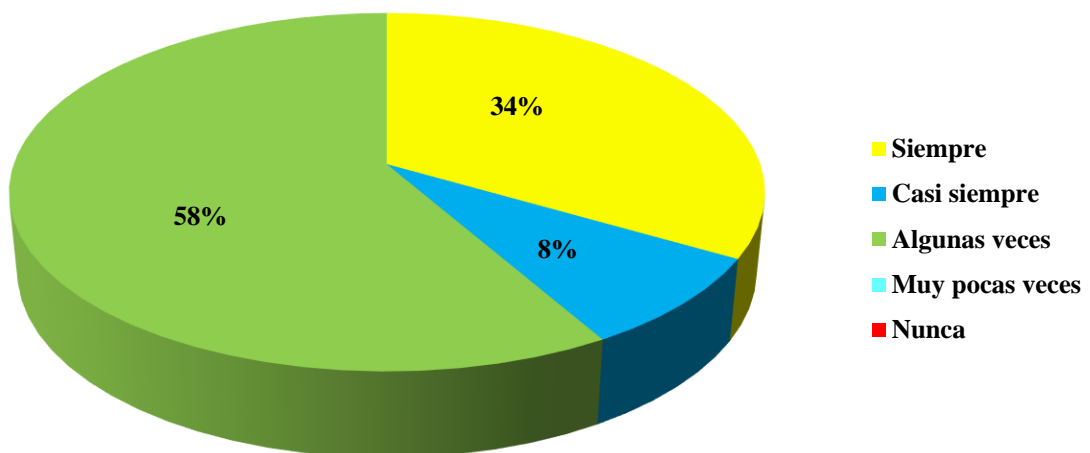


Figura 34: La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores.

Interpretación: De las Mypes encuestadas el 34% siempre brinda retroalimentación a los colaboradores, el 8% casi siempre y el 58% siempre.

4.2 Análisis de resultados

Con respecto a los datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas:

Sobre los datos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, el reporte de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los representantes, menciona lo siguiente el 83% menciona que de sexo masculino, lo cual indica que la mayoría de representantes de este rubro son hombres los que están al mando de estas empresas. En lo que respecta a la edad el 92% menciona que tiene 51 años a más, lo cual refleja que la mayoría son personas adultas mayores, las cuales tienen muchos años de experiencia en el tratamiento de enfermedades neurológicas.

En lo que respecta el grado de instrucción de los representantes menciona que el 58% tienen superior universitaria, lo que refleja que son personas altamente preparadas para desempeñar dichas funciones que corresponden al rubro. En lo que respecta al cargo que desempeña el 100% menciona que es dueño y a la vez administrador de estas micro y pequeñas empresas sector servicios, rubro estimulación neurológica.

Con respecto a las características de las micro y pequeñas empresas

En lo que respecta al tiempo de permanencia en el rubro, el 58% menciona que tiene de 11 a más años, esto indica que estas micro y pequeñas empresas están posicionadas en el mercado hace muchos años, y vienen brindando el servicio de estimulación neurológica. En lo que respecta al número de trabajadores, el 67% menciona que tiene de 11 a más trabajadores en los centros de estimulación neurológica ya que esto permite poder abarcar a un gran número de clientes y que estos sean atendidos de la mejor manera posible.

En lo que respecta a las personas que trabajan en la empresa, el 100% de personas que trabajan en estas micro y pequeñas empresas son personas no familiares, esto permite tener un mayor control de personal que labora en estos centro de estimulación neurológica. En lo que respecta al objetivo de creación, se manifiesta en la muestra que el 100% de micro y pequeñas empresas fueron creados con el objeto de generar ganancias

En lo que respecta al tipo de constitución de la empresa, se manifiesta en la muestra que el 100% de empresas son de tipo de constitución Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

Con respecto a la variable trabajo en equipo

El trabajo en equipo Ruiz, (2010). Menciona que el trabajo en equipo se refiere a un conjunto de personas que comparten objetivos, metas y responsabilidades, y que realizan las actividades de forma coordinada (pág. 54). Para poder desarrollar este tema se tomó como fuente principal lo manifestado por Ruiz, (2010), utilizando cuatro dimensiones siendo estas las siguientes: Complementariedad, Coordinación, Comunicación , Confianza y compromiso, en base a ello se ha realizado y aplicado el cuestionario a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica los cuales obtuvieron los siguientes resultados: El 67% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, mientras el 84% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, mientras el 58% manifiesta que la empresa siempre brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva, por otro lado el 100% manifiesta que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 75% manifiesta que la empresa, casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta.

Con respecto a la gestión de calidad:

Para juran, (2007). Definen “la gestión de calidad como la adecuación al uso, el cual alcanza el primer lugar por una adecuación del diseño del producto y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final” (pág. 36). Para poder desarrollar este tema se tomó como fuente principal lo mencionado por juran, (2007) tomando en cuenta las siguientes dimensiones: Planificación de la calidad, Control de la calidad, Mejora de la calidad: en base a ello se ha realizado y aplicado el cuestionario a los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro estimulación neurológica los cuales obtuvieron los siguientes resultados: El 67% menciona que la empresa siempre tiene objetivos claros, mientras el 75% menciona que la empresa siempre sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad, y el 58% menciona que la empresa siempre brinda condiciones de un buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas.

V. Conclusiones

Con respecto al Primer objetivo: Identificar los Factores Relevantes

Los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porras, 2019 se encuentran en función a las siguientes dimensiones.

- ✓ Complementariedad
- ✓ Coordinación
- ✓ Comunicación
- ✓ Confianza
- ✓ Compromiso
- ✓ Planificación de la calidad
- ✓ Control de la calidad
- ✓ Mejora continua de la calidad

Con respecto al Segundo objetivo: Describir los Factores Relevantes

- ✓ **Complementariedad:** Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje que casi siempre la empresa siempre cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente, así mismo la empresa manifiesta que casi siempre cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.
- ✓ **Coordinación:** Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje que casi siempre la empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, de la misma manera casi siempre la empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.

- ✓ **Comunicación:** Los resultados manifiestan existe un excelente porcentaje que menciona que la empresa siempre brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones.
- ✓ **Confianza:** Los resultados manifiestan que existe un excelente porcentaje en cuanto a los indicadores de esta dimensión siendo este en su totalidad positivo.
- ✓ **Compromiso:** Los resultados manifiestan existe un alto porcentaje donde que los equipos de trabajo casi siempre asumen las responsabilidades de manera conjunta.
- ✓ **Planificación de la calidad:** Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje que menciona que la empresa siempre logra alcanzar sus objetivos, así mismo se rige a sus políticas establecidas, así como también establece estrategias para alcanzar metas propuestas.
- ✓ **Control de la calidad:** Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje donde la empresa siempre sigue constantemente los procesos para una buena rehabilitación de calidad, por otro lado existe un bajo porcentaje que manifiesta que la empresa siempre evalúa el desempeño de sus colaboradores.
- ✓ **Mejora continua de la calidad:** Los resultados manifiestan que existe un considerable porcentaje que menciona que siempre la empresa brinda condiciones de buen clima laboral para el desarrollo de las terapias asignadas.

Con respecto al Tercer objetivo: Elaborar la Propuesta de Mejora

Elaborar la 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 en el distrito de San Martín de Porras, 2019.

VI. Recomendaciones

Con respecto al trabajo en equipo

Se recomienda que las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro estimulación neurológica, que la importancia de tener un liderazgo dentro de estas empresas permiten a los colaboradores tener en entre su equipo de trabajo a alguien se los pueda guiar y que juntos puedan trabajar de manera conjunta, así como también tener equipos de trabajo con habilidades adecuadas para realizar las terapias y que estas puedan ser óptimas.

Con respecto a la gestión de calidad

Por otro lado organizar equipos de trabajo para que estos puedan realizar terapias de manera más ordenada, teniendo todo un equipo de trabajo consolidado para este fin, así como también asignar funciones correspondientes a cada equipo de trabajo formado para que cada quien sepa que tareas realizar y estos sean más eficaces en sus actividades.

VII. Referencias Bibliográficas

- Amate, M. A. (2017). *Centros de estimulación neurológicos*.
- Ayón , A. (04 de Diciembre de 2015). *Centro Neurológico*. Obtenido de Importancia de la estimulación cognitiva : <https://www.antonioalayon.com/la-importancia-de-la-estimulacion-cognitiva-en-los-mayores/>
- Betancourt Aguilar , F. L. (2016). Trabajo en equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la PUCESE. *Tesis para optar el grado de Magister en administración de empresas mención planeación*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Esmeraldas, Ecuador.
- Caligiore Díaz, I. J. (2015). Satisfacción del usuario por el servicio brindado en el área de rehabilitación en la Clínica Ricardo Palma de la ciudad de Lima, Año 2015. *Tesis de grado*. Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Cenobio, M. G. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Fernández López, F. (2016). *Ventajas del trabajo en equipo* . Rioja: Tutor Formación .
- Fontalvo Herrera , T. J. (2006). *La gestión avanzada de la Calidad : Metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad*. Bogotá, Colombia : Asesores del 2000.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (Tercera edición ed.). México, DF: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de calidad* (Primera ed.). Tokio: Diaz de los santos S.A.
- Larios Di, & Larios Díaz , L. (2019). El liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del hotel Winmeier Chiclayo-

2019. *Tesis para obtener el título profesional de licenciada en turismo y hotelería*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Liz, H. C. (2015). *Gestión del Capital Humano para la competitividad de las Mypes de la provincia de Huancayo*. Huancayo : Universidad Nacional del centro del Perú .
- Melendez Ortiz, J. (06 de Noviembre de 2012). *Importancia de las Pymes en América Latina*. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de www.ekosnegocios.com: <https://www.ekosnegocios.com/articulo/importancia-de-las-pymes-en-america-latina>
- Miranda Castillo , R. (23 de Junio de 2005). *Competencias claves para la gestión empresarial de las MYPES*. (d. I. Marcos, Editor) Recuperado el 12 de febrero de 2020, de www.google.com: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/N16_2005/a02.pdf
- Miranda Gonzáles , F., Chamorro Mera , A., & Rubio Lacoba , S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .
- Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta Publicaciones Universitarias.
- Miranda Gonzáles, F., Chamorra Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera Edición ed.). (F. M. Tomé, Ed.) Madrid, España.
- Moreno Anckermann, A. (2015). *Calidad de servicio en pacientes del centro de estimulación neurológica Vida Feliz, de la ciudad de Guatemala, Año 2015*. Universidad Rafael Landívar – Facultad de Ciencias. Tesis de grado de licenciado en Administración, Buenos Aires, Guatemala.
- Nestor Marcial, A. B. (2016). *Liderazgo estratégico y su relación con el trabajo en equipo en las facultades de la Universidad Nacional del Callao*. *Tesis para optar el grado académico de doctor en psicología*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Peruano, D. o. (Domingo 7 de Julio de 2019). <https://elperuano.pe>. Recuperado el 07 de 07 de 2019, de <https://elperuano.pe/noticia-pymes-emplean-75-de-pea-y-destacan-emprendimientos-67499.aspx>
- Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). *Trabajo y Promoción del Empleo*. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.

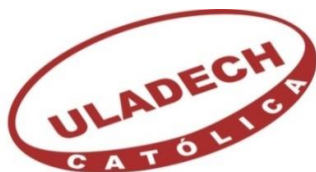
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.; editor.
- Quispe Ninantay , Á. (2015). Opinión que tiene los pacientes los pacientes sobre la calidad de atención de estimulación neurológica en Clínica Neurológica del Norte, en la ciudad de Chiclayo 2015. *Tesis para lograr el grado de licenciada en enfermería*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo, Perú.
- Ramos Velásquez, E. (23 de Abril de 2018). *Beneficios de implementar una buena gestión de calidad en una Mype*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>
- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogota, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Ruiz Moreno , M. d. (2010). *EL TRABAJO EN EQUIPO LA COLABORACIÓN EN LA EDUCACIÓN* (Primera edición ed.). España: WANCEULEN EDITORIAL, S.L.
- Saavedra G, M. L., & Hernández C, Y. (2008). *Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica: Un estudio comparativo*. Venezuela: Universidad de los Andes Merida, Venezuela.
- Salud, O. M. (2017). *Proyecto de Salud y Nutrición Básica Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: MINSA.
- Sánchez Velasco, J. (2011). *Gestión de la calidad : Mejora continua y sistema de gestión teoría y práctica* (2ª Edición ed.). Madrid, España : Editorial Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Scharager, J. (2001). MUESTREO NO-PROBABILÍSTICO. *PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE*, 3. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31715755/muestreo.pdf?1376397424=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_Investigacion_Escuela.pdf&Expires=1594602490&Signature=fGXoRawPnDCB69xc7ZUgwIMSUuqSuIm8IFJUbvZjl5n3K1SuyKO2mio3e4le
- Vilca Leal , N. J. (2017). El método de trabajo en equipo para desarrollar el liderazgo en los estudiantes del quinto grado de educación primaria de la I.E N° 80146 "Manuel Gonzales Prada" del centro poblado de Chuyugual distrito de Sanagorán en el año 2014. *Trabajo de investigación para obtener el grado académico de maestro en educación*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Villanueva Fuentes , B., & Marroquin Romero, G. D. (2018). Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco. *Tesis para obtener el título de licenciada en contaduría*. Universidad Autónoma de México, Mexico.

Yumbato López, D. R. (2016). Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la Ugel Tingo María, 2016. *Tesis para optar el título de licenciado en administración*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria.

VIII. Anexos

Anexo N° 1: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

CUESTIONARIO QUE SE APLICARA A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES.

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.

INSTRUCCIONES: a continuación, le presentamos 10 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x).

I. DATOS GENERALES LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

2. Edad

- a) 35 – 45 años
- b) 45– 50 años
- c) 51 a más años

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior no Universitaria
- d) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Gerente/Administrador
- b) Dueño/Administrador

5. Tiempo que desempeña el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

6. Tiempo que permanencia de empresa en el rubro

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años
- c) 11 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Personas no familiares
- b) Familiares y no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

II. TRABAJO EN EQUIPO

Instrucciones: observe el cuadro de leyenda y de acuerdo al siguiente código marcará con un aspa la respuesta elegida, en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo

Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Alternativas				
V1: Trabajo en equipo						
D1: Complementariedad		1	2	3	4	5
1.	La empresa considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias					
2.	La empresa cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente					
3.	La empresa cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes					
D2: Coordinación		1	2	3	4	5
1.	La empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes					
2.	Los equipos de trabajo cuentan con las fechas pactadas para la atención de sus clientes					
3.	La empresa designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo					
D3: Comunicación		1	2	3	4	5
1.	La empresa brinda las facilidades para que los equipos de trabajo se comuniquen de manera efectiva					
2.	La empresa brinda un buen clima laboral para el buen desempeño de sus equipos de trabajo					
3.	La empresa brinda la información adecuada a los equipos de trabajo para la realización de sus funciones					
D4: Confianza		1	2	3	4	5
1.	La empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas					
2.	El equipo de trabajo tiene la seguridad que cuenta con el apoyo de todos los integrantes y del alto mando					
3.	El equipo de trabajo cuenta con la confianza suficiente para tomar decisiones respecto a las terapias de los pacientes					
D:5 Compromiso						
1.	Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta					

2.	La empresa considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para que los pacientes se sientan satisfechos con sus tratamientos					
----	---	--	--	--	--	--

N°	Ítems	Alternativas				
V1: Gestión de calidad						
D1: Planificar		1	2	3	4	5
1	La empresa logra alcanzarlos objetivos planteados?					
2	La empresa se rige a sus políticas establecidas					
3	La empresa establece estrategias para alcanzar sus metas planteadas					
D2: Controlar		1	2	3	4	5
1	La empresa sigue constantemente los procesos para una buena terapia de rehabilitación de calidad					
2	La empresa supervisa los procesos de las terapias realizadas por el personal					
3	La empresa evalúa el desempeño de los empleados					
D3: Mejora continua		1	2	3	4	5
1	La empresa brinda condiciones para el desarrollo de las terapias asignadas					
2	La empresa realiza seguimiento a los empleados para mejorar su desempeño					
3	La empresa brinda retroalimentación a los colaboradores					

Anexo N° 2: Directorio de Mypes

N°	Nombre Comercial	Tipo	Tamaño	Ubicación
1	Centro neurológico “Creciendo juntos Nayeli”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1843 distrito de San Martín de Porres.
2	Centro neurológico “ Mi casa Feliz”	S.A.C	Micro empresa	Rio Blanco 2328 distrito de San Martín de Porres.
3	Centro neurológico “ Mis primeros pasitos”	S.A.C	Micro empresa	Calle Balta 121 distrito de San Martín de Porres.
4	Centro neurológico “ Mamá Kuyay”	S.A.C	Micro empresa	Av. Perú distrito de San Martín de Porres.
5	Centro neurológico “ The Wisdom House”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mariátegui 2350 distrito de San Martín de Porres.
6	Centro neurológico “ Neuro Avance”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Darío Valdizan 109 urb. Ingeniería distrito de San Martín de Porres.
7	Centro neurológico “ Mamacasa”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1250 distrito de San Martín de Porres.
8	Centro neurológico “ Creciendo”	S.A.C	Micro empresa	Calle Balta 2354. Distrito de San Martín de Porres.
9	Centro neurológico “ Baby Kids”	S.A.C	Micro empresa	Jr. Sao Pablo 1359 distrito de San Martín de Porres.
10	Centro neurológico “ Crecer Jugando”	S.A.C	Micro empresa	Rio blanco 4565 distrito de San Martín de Porres.
11	Centro neurológico “ Fisioterapia Sharon”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mariátegui 1256 distrito de San Martín de Porres.
12	Centro neurológico “ Virgen de Guadalupe”	S.A.C	Micro empresa	Calle Carlos Mariátegui 2345 distrito de San Martín de Porres.

Anexo N° 3: Propuesta de mejora

PROPUESTA DE MEJORA

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 MÁRTIN DE PORRES, 2019.

Diagnostico

De los datos obtenidos de los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de San Martín de Porres 2019, existen actualmente 12 centros neurológicos de los cuales tienen algunas dificultades en el trabajo en equipo de las mismas. En la actualidad los centros de estimulación neurológica tienen dificultades porque de acuerdo a los estudios realizados de la investigación existen porcentajes con déficit los cuales se hacen mención a continuación:

- Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje que casi siempre la empresa siempre cuenta con líderes altamente preparados para formar equipos que logren los propósitos del paciente.
- La empresa manifiesta que casi siempre cuenta con equipos de trabajo con las habilidades adecuadas para realizar terapias físicas a los pacientes.
- Los resultados manifiestan que existe un alto porcentaje que casi siempre la empresa organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes.

- La empresa casi siempre designa las funciones correspondientes a cada uno de los equipos de trabajo.

Trabajo en equipo

Liderazgo: Es importante para el equipo de trabajo que sus miembros tengan liderazgo, tengas aptitudes y capacidades diversas, ya que esta forma buscan llegar a soluciones innovadoras y creativas.

Estrategia

- ❖ Todos los miembros del equipo deben sentirse valorados por igual.
Celebrar con un compartir los logros colectivos.
- ❖ Reforzar sus capacidades.
Capacitarlos en los temas que aún les falta reforzar.
- ❖ Potenciar su especialidad.
Poder otorgar como recompensa, diplomados o especializaciones según el cumplimiento de objetivos grupales.
- ❖ Formar buenos líderes.

Habilidades: Las habilidades en el trabajo en equipo son de vital importancia cada uno de sus miembros aporta sus conocimientos habilidades y destrezas para que juntos puedan desarrollar las actividades encomendadas.

Estrategia

- Los miembros que conforman el equipo deben ser empáticos
- Tienen que saber escuchar

- Deben tener capacidad de comunicación
- Potenciar su liderazgo
- Respeto a las ideas de los demás
- Capacidad analítica y crítica

Organización: Esto permite definir las metas y los medios para alcanzarlas, por lo consiguiente podrá influir cuando sea el momento, en diversos grupos los cuales a su vez, podrán definir los recursos de alta dirección que estén dispuestos a ofrecerles para la realización de sus actividades.

Estrategias

- Herramientas de gestión de actividades.

I. Evaluación Integral del paciente

1. Psicología

- ✓ Prueba de IQ (Coeficiente Intelectual)
- ✓ Prueba de desarrollo social de la personalidad
- ✓ Prueba de TEA y TDH

2. Test de organización neurológica (método Glenn doman)

- ✓ Estimulo visual
- ✓ Estimulo táctil
- ✓ Lenguaje
- ✓ Audición
- ✓ Habilidad manual
- ✓ Movilidad

II. Programa de trabajo integral

- ✓ Estimulo en terapia física
- ✓ Estimulo en terapia de lenguaje
- ✓ Estimulo en terapia de atención y concentración
- ✓ Estimulo en audio visual
- ✓ Estimulo sensorial
- ✓ Estimulo en instrucción (terapia ocupacional + terapia de pensamiento lógico)
- ✓ Estimulo en psicomotricidad
- ✓ Estimulo en terapia en Neuropsicología

- Delegar funciones.

Delegar a los técnicos por medio de los especialistas preparar el material de trabajo para de esa manera poder optimizar tiempos con el paciente y lograr una terapia de calidad.

Por Ejemplo: En TERAPIA FISICA el fisioterapeuta le delega al personal técnico colocar las compresas calientes, el uso de parafina, el uso de TENS, siempre vigilando los tiempos y las actividades motrices del paciente para de esta manera lograr una terapia y servicio de calidad.

- Motivación del equipo
 - ✓ Bonos de incentivo
 - ✓ Charlas motivacionales
 - ✓ Reuniones de confraternidad
 - ✓ Cursos de especialización

Responsabilidad: La responsabilidad en el trabajo en equipo es vital, permite a cada miembro trabajar de manera conjunta ya que cualquier objetivo logrado será gracias a todos.

Estrategias

- Recordar siempre que está trabajando con otras personas, no contra ellas
- Mantener compromisos.
- Comunicación efectiva.