



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA  
DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS:  
CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL,  
DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023**

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

**AUTOR**

**CARLOS FIGUEROA, SILVIA CRISTINA**

**ORCID: 0000-0003-4762-0883**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINEIRO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0034-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **16:00** horas del día **08** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS: CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023**

**Presentada Por :**  
(0111132043) **CARLOS FIGUEROA SILVIA CRISTINA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS: CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023 Del (de la) estudiante CARLOS FIGUEROA SILVIA CRISTINA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 31 de Enero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A Dios quien ha sido mi guía,  
fortaleza y su mano de fidelidad y  
amor han estado conmigo hasta el  
día de hoy.

Dedico la investigación a mis padres  
Eugenio Mansueto y Perpetua  
Felicitas y a mis hijos José Antonio,  
Belén Mariorith y a mi hija hasta el  
cielo por darme fuerza y motivación  
de poder superarme, por su amor.

A mis hijos José Antonio, Belén Mariorith y  
a mi hija hasta el cielo por darme fuerza y  
motivación de poder superarme, por su  
amor.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a Dios,  
quien con su bendición llena  
siempre mi vida y a toda mi familia  
por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a la  
empresa Farretería Yesenia E.I.R.L  
Pinturas y Matizados por confiar en  
mí, abrirme las puertas y  
permitirme realizar todo el  
proceso investigativo dentro de su  
establecimiento.

Por último mi profundo agradecimiento a  
la empresa Farretería Yesenia E.I.R.L  
Pinturas y Matizados por confiar en mí,  
abrirme las puertas y permitirme realizar  
todo el proceso investigativo dentro de su  
establecimiento.

## Índice General

Caratula .....	I
Acta de sustentación.....	II
Constancia de originalidad .....	III
Dedicatoria .....	IV
Índice General.....	VI
Lista de tablas .....	VII
Lista de Figuras .....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract .....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Bases teóricas .....	18
2.3 Hipótesis .....	39
III. METODOLOGÍA .....	40
3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación .....	40
3.2 Población y Muestra .....	42
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	44
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	45
3.5 Método de análisis de datos .....	46
3.6 Aspectos Éticos .....	48
IV. RESULTADOS.....	50
V.DISCUSIÓN.....	63
VI. CONCLUSIONES .....	80
VII.RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	108
Anexos.....	116
Anexo 01. Matriz de Consistencia .....	116
Anexo 02. Instrumento de recolección de información .....	117
Anexo 03. Validez del instrumento .....	119
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento .....	128
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado.....	130
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información el instrumento .....	131
Anexo 07. Evidencias de ejecución .....	132

## Lista de tablas

<i>Tabla 1</i> .....	50
<i>Características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</i> ....	50
<i>Tabla 2</i> .....	52
<i>Características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023</i> .....	52
<i>Tabla 3</i> .....	54
<i>Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023</i> .....	54
<i>Tabla 4</i> .....	56
<i>Características del control de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023</i> .....	56
<i>Tabla 5</i> .....	58
<i>Propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</i> .....	58

## Lista de Figuras

Figura 1.....	51
<i>Características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. ....</i>	<i>51</i>
Figura 2.....	53
<i>Características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023 .....</i>	<i>53</i>
Figura 3.....	55
<i>Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023 .....</i>	<i>55</i>
Figura 4.....	57
<i>Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.....</i>	<i>57</i>



## Resumen

La presente investigación titulada trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023. Se tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, diseño no experimental- de corte transversal, se tuvo como población y muestra de 8 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario conformado por 16 preguntas, se usó la técnica encuesta, llegando a obtener los siguientes resultados relevantes: el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes, y el 38% de los trabajadores consideran que algunas veces participan activamente. Se concluye la identificación y abordaje de los problemas en el trabajo en equipo y la gestión de calidad son imperativos para garantizar su éxito a largo plazo. La falta de comunicación, formación inadecuada, liderazgo deficiente y procesos ineficientes pueden tener consecuencias significativas, como la baja calidad del producto, la desmotivación del personal, la pérdida de clientes y costos adicionales.

**Palabras clave: Compromiso, confianza, gestión y trabajo en equipo.**

## **Abstract**

The present research entitled teamwork as a relevant factor of quality management in micro and small businesses in the commerce sector, painting and nuances: case of Yesenia E.I.R.L., railway market, Chimbote district, 2023. The general objective was: Establish a proposal to improve teamwork as a relevant factor of quality management in micro and small businesses in the commerce sector, painting and nuances: Yesenia E.I.R.L. case, railway market, Chimbote District, 2023. The research was quantitative. , descriptive level - proposal, non-experimental design - cross-sectional, the population and sample were 8 workers to whom a questionnaire consisting of 16 questions was applied, the survey technique was used, obtaining the following relevant results: 50% of workers consider that they sometimes get involved with the mission, vision and values of the company, 50% of workers consider that they sometimes have enough knowledge to answer customers' questions. and 38% of workers Workers consider that they sometimes actively participate. Given these results, it is concluded: In conclusion, the proposal to improve teamwork and the implementation of solid quality management in the painting and toning industry are crucial aspects for the success and sustainability of the business.

**Palabras clave: Commitment, trust, management and teamwork.**



## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente las PYMES son los principales impulsores del éxito y pieza clave para el estado en cuanto a su economía. Pero conseguir lo mejor de la fuerza laboral no es tan fácil. De hecho, la mala gestión es uno de los mayores impedimentos en cuanto al rendimiento de los colaboradores, un nuevo estudio realizado indica que las tres barreras principales en la productividad son la mala gestión (19%), sistemas y trabajo en equipo ineficientes (18%) y la mala tecnología (15), se puede observar que hay diferencias considerables en cuanto a la barreras, en relación al trabajo en equipo ya que no se comunican adecuadamente y el trabajo se retrasa a causa de ello, así como también la falta de compromiso, que se ha presentado como un problema grave en Polonia, España y Francia (Workforce, 2021).

Por otro lado, en América Latina, como son las PYMES en Argentina, la gestión de calidad está ligado a las nuevas políticas económicas que está basado en la gestión integral de los procesos productivos a través de círculos de calidad. Es por ello que juega un rol muy importante que conlleva al involucramiento de los trabajadores en el proceso productivo, su desarrollo personal, laboral y el despliegue de los mecanismos de colaboración y solidaridad para cumplir con los objetivos trazados al inicio. Esta Situación también ocurre en México, que el 50% de las MYPES fracasan en el 1 año de actividad principal a causa de la mala gestión de calidad que utilizan, el 90% quiebra mucho antes de 5 años que permanecen, el motivo por el cual estas empresas llegan al fracaso es que se debe a las diferentes dificultades que tienen al momento trabajar en equipo, acto que es muy perjudicial para la empresa, así como la inexistencia de un sólido equipo de trabajo y de no adecuarse a una gestión de

calidad, estos resultados más que positivos serán perjudiciales para la empresa (Treviño,2019).

Al respecto Pascual (2018) menciona que en Perú, para que una MYPE se desarrolle y tenga ventaja sobre la competencia tendría los responsables que evaluar la gestión de calidad de su empresa involucrando los objetivos planteados al inicio; sin embargo, la insuficiencia en retribución de responsabilidades de los trabajadores, la falta en cuanto a los procesos de información, trabajadores poco competentes, lugar de elaboración no adecuado y equipos no modernos.

Para Vega (2020) gerente de desarrollo de Adecco Perú, menciona que el trabajo en equipo es una de las tendencias en crecimiento en el empleo actual. Y es que muchas compañías buscan individuos capaces de pensar y planificar junto a otros, para desarrollar y llevar adelante proyectos grupales. Pero, la experta aclara que no se trata de que las individualidades desaparezcan, sino de que se potencien y articulen al interior de un equipo, para que mediante un adecuado liderazgo se pueda obtener lo mejor de cada integrante en bien de un objetivo común.

En Ayacucho existen alrededor de 25 mil MYPES formalizadas y cerca de 75 mil que no laboran de acuerdo a los parámetros de la formalidad, estas MYPES empresas que buscan captar personas que tengan la capacidad de trabajar en equipo, esto implica el dejar de lado los intereses individuales y buscar el bienestar colectivo y por ende el de la empresa. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos, sobre todo de las medianas y grandes empresas en su afán de implantar buenos equipos de trabajo, muchas veces no lo consiguen. Podemos mencionar

que para conformar una política de trabajo en equipo se debe centrar la atención en los colaboradores quienes van a llevar a cabo la tarea, y es complejo porque cada individuo es distinto con sus valores, creencias, capacidades y necesidades.

A nivel local la empresa Yesenia E.I.R.L., es una empresa dedicada a la venta de herramientas de bricolaje, la construcción y las necesidades del hogar, normalmente, en el área de ventas, se ha podido observar algunas dificultades en el trabajo en equipo, en lo relacionado a la falta de coordinación, una deficiente comunicación, que muchas veces trae como consecuencia la demora en la atención al cliente , a consecuencia de esto el trabajo en equipo no es prioridad ni factor relevante para el jefe inmediato, esto lo demuestra la constante rotación del personal y que a su vez se sienten desmotivados en su área de trabajo, ocasionando que el trabajo equipo de los colaboradores no logre ser eficiente ni eficaz para el logro de las metas propuestas en la empresa, asimismo la empresa no capacita continuamente a los trabajadores, por otro lado no cuentan con una adecuada gestión de calidad ya que los trabajadores no tienen conocimientos en relación a la calidad, por otro lado los productos no son de calidad para poder brindar a los clientes

Por consiguiente se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

Además para dar respuesta al problema general se planteó los siguientes problemas específicos:

P1.¿Cuáles son las características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

P.2.¿Cuáles son las características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

P3.¿Cuáles son las características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

P4.¿Cuáles son las características del control de la calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

P5.¿Cuáles son las propuestas de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?

La investigación se justifica tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Desde un punto de vista teórico, esta investigación contribuirá al corpus de conocimiento existente sobre el trabajo en equipo y la gestión de calidad. La herramienta de evaluación seleccionada es la encuesta, cuyos resultados se pueden sistematizar en una propuesta que enriquecerá la comprensión del desempeño de los estudiantes en este ámbito. Este valioso aporte se reflejó

en las respuestas recopiladas de los trabajadores encuestados de la micro y pequeña empresa Yesenia E.I.R.L. en el sector del comercio, específicamente en el rubro de pintura y matizados, ubicada en el mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote. La investigación también identificó las dificultades que enfrentaba esta empresa y formuló una propuesta de mejora.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación servirá para informar al gerente de la microempresa sobre los problemas detectados en las áreas de trabajo en equipo y gestión de calidad en el mismo contexto: micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados, específicamente Yesenia E.I.R.L. en el mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote. Estos problemas incluyen la ineficiencia de los trabajadores, la baja calidad de los productos y la escasa rentabilidad del negocio. Para abordar estas cuestiones, será necesario implementar herramientas relacionadas con el trabajo en equipo y la gestión de calidad, con el objetivo de gestionar adecuadamente el personal y los productos, con miras a alcanzar los objetivos de la empresa y garantizar la satisfacción de los clientes. Esto requerirá el apoyo y la colaboración de todos los empleados.

Además, esta investigación tiene una relevancia más amplia, ya que se propone recopilar información sobre el trabajo en equipo y la gestión de calidad en el sector del comercio, específicamente en el rubro de pintura y matizados. En última instancia, se busca desarrollar un plan de mejora que difunda soluciones para los problemas identificados en la microempresa. Esto no solo beneficiará a Yesenia E.I.R.L. y otras microempresas similares, sino que también proporcionará información útil para investigadores futuros que se ocupen de cuestiones similares en el ámbito nacional.

Finalmente, la justificación metodológica de esta investigación radica en su capacidad para medir los resultados. Se trata de un estudio de nivel descriptivo, que describe las características de las variables relacionadas con el trabajo en equipo y la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector del comercio, rubro pintura y matizados, específicamente Yesenia E.I.R.L. en el mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, durante el año 2023. El enfoque es no experimental, ya que no se manipularon deliberadamente las variables mencionadas. El diseño de la investigación es transversal, lo que significa que se llevó a cabo en un período de tiempo definido, con un inicio y un final determinados. Además, como resultado de esta investigación, se desarrolló una propuesta y un plan de mejora para abordar los problemas identificados, y se utilizó la técnica de encuesta con un cuestionario como instrumento para recopilar datos.

Asimismo, con el fin de proporcionar una respuesta adecuada al enunciado planteado, se tomó en cuenta como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

Y para alcanzar una comprensión adecuada de este propósito, se perseguirán cinco objetivos específicos:



Primero, se busca determinar las características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. A continuación, se pretende describir las características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. Continuamente identificar las características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. Posteriormente definir las características del control de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023. Finalmente elaborar una propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

## **MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Antecedentes Internacionales**

Villa (2020) en su tesis de bachiller de la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador titulada *"La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo"*. Tuvo como objetivo general: Determinar el trabajo en equipo y gestión de calidad dentro de la empresa El sembrador S.C.C. La metodología empleada se caracteriza por ser de naturaleza exploratoria y seguir un enfoque hipotético-deductivo. El diseño del estudio es no experimental. El grupo de

participantes está compuesto por 9 empleados, y se ha utilizado una encuesta como técnica de recolección de datos, con un cuestionario estructurado que consta de 10 preguntas con respuestas en una escala Likert. Los resultados obtenidos son los siguientes: el 75% de los trabajadores opina que la empresa no logra cumplir todos sus objetivos establecidos, el 44.4% considera que la planificación no se cumple completamente, calificando su nivel de cumplimiento como medio, el 66.7% afirma que sus actividades laborales están bajo supervisión directa de sus jefes inmediatos, el 55.6% está satisfecho con la gestión empresarial de la compañía, el 66.7% no ha recibido capacitación por parte de la empresa, el 66.7% ha recibido incentivos motivacionales, el 66.7% ha experimentado rotación de puestos en la empresa, el 44.4% considera que el clima organizacional se encuentra en un término medio, ni bueno ni malo, el 44.4% menciona que las relaciones entre trabajadores y jefes no son ni buenas ni malas, el 44.4% opina que el desarrollo organizacional en la empresa es bueno. En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis alternativa, indicando que la gestión empresarial tiene un impacto en el desarrollo organizacional de la empresa El Sembrador S.C.C.

Huillcapi & Llanga (2018) en su tesis de bachiller de la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador titulada *"La gestión comercial y la imagen corporativa de la ferretería el artesano, cantón Riobamba: periodo 2018"*. Tuvo como objetivo general: Determinar cómo aporta el trabajo en equipo y la gestión de calidad en la empresa comercial ESUM de la ciudad de Riobamba, período 2016 - 2017. La metodología aplicada en este estudio se caracteriza por ser de tipo descriptiva y sigue un enfoque hipotético-deductivo. El diseño del estudio no es experimental y tiene como población objetivo a los clientes y trabajadores de la empresa

ESUM. La muestra incluye a 10 clientes y 40 trabajadores. La técnica de recolección de datos empleada fue una encuesta estructurada compuesta por 13 preguntas con respuestas dicotómicas. Los resultados obtenidos son los siguientes: el 55% de los participantes no dispone de un área de trabajo, el 77% no está familiarizado con su jefe inmediato, el 72% desconoce cualquier manual de funciones, el 70% no ha recibido capacitación en atención al cliente, el 87% no es evaluado en su desempeño laboral, el 100% no tiene conocimiento de ningún manual de procedimientos, el 70% de los trabajadores ha hecho sugerencias a la administración debido a detectar varias deficiencias, el 77% menciona la falta de planificación y organización en las labores de la empresa, el 55% de los clientes considera que la atención al cliente es buena, el 49% de los clientes opinan que la empresa carece de organización, el 55% de los clientes perciben que la atención brindada es óptima y rápida, el 76% de los clientes ha recibido garantía en los trabajos realizados, el 62% del personal es considerado amable y cordial. Se concluye que la empresa no ha definido claramente la departamentalización, lo que provoca que los empleados no desempeñen sus funciones de manera eficiente y organizada. Esto, a su vez, causa retrasos en las tareas y entregas.

### **Antecedentes Nacionales**

Lozano (2019) en su tesis de bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada *“Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019”*. Tuvo como objetivo general: Identificar los niveles del comportamiento organizacional en la Micro y pequeñas empresas rubro ferreterías, materiales de construcción caso: Chovi Inversiones S.A.C. La metodología empleada se caracterizó por ser de naturaleza

aplicada, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población de estudio estuvo compuesta por 8 trabajadores, a quienes se les administró una encuesta utilizando un cuestionario de 12 preguntas. Los resultados obtenidos son los siguientes: el 62.0% de los participantes indicaron que rara vez proponen nuevas ideas para mejorar la empresa, el 38% señaló que sus opiniones raramente son tomadas en cuenta, el 50% mencionó que casi siempre se les brinda la oportunidad de mejorar sus habilidades y conocimientos en la empresa, el 50% afirmó que casi siempre tienen la oportunidad de desempeñar sus habilidades con destreza, el 63% expresó que siempre se sienten comprometidos con los objetivos y metas de la empresa. Como conclusión, se puede inferir que en la empresa Chovi Inversiones S.A.C existe una debilidad en su comportamiento organizacional. A nivel individual, se observa una falta de aprecio hacia el capital humano. A nivel grupal, el trabajo en equipo no está suficientemente fortalecido. Por último, a nivel organizacional, el liderazgo y la comunicación no son efectivos.

Segura (2019) en su tesis de maestría de la Universidad Nacional de Cajamarca titulada *“Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019”*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JSV SRL Cajamarca, 2019. La metodología empleada en el estudio fue de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental y una secuencia temporal transversal. La población de interés estuvo compuesta por los trabajadores de la Ferretería Jsv Srl en Cajamarca, y la muestra se conformó por 30 trabajadores. Se utilizó una encuesta como técnica de recopilación de datos, la cual consistió en un cuestionario estructurado con un total de 30 preguntas. Los resultados

obtenidos a través del análisis del estadígrafo de Rho de Spearman indican que existe una relación estadísticamente significativa ( $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ ) entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral. La magnitud de esta relación se sitúa en  $r = 0.583$ , lo que señala una correlación directa positiva moderada entre ambas variables. En conclusión, este estudio resalta la importancia de analizar tanto el trabajo en equipo como el desempeño laboral en una empresa. Este proceso permite identificar que los empleados trabajen de manera colaborativa, compartan un objetivo común, alcancen un entendimiento mutuo y cumplan con sus responsabilidades laborales de acuerdo a las normas y valores de la empresa.

Samaná (2019) en su tesis de bachiller de la Universidad Autónoma del Perú titulada *“Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro - 2019”*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y trabajo en equipo en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro-2019. La metodología empleada en el estudio es de carácter descriptivo y tiene un diseño no experimental correlacional. La población bajo estudio comprende a los trabajadores de la empresa Mambrino S.A.C., y la muestra se conformó con la participación de 60 trabajadores. Se utilizó una encuesta como técnica de recopilación de datos, utilizando un cuestionario estructurado compuesto por 11 preguntas con respuestas basadas en una escala Likert. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: el 66.7% de los participantes manifestaron que la gestión del conocimiento se encuentra en un nivel medio, el 60% refiere tener un nivel medio en el desarrollo personal, el 61.7% menciona tener un nivel medio en el liderazgo, el 56.7% percibe un nivel medio en el manejo del cambio, el 48.3% tiene un nivel

medio en la comunicación interna, el 67.7% expresó que el desarrollo organizacional se encuentra en un nivel medio, el 56.7% tiene un nivel medio en el desarrollo de estrategias, el 63.3% indica tener un nivel medio en la orientación a resultados. el 53.3% tiene un nivel medio en la toma de decisiones, el 60.0% percibe tener un nivel medio en el manejo de conflictos, el 66.7% menciona un nivel medio en la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional, Como conclusión, se ha identificado una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro-2019. Por lo tanto, se sugiere que la organización evalúe modelos de gestión del conocimiento que se adapten mejor a la cultura de la empresa, lo que permitiría impulsar el desarrollo organizacional.

Cancho & Caycho (2018) en su tesis de bachiller de la Universidad César Vallejo titulada *“Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en la empresa Bijou Perú- Sede Lima Sur, 2018”*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y trabajo en equipo en la empresa comercial de artefactos Bijou Lima Sur 2018. La metodología empleada en el estudio es de tipo aplicada, de nivel descriptivo, y sigue un diseño no experimental correlacional. La población de interés se compone de todos los trabajadores de la empresa Bijou, y la muestra se formó con la participación de 77 trabajadores. La técnica utilizada para recopilar datos fue una encuesta que incluyó un cuestionario estructurado con 5 preguntas y respuestas en una escala Likert. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: el 67.5% de los participantes indican que cuando la gestión del talento humano es de calidad regular, el desarrollo organizacional también se clasifica como regular, el 40.3% señala que cuando la selección

del talento humano es de calidad regular, el desarrollo organizacional también se considera regular, el 58.4% afirma que cuando la formación del talento humano es de calidad regular, el desarrollo organizacional también se califica como regular, el 55.8% indica que la calidad del desarrollo del talento humano y el desarrollo organizacional es regular, el 50.6% sugiere que la calidad de la evaluación y seguimiento y el desarrollo organizacional es regular. Se concluye que existe una correlación débil (Rho) entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional.

Julca (2020) en su tesis de bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada *“Caracterización de trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020”*. Tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del trabajo en equipo en la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados en la ciudad de Caraz, 2020. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y se basó en un diseño no experimental de tipo transversal. Para recopilar la información necesaria, se administró un

cuestionario compuesto por 25 preguntas a los representantes de las ferreterías ubicadas en la ciudad de Caraz. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: el 86,0% de los representantes se sitúan en el rango de edades de 31 a 50 años, el 46,0% indican haber alcanzado el nivel educativo secundario, el 80,0% afirman desconocer las estrategias de administración, el 73,0% mencionan que no elaboran planes, el 80,00% no proporcionan capacitación al personal, el 80,0% señalan que sí identifican oportunidades de mejora. Como conclusión, se destaca que la mayoría de los gerentes son adultos con más de 10 años de experiencia en la administración de sus negocios. En lo que respecta a la gestión de calidad, se concluye que las estrategias del ciclo de mejora se aplican de manera inadecuada. En cuanto a las cinco dimensiones del trabajo en equipo, la comunicación no se desarrolla de manera fluida, la coordinación y la complementariedad no reflejan la incorporación de actividades de manera efectiva, mientras que la confianza y el compromiso se promueven como parte de la sinergia en la empresa.

Sernaque (2018) en su tesis de bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018”*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y empowerment en las MYPE rubro ferreterías en el distrito la Arena (Piura), año 2018. La metodología empleada en el estudio se basó en un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental de tipo transversal. La población de interés estaba compuesta por 138 clientes y 23 trabajadores. Para recopilar la información necesaria, se utilizó la técnica de encuesta, que constaba de un cuestionario que incluía un total de 32 preguntas. Los resultados obtenidos



se pueden resumir de la siguiente manera: el 100% de los participantes expresaron que están muy de acuerdo con la idea de que aplicar el enfoque al cliente ayuda a comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, el 71% mencionó que la organización tiene una buena comunicación con sus clientes, el 100% indicó estar totalmente de acuerdo con la idea de que los equipos y recursos materiales utilizados en su MYPE mejoran la calidad de servicio, el 100% afirmó que considera que la competencia sería un factor que influye en la planificación de su MYPE, el 100% mencionó que cree que su organización garantiza la fiabilidad de sus servicios. En resumen, se concluye que las MYPE del sector de ferreterías .

### **Antecedentes Locales o Regionales**

Lezama (2020) en su tesis de bachiller de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote titulada "*Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, distrito de Yungay, Ancash 2020*". Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso: Paredes, Distrito de Yungay, Ancash 2020;. La metodología aplicada en la investigación se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental

con un enfoque transversal. El estudio se llevó a cabo en la empresa Ferretería Paredes, ubicada en el Distrito de Yungay, y se dirigió a una población de 8 trabajadores, quienes fueron seleccionados como muestra a través de un muestreo no probabilístico censal. La técnica de recolección de datos utilizada fue una encuesta, empleando un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: en la dimensión del contexto organizativo, el 100.00% de los colaboradores expresan que el ambiente laboral es positivo, en la dimensión del significado de grupo, el 75.00% menciona que siempre se comunican de manera afectiva, en la dimensión de apreciación personal del individuo, el 62.50% afirma que siempre cuentan con los conocimientos suficientes. Como conclusión, se ha determinado que el clima laboral en la Ferretería Paredes, ubicada en el Distrito de Yungay, es favorable. La investigación también ha destacado el desempeño del trabajo en equipo entre los trabajadores de la empresa.

Medina (2020) en su tesis de bachiller de la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador titulada " *Las 5 S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020*". Tuvo como objetivo general: Identificar las 5 S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro taller de construcciones metálicas en estructuras de techos y construcciones domésticas del distrito de Santa, 2020. La metodología empleada en

el estudio se caracterizó por ser cuantitativa, de nivel descriptivo y se basó en un diseño no experimental de tipo transversal. Se llevó a cabo una encuesta que se aplicó a una muestra de 15 propietarios. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: en relación a los representantes, se observa que el 100% de ellos son de género masculino, y el 55% tienen educación básica, en lo que respecta a la variable de gestión de calidad, el 55% de los representantes afirma tener conocimiento sobre la técnica de toma de decisiones, y el 92% considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, con respecto a las micro y pequeñas empresas, el 82% de ellas tiene una permanencia en el rubro de 7 años o más, y el 100% cuenta con un personal que varía de 1 a 5 trabajadores, en relación a la variable 5S, se observa que el 64% califica como regular el orden y limpieza de su almacén, el 55% califica como regular la facilidad para encontrar sus herramientas de trabajo, y el 100% cree que la implementación de las 5S podría mejorar el rendimiento del trabajo. Como conclusión, se determina que aún existen cambios por realizar para poder implementar herramientas como las 5S y mejorar la gestión de calidad en estos negocios.

Cortez(2018) en su tesis de bachiller de la Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador titulada " *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de materiales de construcción ubicadas en jiron Manuel Ruiz del distrito Chimbote provincia del Santa año 2018*".Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las Micro y pequeñas empresas, sector comercio rubro ventas de materiales de construcción realizando una propuesta de mejora, ubicada en el Jirón Manuel Ruiz del distrito Chimbote

provincia del Santa, año 2018. Se desarrolló una metodología que empleó una aproximación cuantitativa, de nivel descriptivo, y se basó en un diseño no experimental de tipo transversal. La población objetivo consistió en 15 microempresas, y se utilizó un cuestionario compuesto por 23 preguntas como la herramienta principal de recopilación de datos, aplicando la técnica de encuesta. Los resultados obtenidos se resumen de la siguiente manera: el 60% de los responsables de estas empresas tienen edades comprendidas entre 31 y 50 años, el 86.67% de ellos son de género masculino, el 46.67% tienen un nivel de instrucción que es superior pero no universitario, el 93.33% de las empresas encuestadas tienen como objetivo principal la generación de utilidades, el 100% de estas empresas confirma que el marketing efectivamente contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa. Como conclusión, se puede afirmar que todos los representantes aplican una gestión de calidad para el rendimiento de sus negocios. Además, se destaca que el marketing es una herramienta efectiva para mejorar las ganancias y los recursos de estas empresas, y la mayoría absoluta de ellas utiliza el marketing como una técnica de gestión de calidad. Por lo tanto, se recomienda la evaluación continua de los consumidores o clientes para identificar debilidades y mejorar a través de la implementación de nuevas estrategias

## **2.2 Bases teóricas**

### **Trabajo en Equipo**

La colaboración entre los empleados en las empresas desempeña compromiso y confianza que es un papel fundamental en sus operaciones. Por esta razón, la transformación de la cultura de la organización resulta altamente beneficiosa para la empresa en general. En esencia, consiste en agrupar a individuos con ideas, habilidades, competencias y enfoques

similares con el propósito de llevar a cabo tareas de manera más eficiente, con el objetivo de lograr resultados superiores. (Peiró, 2018)

Según Gutiérrez (2018) se define un equipo como un conjunto de personas que trabajan juntas y cooperan para alcanzar metas compartidas. Esto se logra mediante la combinación de conocimientos, habilidades y acciones de manera integral, lo que refuerza su unidad de propósito (pág. 116).

Ruiz (2019), explica que el trabajo en equipo se sustenta en el principio de las "5C", las cuales se detallan a continuación:

- **Complementariedad:** Cada miembro debe ser complementario en términos de habilidades y conocimientos, ya que todos estos conocimientos resultan fundamentales para avanzar en el trabajo conjunto.
- **Coordinación:** El grupo de trabajo, bajo el liderazgo de un líder, debe operar de manera organizada con el objetivo de llevar el proyecto a buen término.
- **Comunicación:** La colaboración en equipo requiere una comunicación abierta entre todos los participantes, siendo esencial para coordinar las diversas acciones y tareas individuales. El equipo se asemeja a una máquina con múltiples engranajes, donde todos deben funcionar sin problemas, ya que si uno falla, el equipo fracasa. (pág. 10).

## **Características**

Escamilla (2020), las particularidades del trabajo en equipo son las que llevan a los clientes a seguir adquiriendo tus productos o servicios debido a las experiencias positivas que han tenido con tu empresa. Para lograr esto, se requiere un conjunto de interacciones satisfactorias que forjarán una relación de confianza a largo plazo con la clientela.

## **Objetivos**

Diaz (2016), el propósito del trabajo en equipo consiste en congregar a un conjunto de individuos que posean habilidades, inteligencia, conceptos y destrezas análogos, con la finalidad de ejecutar labores de manera más eficiente, con el objetivo de lograr resultados superiores.

El trabajo en equipo es una herramienta valiosa en el entorno laboral, pero su éxito depende en gran medida de la calidad de la colaboración y la gestión. A menudo, el trabajo en equipo puede llevar a una distribución equitativa de la carga de trabajo, la generación de ideas creativas y una mayor eficiencia. Sin embargo, también puede verse obstaculizado por la falta de comunicación, la falta de liderazgo claro y las dinámicas conflictivas. Es esencial reconocer que el trabajo en equipo no es una solución infalible para todos los problemas y que su efectividad depende de una gestión cuidadosa y de la voluntad de los miembros del equipo para comprometerse y colaborar de manera efectiva

## **Dimensión 1 Compromiso**

Clavijo (2020), Se sostiene que el compromiso empresarial es esencial para la supervivencia y el logro de metas de una empresa, ya que representa la habilidad, capacidad de la compañía

para mantenerse en funcionamiento y, en consecuencia, es el fundamento de cualquier progreso o expansión en el ámbito comercial que requiere responsabilidad.

Compromiso se refiere a un acuerdo o pacto entre individuos o entidades que establece obligaciones específicas a ser cumplidas en un plazo determinado. Estos acuerdos pueden variar desde compromisos personales hasta contratos comerciales formales, todos con la premisa de mantener la palabra dada y llevar a cabo las acciones prometidas.

En una empresa, existen varios tipos de compromisos que los empleados, líderes y la organización en su conjunto pueden asumir. Estos compromisos pueden incluir:

- **Compromiso laboral:** Este compromiso se refiere a la dedicación y entusiasmo que un empleado muestra hacia su trabajo y la empresa. Implica un fuerte sentido de responsabilidad, productividad y lealtad hacia la organización.
- **Compromiso organizacional:** Este tipo de compromiso se relaciona con el grado en que los empleados se sienten conectados con la misión, visión y valores de la empresa. Los empleados comprometidos organizacionalmente tienden a alinearse con los objetivos de la empresa y contribuir a su éxito a largo plazo.
- **Compromiso de Liderazgo:** Los líderes de la empresa también deben comprometerse a liderar de manera efectiva. Esto implica establecer un ejemplo, comunicarse de manera abierta y transparente, y respaldar el crecimiento y el desarrollo de su equipo.
- **Compromiso con la Calidad:** En muchas empresas, se fomenta el compromiso con la

calidad, lo que significa que todos los empleados se esfuerzan por ofrecer productos o servicios de alta calidad y mejorar continuamente los procesos.

- Compromiso con la responsabilidad social corporativa (RSC): Algunas empresas se comprometen con la RSC, lo que implica tomar medidas éticas y sostenibles en su operación, como reducir su huella ambiental, contribuir a la comunidad y mantener estándares éticos en sus prácticas comerciales.
- Compromiso con la diversidad e inclusión: Muchas empresas se comprometen a fomentar la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo, lo que significa crear un entorno donde todos los empleados se sientan valorados y respetados, independientemente de sus diferencias.
- Compromiso con el desarrollo profesional: El compromiso con el desarrollo profesional implica que la empresa y los empleados trabajen juntos para fomentar el crecimiento y la capacitación continua, lo que beneficia tanto a la organización como a los individuos.
- Compromiso con la Innovación: Fomentar un ambiente que promueva la innovación y la creatividad es esencial en muchas empresas para mantenerse competitivas. Esto implica un compromiso con la búsqueda constante de nuevas ideas y soluciones.

El compromiso en el ámbito laboral es esencial, pero a menudo se enfrenta a desafíos en la actualidad. Si bien es vital para el rendimiento de los empleados y el éxito de las empresas, las altas demandas laborales, la presión por la productividad y la falta de equilibrio entre



trabajo y vida personal pueden erosionar el compromiso. Además, algunas organizaciones pueden promover discursos vacíos de compromiso sin acciones concretas para respaldarlo. Para que el compromiso laboral sea genuino, es necesario un enfoque holístico que considere las necesidades de los empleados y promueva un ambiente de trabajo saludable, incentivando el desarrollo profesional y la participación activa.

### **Indicador 1: Capacidad**

Parra & Rodríguez (2016) se refiere a los recursos o atributos que una persona, entidad o empresa posee y que les permiten llevar a cabo una tarea o responsabilidad específica. En un contexto más amplio, la capacidad denota la aptitud y competencia que una persona posee para llevar a cabo una actividad laboral o una tarea concreta, lo que a su vez se traduce en una recompensa o gratificación.

La capacidad laboral individual se refiere a las aptitudes, habilidades y competencias específicas que un empleado o candidato a un puesto de trabajo posee para desempeñar sus funciones laborales. Estas capacidades pueden abarcar desde conocimientos técnicos y habilidades técnicas hasta cualidades personales como la comunicación efectiva y la capacidad de trabajo en equipo. La capacidad laboral individual es un factor esencial para el éxito y el rendimiento en un entorno laboral.

En el contexto laboral, la capacidad individual se refiere a las aptitudes, habilidades y conocimientos que un empleado posee y que son relevantes para su desempeño en un puesto de trabajo específico. Esta capacidad implica la competencia y experiencia necesaria para llevar a cabo tareas y responsabilidades de manera efectiva, contribuyendo al éxito en el

ámbito laboral.

## **Indicador 2: Responsabilidad**

Parra & Rodríguez (2016) se relaciona con el desempeño a largo plazo de una empresa y su capacidad para recompensar a sus empleados, lo que resulta en un rendimiento superior para sus accionistas. La responsabilidad personal se refiere a la obligación y el compromiso de una persona para asumir las consecuencias de sus propios actos y decisiones. Implica ser consciente de las acciones y sus impactos, tomando medidas apropiadas para cumplir con las expectativas y obligaciones individuales en la vida cotidiana.

La responsabilidad es un pilar fundamental en la vida en sociedad, ya que establece las bases para un comportamiento ético y el cumplimiento de obligaciones. Sin embargo, en un mundo en constante cambio, a menudo nos enfrentamos a desafíos en cuanto a cómo definir y asumir la responsabilidad en un sentido amplio. Es necesario reflexionar sobre cómo equilibrar las demandas individuales y colectivas, particularmente en el contexto laboral y medioambiental, donde la falta de responsabilidad puede tener graves consecuencias.

Fomentar una cultura de responsabilidad que combine la responsabilidad personal con la responsabilidad social es esencial para abordar los problemas contemporáneos y construir un futuro más sostenible.

## **Dimensión 2 Confianza**

Dueñas (2017), la confianza en su posición laboral, en sus colegas en las tareas que realizan y en la carga de trabajo que gestionan es esencial para mantener a los empleados comprometidos, motivados y operando a niveles de productividad acordes a las expectativas,

para ello es importante la comunicación entre trabajadores y seguridad que debe mantener para realizar las labores en su área de trabajo. Esto es válido tanto para alcanzar sus metas personales como para contribuir al logro de los objetivos generales de la empresa.

La confianza también se refiere a la disposición a ser vulnerable ante otra persona, revelando pensamientos, sentimientos o información personal con la expectativa de que será tratada con respeto y no será utilizada en detrimento del individuo. Ambas dimensiones de la confianza son fundamentales en las relaciones personales y profesionales, así como en el funcionamiento efectivo de la sociedad y las organizaciones.

La confianza es un pilar esencial en las relaciones humanas y en el funcionamiento de la sociedad. Sin embargo, su construcción es un proceso gradual que puede llevar tiempo, mientras que su ruptura puede ocurrir en un instante. En un mundo cada vez más interconectado, la confianza es crítica en las transacciones comerciales, las interacciones personales y las relaciones laborales. La pérdida de confianza puede tener consecuencias devastadoras, erosionando relaciones y socavando la cooperación. Por lo tanto, es crucial fomentar y proteger la confianza a través de la transparencia, la integridad y el cumplimiento de las promesas, para mantener sociedades y organizaciones fuertes y funcionales.

**Indicador 1: Comunicación**

Parra & Rodríguez (2016) el proceso de establecimiento de metas en una empresa involucra la búsqueda de habilidades y competencias necesarias por parte de sus empleados, con el propósito de mejorar su desempeño en sus respectivos puestos de trabajo, fomentando así el desarrollo y aprendizaje de los colaboradores.

**Indicador 2: Seguridad**

Torres (2019) la calidad en la seguridad se convierte en un factor de ventaja comparativa en diversas industrias y, particularmente en el sector de servicios, se ha convertido en un criterio determinante para el éxito o fracaso. También se debe destacar que la reputación de una empresa en términos de calidad de servicio se basa en la percepción de los clientes, la cual se define en última instancia por la calidad de su última experiencia con la empresa.

## **Gestión de Calidad**

La gestión de calidad se define como un sistema que orienta a las organizaciones para identificar, analizar y definir procesos donde la planificación y el control de calidad resulten en productos satisfactorios para los clientes, manteniendo estos procesos bajo control. Este enfoque genera confianza tanto en la empresa como en sus clientes, al demostrar su capacidad para entregar productos que cumplan de manera constante con los requisitos y mejoren la satisfacción del cliente. (Lizarzaburu, 2018)

Juran (2017) en su libro *La calidad como filosofía de gestión* describe que la gestión de calidad se centra en los atributos del producto que satisfacen las necesidades del cliente y se divide en tres procesos fundamentales: la planificación de calidad, el control de calidad y la mejora de calidad. Estos procesos, esenciales para la administración de negocios, son similares a los utilizados a lo largo del tiempo.

La gestión de calidad comprende una serie de actividades sistemáticas que permiten a una organización desarrollar productos o proporcionar servicios que cumplan con los requisitos predefinidos. Esto implica la definición de especificaciones técnicas de calidad para satisfacer las necesidades del mercado objetivo y garantizar la homogeneidad de estas características a lo largo del tiempo (Jabaloyes et al., 2020, p.62).

Cortés (2017) también la define como la gestión de políticas, objetivos y responsabilidades de calidad, que incluyen la planificación, organización y control, elementos clave para lograr resultados efectivos y esperados en la empresa.

Por otro lado, González (2016) destaca las Normas ISO 9001:2015 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) como un marco que establece requisitos y elementos mínimos para los sistemas de calidad. Aunque no busca la uniformidad de sistemas, su principal objetivo es estandarizar normas y productos, promoviendo la seguridad en empresas y organismos a nivel global. El Comité 176, compuesto por más de 156 países, es responsable de abordar los temas de la ISO 9000.

Los objetivos fundamentales de los sistemas de gestión de calidad abarcan una serie de aspectos esenciales. Entre ellos se incluye la comprensión de todas las actividades llevadas a cabo en una empresa, estableciendo un marco operativo que define el alcance del sistema. Además, implica el compromiso de todos los miembros de la organización, independientemente de su posición y función, así como la definición de la composición y funciones de los recursos. Se reconoce que cada individuo actúa tanto como proveedor como cliente de otros, formando una cadena de calidad interconectada. Se hace hincapié en la prevención, con el propósito de lograr que las tareas se realicen correctamente en el primer intento y dentro del plazo previsto (Cortés, 2017).

En cuanto a los principios básicos de la calidad, se originan en los aportes de los pioneros de la calidad como Deming, Crosby y Juran, cada uno de los cuales ha establecido principios que se han convertido en pilares de la gestión de calidad. Por ejemplo, Crosby enfatiza que la calidad es la conformidad con las especificaciones y que el objetivo debe ser realizar las tareas sin defectos desde el principio. La calidad se define como el cumplimiento de los requisitos, con un sistema de calidad centrado en la prevención y un estándar de realización sin defectos (Cortés, 2017).

Por otro lado, las Normas ISO 9001:2015 presentan los "7 principios de Gestión de calidad", que abarcan áreas cruciales como el enfoque en el cliente, el liderazgo como base para la unidad de propósito, la participación activa del personal, la búsqueda continua de mejoras, la gestión de relaciones efectivas con socios estratégicos y proveedores, y la importancia de la toma de decisiones basada en la evidencia (González, 2016).

En cuanto a la importancia de las Normas ISO 9001:2015, originalmente impulsadas por la demanda de los clientes y la necesidad de garantizar la conformidad del producto, han evolucionado para convertirse en un estándar esencial para las empresas que desean exportar. Casi todas las empresas que buscan la exportación requieren la certificación ISO 9000, lo que refleja su importancia en el mercado global (González, 2016)

La gestión de calidad es un pilar fundamental en cualquier organización, es necesario abordar algunos desafíos que actualmente enfrentamos en este aspecto. A pesar de contar con políticas y procesos establecidos, es evidente que la implementación práctica de la gestión de calidad en nuestra empresa presenta áreas de oportunidad. Uno de los desafíos notables es la necesidad de una mayor coherencia y aplicación uniforme de los estándares de calidad en todos los niveles y departamentos. La variabilidad en la interpretación y ejecución de los protocolos de calidad puede dar lugar a inconsistencias que impactan directamente en la entrega de productos o servicios al cliente.

### **Dimensión 1 Planificación**

Castaño (2017) sostiene que la planificación se refiere a un proceso que engloba actividades destinadas a establecer responsabilidades, objetivos y políticas de calidad, con el propósito de asegurar que el proyecto satisfaga las necesidades que lo motivaron.

La planificación, según principios de gestión, implica el proceso estratégico de establecer metas, identificar recursos necesarios y desarrollar cursos de acción para alcanzar objetivos específicos. Este proceso, esencial en la toma de decisiones empresariales, busca maximizar la eficiencia y la efectividad a largo plazo, adaptándose a las cambiantes condiciones del entorno empresarial. La planificación abarca tanto la visión global de la organización como la planificación más detallada a nivel operativo, asegurando la alineación de esfuerzos para el logro de resultados exitosos. (Lizarzaburu, 2018).

La planificación es una herramienta fundamental en la gestión que, cuando se ejecuta de manera efectiva, puede impulsar el éxito y la eficiencia en las organizaciones. Sin embargo, como cualquier proceso, la planificación también puede presentar desafíos y limitaciones. Además, la planificación excesivamente detallada puede consumir recursos significativos sin garantizar necesariamente el logro de los objetivos. Un enfoque demasiado meticuloso puede llevar a una parálisis por análisis, impidiendo la implementación ágil de estrategias.



### **Indicador 1: Objetivos**

De acuerdo con la perspectiva de Díaz (2016), los objetivos constituyen el análisis de la esencia y naturaleza de las cosas bellas y representan una parte de la filosofía que nos ayuda a comprenderlas. En el ámbito artístico, la estética se examina como un medio para compartir los sentimientos, proyectos y valores en la búsqueda de la verdad y la belleza.

Los objetivos representan metas concretas y cuantificables que una entidad se propone alcanzar para avanzar en dirección a su visión y misión. Estos constituyen hitos definidos que orientan la toma de decisiones y las acciones de la organización, proporcionando una guía clara y un enfoque colectivo. La definición de objetivos generalmente se origina en la planificación estratégica, abordando áreas que incluyen el crecimiento financiero, la expansión de mercado, la eficiencia operativa y el desarrollo de productos. La claridad en la articulación de objetivos es crucial para alinear y motivar a los equipos hacia la consecución de resultados específicos. (González, 2016)

Los objetivos son metas específicas y mensurables que una organización se propone alcanzar para avanzar hacia su visión y misión. Estos son puntos de referencia claros que guían la toma de decisiones y las acciones de la empresa, brindando dirección y enfoque a los esfuerzos colectivos. La definición de objetivos suele derivar de la planificación estratégica y abarcar áreas como crecimiento financiero, expansión de mercado, eficiencia operativa o desarrollo de productos.

## **Indicador 2: Políticas**

Según la definición de Santos et al. (2018), las políticas se refieren a una cualidad que determina las características distintivas de una persona o cosa en comparación con otros, es decir, las propiedades que hacen que un objeto, animal o individuo sea único.

La política abarca el conjunto de principios, normas y estrategias adoptadas por una entidad, ya sea gubernamental, empresarial o social. En el contexto organizacional, la política puede referirse a las directrices internas que guían la toma de decisiones y las acciones de una institución. Estas políticas buscan establecer un marco normativo que influya en la conducta de los individuos dentro de una organización, promoviendo la coherencia y la alineación con los objetivos institucionales. Su formulación y aplicación suelen derivar de un proceso deliberado y estratégico para asegurar la eficiencia y la integridad en las operaciones.

(Moreno, 2018)

La política en el ámbito empresarial destaca la importancia de establecer y comunicar políticas de manera clara y transparente, asegurando que sirvan verdaderamente para fomentar un ambiente de trabajo equitativo y eficiente en lugar de convertirse en instrumentos de desigualdad o favoritismo.

## **Dimensión 2: Control de la calidad**

En línea con la perspectiva de Raffino (2020), el control de calidad se presenta como una fase crítica en cualquier proceso y en la mejora de la productividad, ya que es a través de este proceso que se garantiza la correcta ejecución de las actividades y se asegura que los productos o servicios cumplan con las regulaciones y los objetivos establecidos.

El control de la calidad se refiere a un conjunto de procesos y técnicas diseñados para garantizar que los productos o servicios cumplen con los estándares y requisitos establecidos. Este enfoque sistemático incluye la supervisión y evaluación continua de procesos, la detección de posibles defectos y la implementación de medidas correctivas para mejorar la calidad. (Moreno,2018)

El control de la calidad desempeña un papel esencial en cualquier organización, ya que se centra en garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos. Sin embargo, su importancia también puede ser objeto de crítica, especialmente cuando no se implementa de manera eficiente.

**Indicador 1: Proceso**

De acuerdo con García & Rodríguez (2018), un proceso se define como un conjunto de actividades planificadas que involucran la colaboración de un grupo de personas y recursos materiales organizados para alcanzar un objetivo predefinido.

Un proceso, según el contexto empresarial y de gestión, se refiere a una serie de actividades o pasos ordenados y secuenciales diseñados para lograr un objetivo específico. Estos procedimientos sistemáticos suelen estar definidos por un conjunto de entradas, actividades y salidas, y buscan eficiencia y consistencia en la realización de tareas. La gestión eficaz de procesos es esencial para optimizar la operación y la entrega de productos o servicios, lo que contribuye al éxito general. (Jabaloyes et al., 2020, p.59).

El proceso también puede generar ineficiencias y desmotivar a los empleados al enfrentar obstáculos innecesarios. Es esencial equilibrar la estructura de procesos con la flexibilidad necesaria para fomentar la innovación y la eficiencia. La optimización constante de los procesos se vuelve crucial para garantizar que sirvan como herramientas eficaces en lugar de obstáculos para el éxito organizacional.

## **Indicador 2: Productividad**

Los autores Panche & Robayo (2018) explican que la productividad es uno de los pilares fundamentales en cualquier organización, y esta se evalúa constantemente por parte de los consumidores, lo que genera vínculos relacionales de corto, mediano y largo plazo con ellos. La productividad, en el contexto empresarial, se refiere a la eficiencia y rendimiento de un sistema, organización o individuo en la producción de bienes o servicios. Enfocada en maximizar la relación entre insumos y resultados, la productividad implica la optimización de procesos y recursos para lograr un mayor rendimiento con el menor esfuerzo. Su importancia radica en su capacidad para impulsar el crecimiento económico y la competitividad, contribuyendo a la eficacia global de una empresa. (González y Manzanares, 2020)

Productividad se enfoca exclusivamente en la cantidad de producción en detrimento de la calidad. El énfasis excesivo en la cantidad puede resultar en la negligencia de la innovación, la satisfacción del cliente y la salud laboral. Asimismo, la presión constante por incrementar la productividad puede generar estrés y agotamiento en los empleados, afectando negativamente la moral y la creatividad..

## **Micro y Pequeñas Empresas**

De acuerdo con lo expresado por Torres (2021), la Ley 28015 establece que una Micro Empresa o Pequeña Empresa se define como una entidad operada por una persona natural o jurídica bajo diversas formas de organización o gestión empresarial, dedicada a la producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las MYPES representan una forma específica de organización económica en los sectores industrial y de servicios, que combina recursos como capital, trabajo y medios productivos para satisfacer las necesidades de un mercado específico. En términos cualitativos, se caracterizan por la influencia decisiva de una persona o un grupo de socios en la gestión, dirección y control.

### **Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Con base en la modificación del Artículo 5 mediante la Ley 30056, se establecen categorías empresariales para las micro, pequeñas y medianas empresas en función de sus niveles de ventas anuales. Las categorías son las siguientes: Microempresa, con ventas anuales hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); Pequeña empresa, con ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1700 UIT; y Mediana empresa, con ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta 2300 UIT. La ley también permite que cada dos años, mediante decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción, se pueda modificar el límite de ventas anuales para estas categorías. Además, se promueve la uniformidad en los criterios de medición para construir una base de datos coherente que respalde las políticas de promoción y formalización del sector (Torres, 2021).

## Importancia

Las MYPE desempeñan un papel fundamental en la generación de empleo, ya que más del 80% de la población económicamente activa trabaja en estas empresas y contribuyen significativamente al 45% del Producto Bruto Interno (PBI). Su importancia radica en proporcionar una gran cantidad de empleos, reducir la pobreza mediante la generación de ingresos, fomentar el espíritu emprendedor, impulsar el desarrollo del sector privado, mejorar la distribución del ingreso, contribuir al ingreso nacional y al crecimiento económico (Torres, 2019).

Las Micro y Pequeñas Empresas desempeñan un papel fundamental en la economía, especialmente en términos de generación de empleo y fomento de la diversidad empresarial. La importancia de las Mype es que radica en su capacidad para impulsar la innovación y la competencia, pero su vulnerabilidad a las fluctuaciones económicas y su limitada capacidad de resistencia ante crisis pueden ser motivo de preocupación.

## **Marco Conceptual**

### **Trabajo en Equipo**

Según la perspectiva de Peiró (2020), el trabajo en equipo se define como la reunión de un grupo de individuos con ideas, capacidades, habilidades y conocimientos similares, con el propósito de ejecutar tareas de manera más eficiente para lograr resultados superiores.

### **Gestión de calidad**

Cortés (2017) describe la gestión de calidad como el conjunto de actividades que incluyen la formulación de políticas, objetivos y responsabilidades en la orientación general de la calidad. Estas actividades se llevan a cabo mediante la planificación y el control, y son esenciales para lograr los resultados necesarios y esperados en una empresa .

### **Mype**

Según lo menciona el autor Gutiérrez (2019), las micro y pequeñas empresas, independientemente de si están constituidas por individuos o entidades legales, son unidades económicas que funcionan y se administran conforme a la legislación vigente. Su propósito central consiste en realizar actividades relacionadas con la extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y la prestación de servicios.



### 2.3 Hipótesis

Según Hernández & Mendoza (2018), las investigaciones de carácter descriptivo prescinden de la necesidad de formular hipótesis, ya que se enfocan en explicar o describir fenómenos en los que una variable de estudio se ve involucrada junto con un conjunto de otras variables, es decir se formula una hipótesis siempre en cuando las investigaciones son cualitativas y tienen el alcancen correlacional o explicativo, pero en el caso que sea descriptivo solo se hará si se pronostica una cifra, un dato o un hecho, es decir cuando se menciona un valor en el estudio. (p.124)

*La investigación sobre trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: Caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023, no se planteó hipótesis por ser tipo descriptiva- de propuesta.*

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Nivel**

Se utilizó el nivel de investigación descriptivo- de propuesta

##### **Descriptivo**

El nivel de investigación se aplicó descriptivo, ya que se describió las características de las variables de estudio, el equipo de trabajo y gestión de calidad.

Según Hernández & Mendoza (2018) menciona que los estudios de nivel descriptivo buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere.

##### **De propuesta**

Según Huairé (2019) la presentación de una propuesta de investigación generalmente implica un proceso que involucra diversas actividades fundamentales, las cuales son determinantes para el resultado exitoso o fallido de un problema identificado dentro de un estudio. Además, la efectividad de las propuestas para ofrecer alternativas de solución viables depende en gran medida de la capacidad para priorizar adecuadamente y brindar respuestas adecuadas.

El estudio fue de diseño de propuesta, ya que se pudo desarrollar una solución a los problemas identificados en la investigación relacionada con el trabajo en equipo y la gestión de calidad en la microempresa sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023. Como resultado de este estudio, se formuló

un plan de mejora junto con una propuesta con el objetivo de abordar y resolver las dificultades encontradas.

### **Tipo cuantitativo**

Para el autor Carbajal (2019) menciona que el enfoque cuantitativo se basa en un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones, es decir se refieren al conjunto de estrategias utilizadas para recopilar y analizar información mediante el uso de magnitudes numéricas, técnicas formales y/o estadísticas. Estas técnicas se emplean dentro de un marco de relación de causa y efecto, con el objetivo de obtener resultados precisos y objetivos.

La investigación se emplea de tipo cuantitativo porque se realizará en base a una medición numérica y análisis estadístico.

### **Diseño de investigación**

#### **No experimental**

Según Hernández & Mendoza (2018) define los diseños no experimentales como estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos

El diseño de investigación fue no experimental de la microempresa sector comercio, rubro pintura y matizados: caso yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023, porque no se manipulo deliberadamente las variables trabajo en equipo y gestión de calidad, solo se observo conforme a la realidad sin sufrir ninguna modificación.

## **Transversal**

Para los autores Hernández & Mendoza (2018), señala que los diseños de investigación transversal, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su objetivo es describir variables y poder analizar su incidencia en un momento dado, es decir como tomar una fotografía de algo lo que sucede.

El diseño de la investigación fue de corte transversal, porque el estudio de investigación fue Propuesta de mejora de trabajo en equipo y gestión de calidad en la microempresa microempresa sector comercio, rubro pintura y matizados: caso yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023.

### **3.2 Población y Muestra**

#### **Poblacion**

Según Tomayo (2017) expresa que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan de una determinada característica.

En el estudio que abarcó las variables de Trabajo en equipo y Gestión de calidad, la población objetivo estuvo constituida por 8 trabajadores pertenecientes la empresa Yesenia E.I.R.L., Mercado Ferrocarril, Distrito De Chimbote, 2023.

Para seleccionar a esta población, se obtuvo la lista de todos los trabajadores que formaban parte de la empresa, y todos ellos accedieron voluntariamente a participar en la investigación.

(Ver Anexo 3)

## **Muestra**

Una muestra constituye un subconjunto de la población o conjunto total de interés en un estudio cuantitativo. Este grupo específico se elige de manera deliberada para recopilar datos relevantes y debe reflejar adecuadamente las características de la población general. En la investigación, la muestra puede ser tanto probabilística como no probabilística, dependiendo de la metodología adoptada para la recopilación de datos. (Sampieri y Torres, 2018, p.196)

parafrasear

### **Muestra no probabilística**

En el caso de las muestras no probabilísticas, la selección de las unidades no está vinculada a la probabilidad, sino que se rige por consideraciones relacionadas con las características y el contexto de la investigación. En este enfoque, el proceso no sigue un método mecánico o electrónico ni se basa en fórmulas de probabilidad; más bien, depende de las decisiones tomadas por un investigador o un grupo de investigadores. Es importante destacar que las muestras elegidas se guían por criterios diferentes a la probabilidad, siendo resultado de otros factores específicos.. (Sampieri y Torres, 2018, p.200)

Se utilizó una muestra censal compuesta por de 8 trabajadores de la microempresa Yesenia E.I.R.L., Mercado Ferrocarril, Distrito De Chimbote, 2023 para ambas variables Trabajo en Equipo y Gestión de calidad. Es importante mencionar que la muestra fue no probabilística, ya que no se empleó una fórmula específica para su selección. En lugar de eso, se incluyó a todos los trabajadores disponibles en la empresa, lo que permitió abarcar la totalidad de la población en el estudio.

### 3.3 Variables. Definición y Operacionalización

VARIABLE DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSION	CATEGORÍAS O VALORACIÓN
Trabajo en Equipo	La colaboración entre los empleados en las empresas desempeña compromiso y confianza que es un papel fundamental en sus operaciones. Por esta razón, la transformación de la cultura de la organización resulta altamente beneficiosa para la empresa en general.. (Peiró, 2018)	Compromiso	Capacidad Responsabilidad	Likert	1.Nunca 2.Muy pocas veces 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
		Confianza	Comunicación Seguridad		
Gestión de calidad	La gestión de calidad se define como un sistema que orienta a las organizaciones para identificar, analizar y definir procesos donde la planificación y el control de calidad resulten en productos satisfactorios para los clientes, manteniendo estos procesos bajo control. Este enfoque genera confianza tanto en la empresa como en sus clientes, al demostrar su capacidad para entregar productos que cumplan de manera constante con los requisitos y mejoren la satisfacción del cliente. (Lizarzaburu, 2018)	Planificación	Objetivos Políticas		
		Control de Calidad	Proceso Productividad		

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Según Zapata (2017) menciona que la encuesta puede definirse como un conjunto de técnicas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupo de individuos que integran la población estudiada. Estas respuestas, obtenidas ya sea de forma oral o escrita, se utilizan para estudiar fenómenos o hechos específicos a través de la expresión de los participantes. La elaboración de un cuestionario es un proceso meticuloso que requiere tiempo y dedicación para asegurar su correcta realización. Es importante que el cuestionario sea diseñado de manera atractiva para captar el interés de los encuestados, lo que a su vez garantizará respuestas sinceras y serias, y, en última instancia, resultados precisos.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, ya que proporcionará información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los colaboradores de la empresa Yesenia E.I.R.L esta técnica es eficiente para recolectar datos de manera adecuada. Esta encuesta fue aplicada en persona a todos los empleados de la microempresa. Gracias a esta metodología, pudimos obtener información confiable y exhaustiva sobre las variables relacionadas con el trabajo en equipo y la gestión de calidad, lo que permitió un desarrollo completo del trabajo. (Ver Anexo 3)

**Instrumento**

Un cuestionario se emplea para obtener información directa de individuos a través de preguntas específicas, con la finalidad de contribuir al desarrollo del estudio. Al diseñar un cuestionario, es esencial cumplir con ciertos criterios, tales como redactar preguntas de manera clara y precisa, promover la cooperación de los participantes y asegurarse de que las preguntas aborden las variables fundamentales del estudio (Tiburcio y Álvarez, 2020, p.20)

En el desarrollo de la investigación, se utilizó un cuestionario como herramienta de recolección de datos. Este cuestionario fue de 16 preguntas, divididas en dos secciones distintas. Las primeras 8 preguntas se centraron principalmente en las características de la variable Trabajo en Equipo, mientras que las siguientes 8 preguntas fueron relacionadas con las características de la variable Gestión de Calidad. Para medir las respuestas, se empleó la escala de medición Likert, la cual fue validada por expertos. Los resultados mostraron un coeficiente Alfa de Crombach en la variable 1 Trabajo en equipo de 0.95582835, indico el grado de confiable, mientras que en la variable 2 Gestión de calidad arrojó 0.94964423, indico el grado de excelente confiabilidad. (Anexo 3)

Se obtuvo la validación por tres expertos que fueron Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando, Mgtr Guerrero García, Galvani Aguilar y Mgtr Chuquizuta Darwin Ebert.

**3.5 Método de análisis de datos**

Weber (2020) señala que el análisis de datos es un proceso estructurado y sistemático que se utiliza para examinar y procesar la información recolectada en una investigación o estudio.

Este proceso engloba una serie de técnicas, procedimientos y herramientas que se aplican con el propósito de analizar los datos recopilados con el fin de obtener resultados significativos y extraer conclusiones pertinentes. Estas herramientas estratégicas desempeñaran un papel fundamental en la organización de proyectos o trabajos de investigación, proporcionando orientación desde la fase inicial hasta la conclusión del estudio. En consecuencia, para llevar a cabo la elaboración y redacción



exhaustiva del trabajo de investigación, se utilizó una variedad de programas proporcionados por Microsoft.

En primer lugar, Microsoft Word se empleó como la herramienta principal para la redacción, elaboración y posteriores modificaciones a lo largo de todo el estudio, dado su amplio uso en la creación de diversos tipos de documentos digitales. Además, se realizó un uso sustancial de Microsoft Edge para la lectura de archivos PDF, lo cual resultó especialmente beneficioso para la búsqueda de información relevante en documentos PDF, como antecedentes o libros obtenidos de distintos repositorios. Asimismo, una vez completada la encuesta en el estudio, se recurrió a Microsoft Excel, que desempeñó un papel crucial en la tabulación de datos y en la generación de tablas y gráficos que representaban los resultados obtenidos. Microsoft Office PowerPoint contribuyó en la creación de presentaciones interactivas, utilizadas para exponer el trabajo ante el docente y el jurado de investigación. Además de los programas de Microsoft, se empleó Turnitin, que permitió evaluar el grado de similitud del trabajo de investigación con otras investigaciones, incluyendo antecedentes, libros y revistas científicas, para garantizar la integridad académica. Por último, se utilizó Mendeley para mejorar la precisión de las referencias a libros, tesis y revistas científicas empleados en el trabajo de investigación, en cumplimiento de las pautas establecidas en las Normas APA 7ª edición.

### **3.6 Aspectos Éticos**

El estudio realizado se basó según reglamento de integridad científica de la Universidad Uladech, lo cual se menciona a continuación:

#### **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes**

Se utilizó este principio porque fue aplicado con la intención de preservar la privacidad de los participantes en la investigación. Se redactará un informe dirigido al dueño de la empresa, donde se describirá detalladamente la investigación planificada con sus empleados. Se plantearán únicamente preguntas pertinentes, y la información recabada se utilizará exclusivamente con fines de estudio. La divulgación de cualquier dato estará sujeta a la autorización expresa de los empleados, ya que no se ha obtenido su consentimiento para compartir dicha información.

#### **Beneficencia y no maleficencia**

El propietario de micro y pequeñas empresas será notificado de que los datos proporcionados no generarán repercusiones adversas para su empresa. Se garantizará en todo momento el bienestar de la Mype, y se adoptará una conducta necesaria y respetuosa. Es crucial subrayar que los resultados obtenidos de la investigación serán ventajosos para la empresa.

#### **Justicia**

Se seguirá este principio se seguirá con el propósito de asegurar la adopción de precauciones necesarias, evitando así problemas o prácticas injustas que puedan impactar negativamente en el progreso futuro de la investigación. Asimismo, este principio garantizará que los participantes tengan el derecho de conocer y acceder a los resultados obtenidos en el próximo estudio. Se tratará a todos de manera justa, sin excluir a nadie del grupo, y se recibirán sus ideas sin oposición ni crítica. Igualmente, se respetarán sus comentarios sobre la investigación y las decisiones que tomen de manera consciente.

**Integridad y honestidad**

Se asegurará de que los datos no sufran manipulaciones indebidas, previniendo cualquier tipo de alteración o falsificación de la información recopilada. Este principio ético impulsa la honestidad y la integridad tanto en aspirantes a profesionales como en ciudadanos, fomentando comportamientos adecuados durante la ejecución de la investigación. Se espera que los participantes sean tratados con conducta ejemplar, responsabilidad, disciplina, empatía y respeto.

**Libre participación por propia voluntad:**

Se realizará la encuesta con los trabajadores de la empresa, quienes participarán de forma voluntaria. Se redactará una comunicación destinada al dueño de la compañía para mantenerlo al tanto del alcance de la investigación y prevenir cualquier inconveniente.

**Cuidado del medio ambiente**

Como aportar al cuidado del medio ambiente, se optará por utilizar papel bond para imprimir el cuestionario de preguntas, el cual será sometido a un proceso de reciclaje para su futura reutilización. Este enfoque busca minimizar la contaminación ambiental. Además, se fomentará la eficiencia energética al desconectar la laptop después de cargarse completamente, evitando su conexión a la corriente eléctrica durante extensos períodos durante la realización de la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

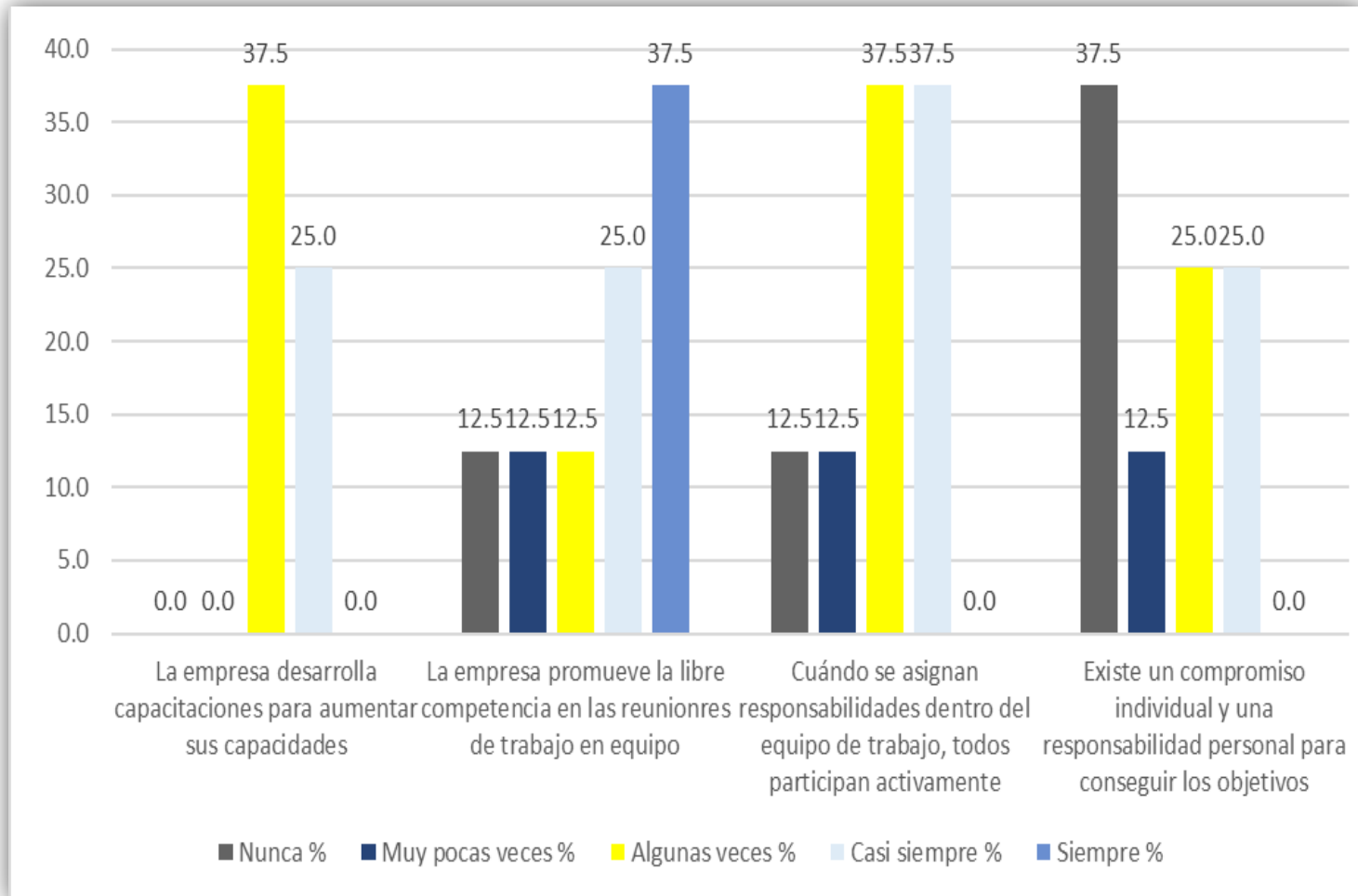
Características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

Compromiso	N	%	<i>Concluye</i>
<b>La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades</b>			
Nunca	0	00.00	
Muy pocas veces	3	37.50	
Algunas veces	3	37.50	
Casi siempre	2	25.00	
Siempre	0	00.00	
Total	8	100.00	
<b>La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo</b>			
Nunca	1	13.00	
Muy pocas veces	1	13.00	
Algunas veces	1	13.00	
Casi siempre	2	25.00	
Siempre	3	37.50	
Total	8	100.00	
<b>Cuando se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente</b>			
Nunca	1	13.00	
Muy pocas veces	1	13.00	
Algunas veces	3	37.50	
Casi siempre	3	37.50	
Siempre	0	00.00	
Total	8	100.00	
<b>Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivo</b>			
Nunca	3	37.50	
Muy pocas veces	1	13.00	
Algunas veces	2	25.00	
Casi siempre	2	25.00	
Siempre	0	00.00	
Total	8	100.00	

*Nota:* Datos obtenido del cuestionario aplicado a los trabajadores la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

Figura 1

*Características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.*



*Nota:* Datos obtenido de la tabla 1

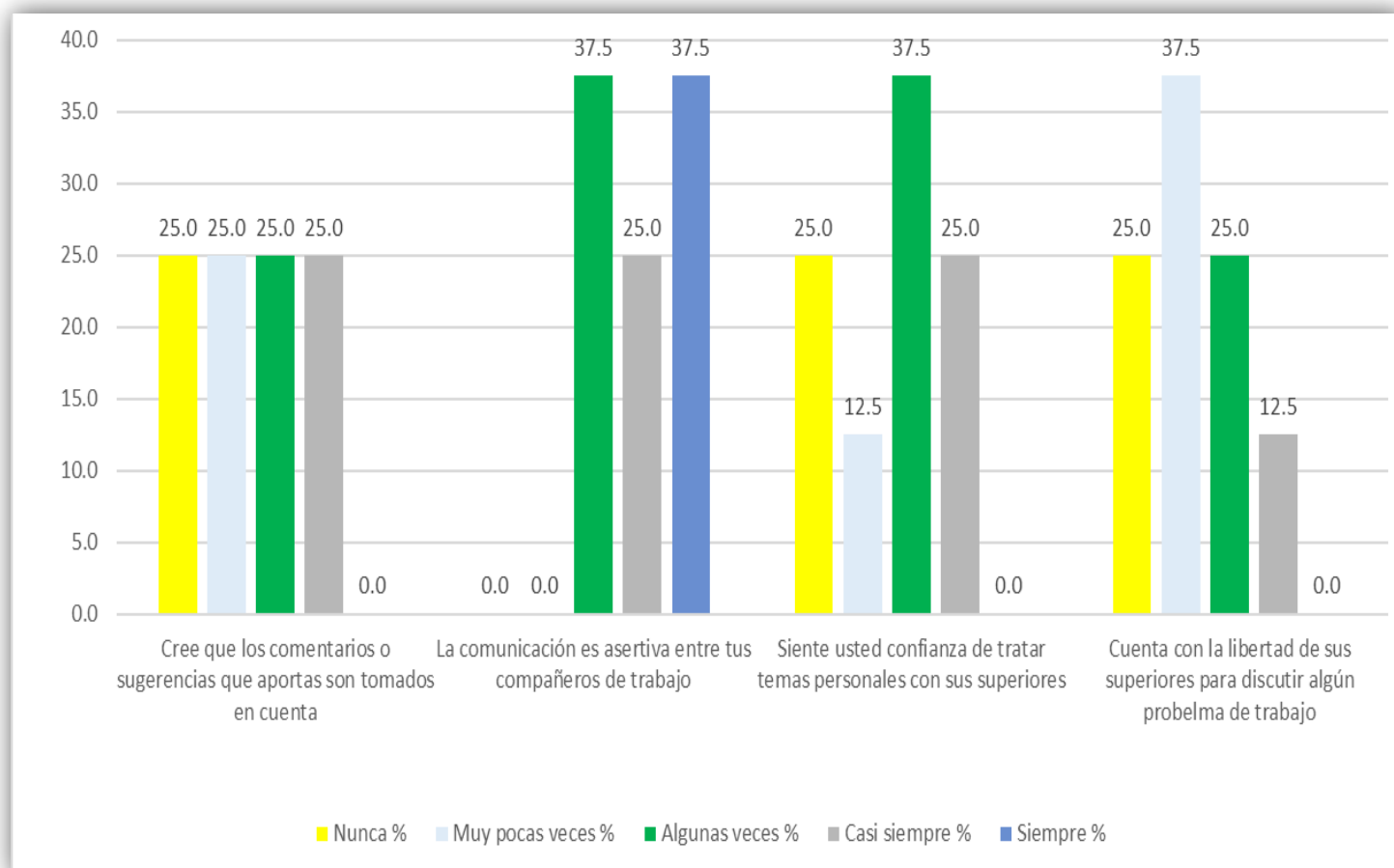
Tabla 2  
Características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023

Confianza	Concluye	
	N	%
Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta considera que la planificación en la calidad se aplica		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	2	25.00
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo		
Nunca	0	00.00
Muy pocas veces	0	00.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	3	38.00
Total	8	100.00
Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	1	13.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajo		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	3	37.50
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

Figura 2

*Características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023*



*Nota: Datos obtenidos de la tabla 2*

Tabla 3

Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023

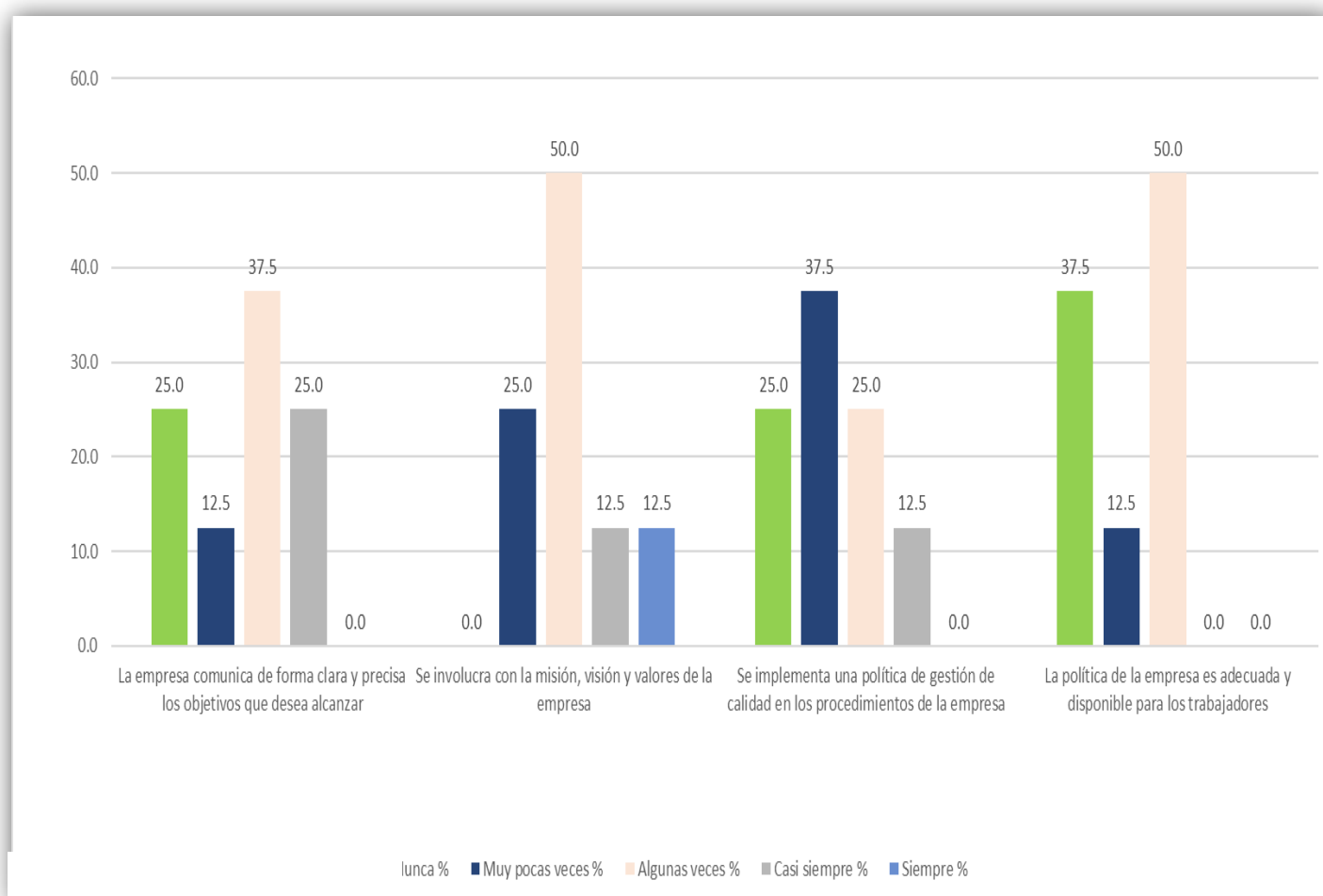
Planificación	Concluye	
	N	%
La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	1	13.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	4	50.00
Algunas veces	1	13.00
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
Se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa		
Nunca	2	25.00
Muy pocas veces	3	37.50
Algunas veces	2	25.00
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
La política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores		
Nunca	3	37.50
Muy pocas veces	1	13.00
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	0	00.00
Total	5	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.



Figura 3

*Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023*



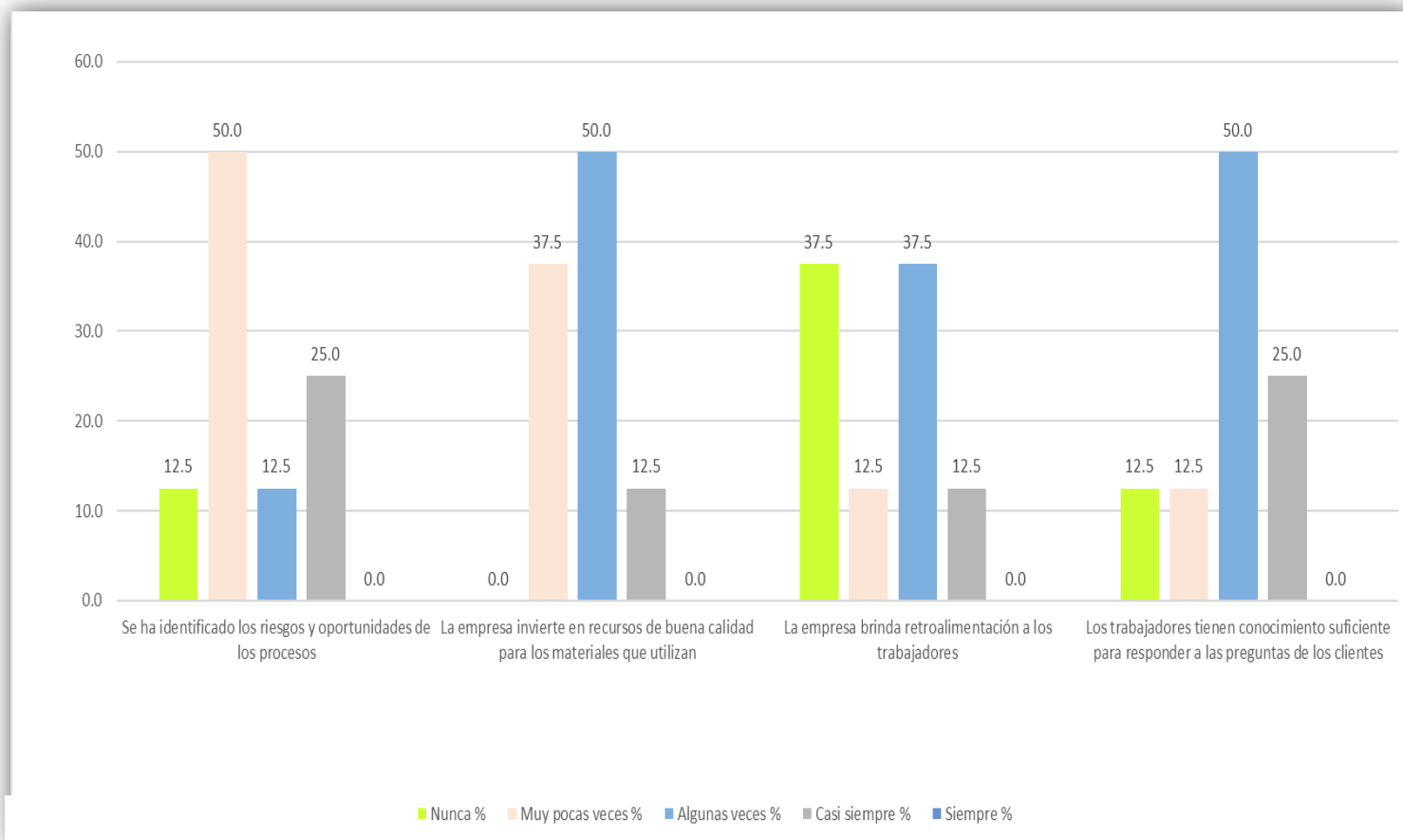
*Nota:* Datos obtenido de la tabla 3

Tabla 4  
Características del control de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023

Control de calidad	Concluye	
	N	%
Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los procesos		
Nunca	1	13.00
Muy pocas veces	4	50.00
Algunas veces	1	13.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan		
Nunca	0	00.00
Muy pocas veces	3	37.50
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores		
Nunca	3	37.50
Muy pocas veces	1	13.00
Algunas veces	3	37.50
Casi siempre	1	13.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00
Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes		
Nunca	1	13.00
Muy pocas veces	1	13.00
Algunas veces	4	50.00
Casi siempre	2	25.00
Siempre	0	00.00
Total	8	100.00

*Nota:* Datos obtenido del cuestionario aplicado a los trabajadores la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

**Figura 4**  
*Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023*



**Nota:** Datos obtenidos de la tabla 4

Tabla 5

*Propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.*

Variable	Indicadores	Problemas encontrados	Causas del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable	Presupuesto
Trabajo en Equipo	Compromiso	El 37,5% de los trabajadores consideran que algunas veces asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de incentivos para la participación.</li> <li>- Falta de reconocimiento y motivación.</li> <li>- Falta de compromiso y colaboración en el equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desinterés en las tareas laborales y proyectos de la empresa.</li> <li>-Baja productividad y eficiencia en las operaciones.</li> <li>-Falta de compromiso con los objetivos organizacionales.</li> <li>-Ambiente laboral negativo y falta de cohesión en el equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar programas de reconocimiento y recompensas para motivar y valorar la contribución de los empleados.</li> <li>-Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde las ideas y opiniones de los empleados sean valoradas.</li> <li>-Establecer metas claras y alcanzables, asegurando que cada empleado</li> </ul>	Dueño	S/. 1.350

					<p>comprenda su contribución al éxito de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar sesiones regulares de retroalimentación y diálogo abierto para comprender las inquietudes y sugerencias de los empleados.</li> </ul>		
Confianza	<p>El 37,5 % de los trabajadores consideran que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Deficiencias en la formación en habilidades de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Malentendidos frecuentes en las tareas y proyectos compartidos.</li> <li>-Conflictos y tensiones en el equipo debido a la falta de claridad.</li> <li>-Reducción de la eficiencia y la colaboración en el trabajo en equipo.</li> <li>-Riesgo de que se pierdan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ofrecer capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva para todo el personal.</li> <li>-Establecer canales de comunicación claros y promover el uso de herramientas colaborativas.</li> </ul>	Dueño	S/. 2.300	

				oportunidades de innovación y mejora continua.	-Fomentar la creación de equipos multifuncionales para promover la colaboración entre diferentes áreas. -Facilitar actividades de construcción de equipo y eventos sociales para fortalecer las relaciones entre los compañeros.		
Gestión de Calidad	Planificación	El 50% de los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa	- Falta de comunicación y comprensión sobre la importancia de estos elementos - Falta de alineación con los objetivos organizacionales.	-Desconexión entre los empleados y los objetivos estratégicos de la empresa. -Falta de alineación en las decisiones y acciones diarias	-Realizar sesiones de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la misión, visión y valores -Integrar los valores de la	Dueño	S/. 1.800

				<p>con los principios organizacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Posible falta de cohesión y unidad en el equipo.</li> <li>-Riesgo de que los clientes perciban falta de compromiso y profesionalismo.</li> </ul>	<p>empresa en la evaluación del desempeño y reconocimiento de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Crear eventos y actividades que destaquen los logros y contribuciones alineadas con la misión y visión.</li> <li>-Establecer programas de mentoría y liderazgo que refuercen la conexión de los empleados con los valores de la empresa</li> </ul>		
Control de calidad	El 50% de los trabajadores consideran que algunas veces tienen	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ausencia de capacitación.</li> <li>- Falta de formación adecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Insatisfacción del cliente debido a respuestas inexactas o incompletas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar programas de formación continua para mejorar el</li> </ul>			

		<p>conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes.</p>		<p>-Posible pérdida de clientes debido a la falta de información precisa.          -Riesgo de mala reputación de la empresa por un servicio al cliente deficiente.          Posibilidad de quejas y reclamaciones frecuentes por falta de claridad.</p>	<p>conocimiento sobre productos y servicios.          -Proporcionar recursos y herramientas actualizadas para acceder a información relevante.          -Establecer un sistema de retroalimentación constante para identificar áreas de mejora y corregir errores.          -Realizar simulacros y prácticas de situaciones comunes para mejorar la capacidad de respuesta.</p>	<p>Dueño</p>	<p>S/. 1.900</p>
--	--	--	--	---	---	--------------	------------------

*Nota: Elaboración propia.*



## V.DISCUSIÓN

### Tabla 1

Características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

**La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que muy pocas veces la empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades (tabla 1). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Villa (2020) titulado *"La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador"*, en donde menciono que el 66,7 % de los trabajadores no ha recibido capacitaciones por parte de la empresa El Sembrador S.C.C, de la misma manera coincide con la investigación de Samaná (2019) titulado *"Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. san isidro - 2019"* quien considero que el 66,7 % de los trabajadores consideran nivel medio en las capacitaciones , así mismo también coincide con la tesis del autor Lezama (2020) titulado *"Clima laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro ferretería caso:Paredes, distrito de Yungay, Áncash 2020"*, quien considero que el 37,5 los trabajadores indican que se encuentra en permanente capacitación algunas veces. Por otro lado contrasta con el autor Lozano (2019) en su tesis titulado *"Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción:caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019"* quien señalo que el 50 % de los trabajadores casi siempre la empresa les permite mejorar sus habilidades y conocimiento. Este

resultado obtenido muestra que en su mayoría la empresa no desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades, lo cual se genera una serie de problemas, como la disminución de la productividad, la baja calidad en la ejecución de tareas y, en última instancia, la insatisfacción tanto de los empleados como de los clientes. Además, la ausencia de programas de formación puede generar un ambiente laboral desmotivador, donde los trabajadores se sientan estancados y sin oportunidades de crecimiento profesional, lo cual es esencial que la dirección reconozca la importancia de invertir en el desarrollo profesional de sus empleados para asegurar el éxito a largo plazo y el crecimiento sostenible de la organización.

**La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo:**

37,5 % de los trabajadores consideran que siempre la empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo (tabla 1). Estos resultados coincide con la tesis del autor Lozano (2019) titulado, *Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019*, quien obtuvo el 80,00 % de los trabajadores siempre intenta organizar grupos para trabajar en conjunto, de la misma manera coincide con la tesis del autor Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena Piura, año 2018*, quien obtuvo el 91 % de los trabajadores que si el trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo los objetivos propuestos. Por otro lado contrasta con la tesis del autor Villa (2020) titulado, *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo* quien obtuvo el 50 % de los trabajadores indicaron que casi siempre tiene

usted la oportunidad de hacer lo que mejor sabe hacer. Este resultado obtenido muestra que en su mayoría la empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo lo cual plantea un desafío significativo en cuanto a la cultura organizacional. Aunque la competencia puede ser un estímulo para la mejora individual, la sobrevaloración de este enfoque puede generar un ambiente laboral poco colaborativo y contraproducente. Es fundamental que la empresa busque un equilibrio entre la competencia individual y la colaboración en equipo. Fomentar un ambiente donde se reconozcan y valoren las fortalezas individuales, pero al mismo tiempo se incentive la colaboración, puede generar un equipo más fuerte y resiliente. Esto no solo mejora el rendimiento colectivo, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y motivador. En definitiva, la excesiva promoción de la libre competencia en detrimento de la colaboración puede socavar los esfuerzos colectivos y limitar el verdadero potencial del equipo y la empresa en su conjunto.

**Cuándo se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente** : el 37,5 % de los trabajadores consideran que algunas veces se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente (tabla 1). Estos resultados contrastan con el Villa (2020) titulado *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, quien obtuvo el 38.00 % de los trabajadores indican que casi siempre cumple las tareas encomendadas en su momento, de la misma manera coincide con la tesis del autor Lozano (2019) titulado *Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito*

*Ayacucho, 2019*, quien obtuvo el 88% de los trabajadores que siempre en la empresa escucha a los trabajadores y se les apoya cuando existen problemas, así mismo también coincide con el trabajo de investigación de tesis del autor Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 15 % de los trabajadores que casi siempre la empresa le permite desarrollar sus habilidades para trabajar en colaboración con sus compañeros. Este resultado obtenido muestra que, en su mayoría los trabajadores consideran que siempre se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, es esencial que la empresa adopte un enfoque más equitativo y transparente en la asignación de responsabilidades. Esto puede incluir la rotación de roles, la identificación de fortalezas individuales y la asignación estratégica de tareas para promover el desarrollo conjunto del equipo. Fomentar la comunicación abierta sobre las expectativas y proporcionar oportunidades para que los empleados expresen sus preferencias y habilidades puede contribuir significativamente a la construcción de un equipo más cohesionado y motivado.

**Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que nunca existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos (tabla 1). Estos resultados contrastan con la tesis de Lozano (2019) *titulado Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019*, en donde manifestó que el 62,0 % de los trabajadores manifestaron que siempre se siente comprometido con los objetivos y metas de la empresa, así mismo

contrasta con la investigación del autor Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, el cual señaló que el 17 % de los trabajadores siempre usted cumple en el tiempo establecido las tareas asignadas, de la misma manera menciona en su trabajo de investigación Villa (2020 *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, quien obtuvo 76 % de los trabajadores indican que si han cumplido los objetivos planteados en la empresa El Sembrador S.C.C. Este resultado obtenido muestra que en su mayoría los trabajadores si cumplen con el compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos. Aunque es fundamental que cada empleado asuma responsabilidades individuales, la falta de énfasis en la interdependencia y el trabajo conjunto podría tener consecuencias negativas para el éxito general de la organización. Es esencial que la empresa promueva un equilibrio saludable entre el logro individual y el trabajo en equipo. Fomentar la colaboración, establecer metas compartidas y reconocer la importancia de cada contribución individual en el contexto del éxito colectivo puede mejorar la cohesión del equipo y la capacidad de la empresa para enfrentar desafíos de manera más efectiva.

## Tabla 2

Características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

**Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta:** el 25 % de los trabajadores consideran que nunca cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta (tabla 2). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Lozano (2019) titulada, *Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019*, quien obtuvo el 62 % de los trabajadores mencionaron que nunca sugiere nuevas ideas para el bienestar de la empresa, de la misma manera coincide con el trabajo de investigación del autor Samaná (2019) titulada, *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. san isidro - 2019*, quien obtuvo el 56,7 % de los trabajadores mencionaron que el nivel medio es la percepción sobre el manejo de cambio. Por otro lado, contrasta con el trabajo de investigación de Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 12 % de los trabajadores casi siempre la empresa le permite ser partícipe en la toma de decisiones. Este resultado obtenido muestra que en su mayoría los trabajadores indican que nunca cree que los comentarios o sugerencias que aportan son tomados en cuenta, lo cual esto conlleva a que la empresa plantea una seria preocupación en cuanto a la comunicación y la cultura organizacional. La falta de receptividad hacia las contribuciones del equipo puede tener consecuencias negativas en la moral, la motivación y, en última instancia, en

la innovación dentro de la organización. Cuando los empleados sienten que sus opiniones no son valoradas o consideradas, se puede generar un ambiente de desmotivación y apatía. Esto no solo afecta el compromiso individual, sino que también socava la confianza en la dirección y en el proceso de toma de decisiones. La reticencia a compartir ideas puede limitar el potencial creativo del equipo y obstaculizar el progreso hacia la resolución de problemas y la mejora continua. La empresa debe trabajar activamente en mejorar la comunicación y demostrar a los empleados que sus aportaciones son valoradas y contribuyen al éxito general de la organización.

**La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo (tabla 2). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Samaná (2019) titulado *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. san isidro – 2019*, quien obtuvo el 48,3 % los trabajadores indican según su percepción es de nivel medio la comunicación interna, de la misma manera coincide con el trabajo de investigación del autor Julca (2020) titulado *Caracterización de trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020*, quien obtuvo el 67 % los trabajadores indicaron que no hay confianza entre compañeros de trabajo. Por otro lado, contrasta con el trabajo de investigación de Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 14 % los trabajadores indicaron que casi siempre cree que sus compañeros de trabajo mantienen una buena comunicación y coordinación con

sus tareas. Este resultado obtenido muestra que en su mayoría de los trabajadores se refleja la ausencia de una comunicación asertiva entre los compañeros de trabajo en la empresa es un tema que merece una atención crítica y proactiva. La falta de una interacción efectiva puede dar lugar a malentendidos, errores en la ejecución de tareas y, en última instancia, afectar negativamente la dinámica del equipo y la eficiencia operativa. La empresa debe reconocer la importancia de una comunicación efectiva en el logro de metas y en la creación de un entorno laboral positivo y productivo.

**Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que algunas veces siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores (tabla 2). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Villa (2020) titulado, *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador*, quien señala que el 44,4% % de los trabajadores indican a que la relación entre los trabajadores y los jefes no son ni buenas, ni malas en la empresa El Sembrador S.C.C. Por otro lado contrasta con el trabajo de investigación del autor Sernaque (2018) titulado, *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, donde obtuvo el 100 % de los trabajadores que si existe una confianza en equipo tanto interno como externo. Este resultado obtenido muestra que en su mayoría la falta de confianza para tratar temas personales con los superiores puede tener consecuencias negativas en la dinámica laboral y el bienestar emocional de los empleados. La empresa debe abordar activamente este problema para construir relaciones más sólidas y promover un ambiente de trabajo donde la confianza y la apertura sean fundamentales para el éxito organizacional.



**Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajador:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que muy pocas veces cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajador (tabla 2). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Villa (2020) titulado *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador*, quien obtuvo el 50 % de los trabajadores indican que nunca toman en cuenta sus opiniones con su jefe para resolver algún conflicto, de la misma manera coincide con el trabajo de investigación de Samaná (2019) titulado, *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. san isidro - 2019*, el cual señaló que el 60 % de los trabajadores indican que el nivel medio es el manejo de conflictos. Por otro lado contrasta con el trabajo de investigación del autor Lozano (2019) titulado *Comportamiento Organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro ferreterías y materiales de construcción: caso Empresa Chovi Inversiones S.A.C. distrito Ayacucho, 2019*, quien manifestó que el el 62 % de los trabajadores indican que siempre la relación con su jefe es clara y asertiva para discutir algún problema. Este resultado obtenido muestra en su mayoría los trabajadores no sienten que cuentan con la libertad por parte de sus superiores para discutir problemas laborales plantea una seria inquietud en cuanto a la comunicación y la cultura organizacional. La empresa debe abordar activamente esta cuestión para construir relaciones más sólidas, mejorar la comunicación y promover un ambiente de trabajo donde la resolución colaborativa de problemas sea una parte integral del proceso.

### Tabla 3

Características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

**La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que algunas veces la empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar (tabla 3). Estos resultados contrastan con la tesis del autor Villa (2020) titulado, *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, el cual señaló que el 44,4% de los trabajadores es nivel bueno el desarrollo organizacional con los objetivos de la empresa, de la misma manera contrasta con el trabajo de investigación del autor Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv SRL Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 15 % de los trabajadores manifestaron que siempre en su empresa se trabaja en función a un objetivo común. Este resultado obtenido muestra que los trabajadores de la empresa no tiene claro ni preciso los objetivos de la empresa en algunas ocasiones plantea preocupaciones fundamentales en relación con la transparencia y la coherencia en la dirección organizacional. La comunicación inconsistente de los objetivos puede generar confusión, desmotivación y, en última instancia, impactar en el rendimiento y la alineación del equipo. Es esencial que la empresa adopte prácticas de comunicación más efectivas para garantizar que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos y contribuyan de manera efectiva al éxito organizacional.

**Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa:** el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa (tabla 3). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Samaná (2019) titulado *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. san isidro - 2019*, quien manifestó el 70 % de los trabajadores señalaron que algunas veces se involucra con la misión, visión de la empresa. Por otro lado contrasta con el trabajo de investigación del autor Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 21 % de los trabajadores indican que siempre se sienten comprometido con las normas y valores de la empresa. Este resultado obtenido muestra que los trabajadores solo en algunas ocasiones se involucran con la misión, visión y valores de la empresa plantea una inquietud fundamental sobre el nivel de compromiso y conexión emocional del equipo con la identidad organizacional. El involucramiento intermitente con la misión y valores puede tener consecuencias negativas para la cohesión del equipo, la moral y la productividad. La misión, visión y valores de una empresa son pilares fundamentales que definen su propósito y cultura. Cuando los empleados solo se involucran ocasionalmente con estos principios, se puede generar una falta de alineación en torno a los objetivos organizacionales. Esto puede llevar a la falta de dirección, motivación y compromiso general entre los miembros del equipo.

**Se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que muy pocas veces se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa (tabla 3). Estos resultados contrasta con la tesis del autor Villa (2020) titulado *La gestión empresarial y el desarrollo organizacional en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, quien señala que el 55,6% de los trabajadores consideran que están de acuerdo con la gestión empresarial utilizada en gestión de calidad, de la misma manera contrasta con el trabajo de investigación de Segura (2019) titulado *Trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores de la Ferretería Jsv Srl Cajamarca 2019*, quien obtuvo el 18 % de los trabajadores manifestaron que casi siempre sus compañeros de trabajo brindan un servicio de calidad, por otro lado también contrasta con la tesis del autor Cortez(2018) titulado *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de materiales de construcción ubicadas en jiron Manuel Ruiz del distrito Chimbote provincia del Santa año 2018*, quien obtuvo el 46,67 % de los trabajadores indican que si tiene conocimiento sobre el término gestión de calidad. Este resultado obtenido muestra en su mayoría los trabajadores indica que si se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa. Es alentador escuchar que los trabajadores reconocen la implementación de una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa. Sin embargo, la crítica constructiva implica reflexionar sobre la efectividad real de dicha política y su impacto en la mejora continua.

**La política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores:** el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces la política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores (tabla 3). Estos resultados coincide con la tesis del autor Cortez(2018) titulado *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de materiales de construcción ubicadas en jiron Manuel Ruiz del distrito Chimbote provincia del Santa año 2018* , quien obtuvo el 100 % de los trabajadores siempre la política de la empresa esta disponible para los trabajadores, de la misma manera coincide con el trabajo de investigación de Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, quien obtuvo el 70 % de los trabajadores que indican que si cuenta con una política en la empresa , por otro lado también coincide con el trabajo de investigación de Julca (2020) titulado *Caracterización de trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020* quien obtuvo el 60 % de los trabajadores mencionan que siempre la política de la empresa esta correctamente elaborado . Este resultado obtenido muestra en su mayoría la política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores. La claridad en las políticas empresariales es esencial para fomentar un entorno de trabajo transparente y para asegurar que todos los empleados estén informados y alineados con las expectativas y normativas de la empresa.

**Tabla 4**

Características del control en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.

**Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los proceso:** el 50 % de los trabajadores consideran que muy pocas veces se ha identificado los riesgos y oportunidades de los proceso (tabla 4). Estos resultados contrasta con la tesis del autor Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, quien obtuvo el el 85% de los trabajadores indican que siempre existe riesgos en el área de trabajo , de la misma manera contrasta con el trabajo de investigación de Cortez(2018) titulado *Gestión de calidad con el uso del marketing y plan mejora en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de materiales de construcción ubicadas en jiron Manuel Ruiz del distrito Chimbote provincia del Santa año 2018*, quien obtuvo el 75% de los trabajadores indican que si existe peligros en el trabajo. Este resultado obtenido muestra en su mayoría los trabajadores siempre identifican los riesgos y oportunidades de los proceso en la empresa, aunque es positivo contar con un equipo que demuestra un alto nivel de conciencia sobre los aspectos críticos de los procesos, es esencial que la empresa evolucione hacia una cultura que promueva la acción proactiva y la implementación de medidas correctivas y preventivas. La identificación por sí sola no es suficiente; se requiere un enfoque integral que aborde eficazmente los riesgos y capitalice las oportunidades identificadas.

**La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan:** el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces la empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan (tabla 4). Estos resultados contrasta con la tesis del autor Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, quien obtuvo el 100 % de los trabajadores indican que siempre brinda presupuesto para la calidad de los productos, de la misma manera contrasta con el trabajo de investigación de Cortez(2018) titulado *Gestión de Calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Textiles, Cercado de Tumbes*, quien obtuvo el 60 % de los trabajadores mencionan que siempre cuenta con materiales de buena calidad. Este resultado obtenido muestra en su mayoría los trabajadores indican que la empresa siempre invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan los clientes. La empresa reconsidere su enfoque hacia la inversión en recursos y materiales, asegurándose de que estén alineados con los estándares de calidad necesarios para garantizar un rendimiento óptimo. La adopción de prácticas que prioricen la calidad puede traducirse en beneficios tanto para los empleados como para la reputación de la empresa.

**La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores:** el 37,5 % de los trabajadores consideran que nunca la empresa brinda retroalimentación a los trabajadores (tabla 4). Estos resultados coinciden con la tesis del autor Julca (2020) titulado *Caracterización de trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados (ferreterías) en la ciudad de Caraz, 2020*, quien obtuvo el 73 % de los trabajadores indican que no realizan retroalimentación entre compañeros de trabajo, de la misma manera coincide con el trabajo de investigación de Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, quien obtuvo el 64 % de los trabajadores indican que nunca la empresa brinda capacitaciones, por otro lado también coincide con el trabajo de investigación del autor Cancho & Caycho (2018) titulado, *Gestión del Talento Humano y el Desarrollo Organizacional en la empresa Bijou Perú- Sede Lima Sur, 2018*, quien obtuvo el 50 % de los trabajadores indican que algunas veces realiza la empresa retroalimentación. Este resultado obtenido muestra en su mayoría los trabajadores indican que en la empresa nunca brinda retroalimentación. La falta de comunicación regular y constructiva puede generar incertidumbre y desmotivación entre los miembros del equipo. La retroalimentación debería ser un proceso continuo, ofreciendo elogios por el trabajo bien hecho y señalando áreas de mejora de manera constructiva. Esta práctica contribuye no solo al desarrollo individual, sino también al éxito general de la empresa.



**Los trabajadores tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes:** el 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes (tabla 4). Estos resultados contrasta con la tesis de los autores Huillcapi & Llanga (2018) titulado *La gestión comercial y la imagen corporativa de la ferretería el artesano, cantón Riobamba: periodo 2018*, quien obtuvo el 86 % de los trabajadores manifestaron que si reciben un asesoramiento por parte de los jefes de la ferretería, de la misma manera contrasta con el trabajo de investigación de Sernaque (2018) titulado *Caracterización de la gestión de calidad y Empowerment en las MYPE rubro Ferreterías del distrito La Arena (Piura), año 2018*, quien obtuvo el 96 % de los trabajadores indican **que si reciben información útil para interactuar con el cliente**. Este resultado indica que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes es evidente que nosotros poseen un nivel destacado de conocimiento que les permite abordar de manera efectiva las consultas de los clientes. Este logro no solo resalta la calidad de la formación recibida, sino también el compromiso de nuestro talentoso equipo con la excelencia en el servicio al cliente. Reconocemos y valoramos el papel crucial que juegan nuestros empleados en el éxito continuo de la empresa y estamos comprometidos a apoyar su crecimiento y desarrollo a medida que avanzamos juntos hacia el logro de nuestros objetivos organizativos.

## VI. CONCLUSIONES

En conclusión la propuesta de mejora del trabajo en equipo y la implementación de una sólida gestión de calidad en el rubro pintura y matizados son aspectos importantes para el éxito y la sostenibilidad del negocio. La empresa de pintura y matizados puede mejorar significativamente su eficiencia y calidad implementando un enfoque más colaborativo y una gestión más rigurosa de la calidad.

Respecto al primer objetivo específico, se llegó a la conclusión que la ausencia de programas de capacitación, la falta de promoción del trabajo en equipo, la escasa participación en reuniones y la falta de compromiso de los trabajadores con las responsabilidades y objetivos de la empresa constituyen un conjunto de desafíos significativos en términos de desarrollo organizacional.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se concluyó que la falta de comunicación asertiva en el entorno laboral, la ausencia de confianza entre los trabajadores y sus superiores para abordar cuestiones personales, así como la limitada libertad para discutir problemas laborales con los superiores, crea un ambiente laboral tenso y poco productivo.

Por otra parte el tercer objetivo específico, se concluyó que la falta de involucramiento de los trabajadores con la misión, visión y valores de la empresa, la ausencia de una política de gestión de calidad en los procedimientos y la limitada disponibilidad de información sobre la política empresarial, constituyen obstáculos significativos para el desarrollo efectivo de la organización.

Con relación al cuarto objetivo específico, se concluyó que la identificación de riesgos y oportunidades en los procesos de la empresa destaca la necesidad de una gestión más efectiva. La falta de inversión en recursos de calidad para los materiales utilizados por los trabajadores plantea desafíos en términos de eficiencia y calidad del producto final. Además, la insuficiente capacitación de los trabajadores para responder a las preguntas de los clientes resalta la importancia de programas de formación continua.

Por último el quinto objetivo específico, que es la elaboración de una propuesta de mejora, se concluyó que las dificultades que se encontró fueron cuatro problemas que afectan el desarrollo de la microempresa, entre ellos la mayoría relativa de los trabajadores no se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, por otro lado en su mayoría relativa de los trabajadores mencionaron que no tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes, por otro lado en su minoría los trabajadores indicaron que no se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente y la comunicación no es asertiva entre tus compañeros de trabajo

## VII.RECOMENDACIONES

Implementar un enfoque sólido de trabajo en equipo y gestión de calidad, estableciendo equipos interdisciplinarios que fomenten la colaboración entre los departamentos de producción, control de calidad y diseño puede optimizar la comunicación y reducir posibles brechas en la cadena de suministro. Además, la adopción de prácticas de gestión de calidad, como la estandarización de procesos y la capacitación continua del personal, contribuirá a garantizar la consistencia en la producción y a elevar los estándares de calidad de los productos.

Fomentar un ambiente laboral que promueva la participación activa y el reconocimiento. Implementar programas de desarrollo profesional, brindar retroalimentación constructiva y establecer canales efectivos de comunicación son clave para impulsar la motivación y el sentido de pertenencia de los empleados. Incentivar la autonomía y la inclusión, así como reconocer los logros individuales y de equipo, contribuirá a cultivar un compromiso sólido que se traduzca en un desempeño excepcional y en el éxito sostenible de la empresa.

Establecer canales claros para compartir información relevante sobre la empresa, metas y decisiones estratégicas contribuirá a generar confianza entre los empleados. Además, es fundamental reconocer y valorar las contribuciones individuales, promoviendo un ambiente donde cada miembro del equipo se sienta apreciado. La honestidad en la gestión y la coherencia en la aplicación de políticas refuerzan la confianza de los trabajadores.

Facilitar sesiones de retroalimentación y discusión para que los empleados puedan aportar sus perspectivas y experiencias, contribuye a una mayor apropiación de la misión y visión. Asimismo, es esencial comunicar de manera clara y regular cómo las políticas de la empresa respaldan estos objetivos.

Implementar un sistema integral de control que abarque desde la selección de los productos de inicio a fin. Establecer protocolos claros de inspección en cada fase del proceso de producción, incorporando tecnologías modernas y capacitando al personal en técnicas actualizadas. Creación de una cultura que valore la calidad y la mejora continua, junto con la asignación de responsabilidades específicas a equipos especializados, contribuirá a asegurar la consistencia y la excelencia en los productos y servicios de la empresa.

## **PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE**

### **Datos generales**

**Nombre o razón social:** Corporacion Agapito

**Giro de la empresa:** Venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados

**Dirección:** Cal.garatea mza. 1 lote. 30 A.H. Bellavista Ancash - Santa - Nuevo Chimbote

**Nombre del representante:** Yesenia del Pilar Palacios Tiburcio

### **Historia:**

La Microempresa Caso Yesenia E.I.R.L., ubicada en la Ciudad de Nuevo Chimbote fue creada en el año 2011, siendo la dueña la Señora Yesenia del Pilar Palacios Tiburcio, se inició con la venta de pinturas y con el transcurrir de los años, empezó abarcar más productos relacionados al rubro de ferretería, su enfoque fue para todas las edades de su producto. La finalidad que tiene es brindar calidad en sus productos e innovar.

### **Misión**

Nuestro propósito es atender de manera integral las demandas de la comunidad en la provisión de materiales destinados a la construcción, la industria y el ámbito doméstico. Nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad, respaldados por garantías sólidas y a precios competitivos, destacándonos a través de la prestación de servicios de excelencia que superen las expectativas de nuestros clientes.

### **Visión**

Aspiramos a consolidarnos como referentes destacados en el mercado nacional, especializados en la comercialización de materiales de construcción, industriales y para el hogar. Buscamos alcanzar el liderazgo a través de la pronta satisfacción de las necesidades del cliente, manteniendo una posición destacada en términos de eficiencia y excelencia en el servicio. ambiente. y servicios.

## Objetivo

Garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes a través de una oferta integral de materiales para la construcción, la industria y el hogar, caracterizada por su calidad, garantía y precios competitivos. Para lograrlo, nos comprometemos a mantener y mejorar continuamente nuestros estándares de servicio, así como a optimizar la eficiencia en los procesos de comercialización..

## Objetivos organizacionales

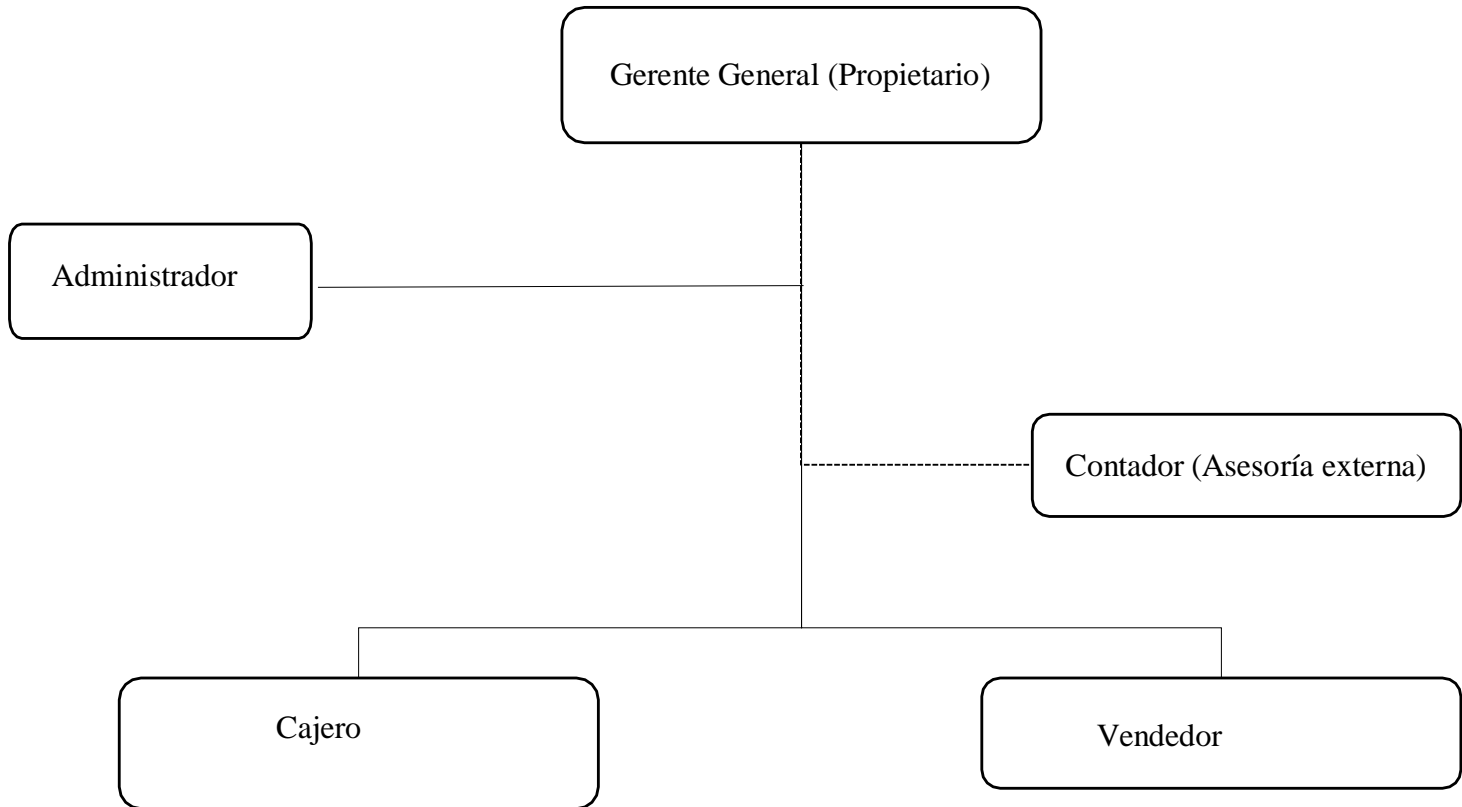
- Ofrecer productos de la más alta calidad: Implementar procesos de selección rigurosos y establecer alianzas estratégicas con proveedores confiables para garantizar la excelencia en la calidad de los materiales que ofrecemos a nuestros clientes.
- Respaldo con garantías sólidas: Establecer políticas claras de garantía para todos nuestros productos, brindando confianza y respaldo a nuestros clientes en caso de cualquier eventualidad, fortaleciendo así la relación de confianza con la clientela.
- Competir con precios competitivos: Optimizar nuestros procesos de adquisición y gestión de inventarios para poder ofrecer precios competitivos en el mercado, asegurando así una propuesta de valor atractiva para nuestros clientes.
- Prestación de servicios de excelencia: Capacitar constantemente a nuestro personal para asegurar un servicio al cliente excepcional, destacándonos por la atención personalizada, el conocimiento experto y la resolución eficaz de cualquier consulta o necesidad.
- Alcanzar el liderazgo en el mercado nacional: Desarrollar estrategias de marketing efectivas, expandir nuestra presencia geográfica y diversificar nuestro catálogo de productos para consolidarnos como líderes en la comercialización de materiales de construcción, industriales y para el hogar a nivel nacional.

## Productos y servicios

La microempresa Caso Yesenia E.I.R.L., una ferretería con respaldo de 9 años sirviendo a la comunidad peruana, se distingue por proporcionar un servicio óptimo, tarifas preferenciales y garantías en su amplio abanico de productos y servicios. Esta empresa, de origen peruano, ha establecido estratégicamente una red de locales a nivel nacional para facilitar el acceso a su clientela.

Con aproximadamente trescientos colaboradores, trabajamos de manera colaborativa en un entorno que cumple con estrictas normas de seguridad y promueve un constante proceso de capacitación, facilitando así la consecución de nuestras metas organizacionales. La confianza y lealtad de nuestros clientes nos impulsa a mantener un estándar de calidad en nuestro servicio

## Organigrama



*Nota: Elaboración propia.*



**Descripción de Funciones:**

<b>Área Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente general</b>
<b>Perfil</b>	<p>Profesional con amplia experiencia en gestión empresarial liderazgo y toma de decisiones estratégicas.</p> <p>Experiencia relevante en su cargo y habilidades en el ámbito empresarial.</p> <p>Es necesario contar con una perspectiva estratégica.</p> <p>Debe poseer una inteligencia emocional sólida.</p> <p>Demostrar creatividad al trabajar en equipo.</p> <p>Poseer un espíritu emprendedor destacado.</p>
<b>Objetivo</b>	<p>Dirigir y supervisar todas las operaciones de la empresa, establecer estrategias y políticas para alcanzar los objetivos de crecimiento y rentabilidad.</p>
<b>Funciones</b>	<p>Elaborar y ejecutar planes estratégicos.</p> <p>Establecer políticas y procedimientos internos.</p> <p>Gestionar el presupuesto y los recursos financieros.</p> <p>Representar a la empresa ante clientes y stakeholders.</p> <p>Establecer alianzas estratégicas con otras empresas.</p>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Área Administración</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en Administración</li> <li>• Experiencia mínima 3 años</li> <li>• Liderazgo y Habilidades Gerenciales</li> <li>• Tener visión Estratégica</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Coordinar las actividades diarias de la empresa,asegurando el cumplimiento de los objetivos establecidos..
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador de las actividades de los departamentos.</li> <li>• Supervisar el rendimiento y la productividad.</li> <li>• Solucionador de problemas y conflictos internos.</li> <li>• Evaluar y mejorar los procesos internos.</li> <li>• Realizar informes de gestión y presentar resultados.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Área Caja</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en Contabilidad</li> <li>• Conocimiento de Procedimientos y Software</li> <li>• Persona con habilidades de atención al cliente y manejo de transacciones monetarias y manejo de sistemas de pago.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Realizar transacciones monetarias y mantener un registro adecuado de las mismas.
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar transacciones de compra y venta.</li> <li>• Manejar efectivo y procesar pagos electrónicos.</li> <li>• Proporcionar recibos y registros precisos de transacciones.</li> <li>• Mantener la caja registradora y realizar arqueos.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

<b>Área Venta</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Vendedor</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional en Administración</li> <li>• Persona con habilidades de persuasión y negociación, orientada a la venta, enfocada en alcanzar objetivos de ventas constituidas por la organización</li> <li>• Experiencia profesional en el campo de ventas.</li> <li>• Poseer habilidades comunicativas sólidas.</li> <li>• Capacidad para resolver eficientemente las quejas diarias.</li> <li>• Destrezas para atender y satisfacer las necesidades de los clientes.</li> <li>• Demostrar sociabilidad y amabilidad hacia los demás.</li> <li>• Conocimientos en gestión administrativa.</li> <li>• Sentido de altruismo y paciencia al brindar ayuda a los demás.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	Promover y vender los productos y servicios de la empresa, brindando atención personalizada a los clientes
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar en equipo con los colegas.</li> <li>• Solucionar quejas, reclamos o preguntas de los clientes.</li> <li>• Verificar que los productos entregados se encuentren en óptimas condiciones.</li> <li>• Ofrecer un servicio y atención de calidad a todos los clientes.</li> <li>• Asegurar la satisfacción de los clientes.</li> <li>• Mantener el establecimiento en un estado adecuado.</li> <li>• Identificar oportunidades de ventas y prospectar clientes.</li> <li>• Realizar seguimiento a clientes potenciales y mantener una cartera de clientes.</li> <li>• Negociar condiciones y cierre de ventas.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

## Diagnóstico General

<b>MATRIZ DE LA ESTRATEGIA FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	1.Buena ubicación de las tiendas 2.Cuenta con tres tiendas a nivel local 3.Realiza entrega a domicilio 4.Ventas a través del celular 5.Facilidad de cambio de productos con el proveedor	1.Demora en llegar los productos por falta de materia prima 2.Los productos no son de marca conocida 3.No realizan publicidad en las redes sociales 4.Los precios no son accesibles para el cliente. 5.No realizan innovación en los productos 6.Nuevos competidores 7.Calidad en los productos 8.Cambio de producto por los clientes
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
1.Sistema de facturación 2.Pagos online 3.Pagos por Pos 4. Descuento en la compra 5.Habilidades para las ventas 6.Buena rentabilidad 7.Proveedores confiables 8.Costos unitarios bajos	-Aprovechar el sistema de facturación, para tener un adecuado control en las tres tiendas, considerando los pagos online ,los pagos por POS y las ventas realizadas a través del celular. (F1, F2, F3, O2, O4) -Realizar capacitaciones para mejorar las habilidades en las ventas y establecer zonas específicas para la entrega a domicilio. (F5, O3) -Realizar un plan con productos específicos para continuar en hacer el descuento en la compra y no afectar la buena rentabilidad que genera al estar una buena ubicación de las tiendas.( F4, F6, O1)	-Fomentar el uso del sistema de facturación para colocar el cambio de producto que requiere el cliente y el descuento que se realiza. (F1, F4 A8) -Implementar en las dos tiendas los pagos online y los pagos por POS, para poder así lidiar con los nuevos competidores (F2, F3, A6) -Aplicar estrategias que permitan desarrollar las habilidades para ventas y realizar un cronograma de publicaciones en redes sociales de los productos, teniendo en cuenta los comentarios de los clientes para poder así innovar los

	-Hacer una relación con los proveedores confiables con la finalidad de que los costos unitarios sean bajos de sus productos y continúen en brindar la facilidad de cambio de productos con el proveedor.(F7, F8, O5)	productos. (F5, A3, A5) -Aprovechar la buena rentabilidad, para comprar los productos de marca conocida y de calidad (F6, A2, A7) -Buscar nuevos proveedores confiables que tengan sus costos bajos, con la finalidad de brindar precios accesibles a los clientes y tener stock todos los productos. (F7, F8, A1, A4)
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1.Dirección estratégica 2. MOF 3.Oferta de los productos 4. Sistema de Gestión de calidad 5.El diseño del producto 6.Stand de productos	-Implementar estrategias para una adecuada dirección estratégica para poder así expandir las tiendas en diferentes distritos de la ciudad con una buena ubicación. (D1, A1) -Implementar y entregar el MOF a todos los trabajadores de las tres tiendas (D2, A2) -Desarrollar el sistema de gestión de calidad, mejorando el Stand de productos y considerando los peligros que puede suscitar en la entrega a domicilio. (D4, D6, O3) -Mejorar las ofertas de los productos considerando el diseño, tipo, para evitar los cambios repentinos de los productos con los proveedores y seguir realizando las ventas por el celular. (D3, D5, O4, O5)	-Realizar una adecuada dirección estratégica considerando la implementación del MOF y la comunicación efectiva de los trabajadores en el aspecto de la falta de materia prima, marcas conocidas, precio e innovación de los productos que sean accesibles para los clientes. (D1, D2, A1, A2, A4, A5) -Fomentar la oferta de los productos, realizar anuncios, publicidad en redes sociales y cambiar por temporadas los diseños de los productos, con la finalidad de que los clientes no pidan cambios de productos a la vez los competidores no tengan los mismos productos. (D3,D5, A3,A6, A8 ) -Capacitar a todos los trabajadores en relación a la importancia del sistema de gestión de calidad, para poder realizar mejoras en la tienda como el Stand de productos y

		verificar al atender que los productos sean de calidad (D4,D6, A7, )
--	--	--

*Nota: Elaboración propia.*

## Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Microempresaa
Compromiso	Los trabajadores consideran que algunas veces asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente
Confianza	Los trabajadores consideran que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo.
Planificación	Los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa.
Control de calidad	Los trabajadores consideran que algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes.

*Nota: Elaboración propia.*



## Problemas

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento del problema
Compromiso	El 38% de los trabajadores consideran que algunas veces asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente.	La minoría de los trabajadores algunas veces asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente, esto se debe a que la falta de incentivos para la participación, falta de reconocimiento y motivación, falta de compromiso y colaboración en el equipo. Por otro lado vemos también la falta de compromiso con los objetivos que tienen los trabajadores, de la misma manera el desinterés en las tareas laborales y proyectos de la empresa. y esto conlleva a la baja productividad y eficiencia en las operaciones, vemos la falta de capacitación en los estándares de calidad.
Confianza	El 38% de los trabajadores consideran que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo.	La minoría de los trabajadores que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo, esto se debe que tienen la falta de compromiso con los objetivos, de la misma manera el desinterés en las tareas laborales y proyectos de la empresa y esto afecta la baja productividad y eficiencia en las operaciones oportunidades de innovación y mejora continua.

Planificación	El 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa.	La mayoría relativa de los trabajadores algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, esto implica que la falta de comunicación y comprensión sobre la importancia de estos elementos son reflejados por parte de los trabajadores tienen desconocimiento, si mismo la falta de alineación con los objetivos organizacionales, por otro lado, la falta de alineación en las decisiones y acciones diarias con los principios organizacionales.
Control de Calidad	El 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes.	La mayoría relativa de los trabajadores algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes, esto es debido a la insatisfacción del cliente debido a respuestas inexactas o incompletas por parte de los trabajadores y esto genera la posible pérdida de clientes debido a la falta de información precisa. Por otro lado el riesgo de mala reputación de la empresa por un servicio al cliente deficiente y esto conlleva a la posibilidad de quejas y reclamaciones frecuentes por falta de claridad.

*Nota: Elaboración propia.*

### Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Diseño	El 38% de los trabajadores consideran que algunas veces asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente	<p>Para evitar las responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de reconocimiento y recompensas para motivar y valorar la contribución de los empleados.</li> <li>- Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde las ideas y opiniones de los empleados sean valoradas.</li> <li>- Establecer metas claras y alcanzables, asegurando que cada empleado comprenda su contribución al éxito de la empresa.</li> </ul>
Oferta	El 38% de los trabajadores consideran que algunas veces la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo.	<p>Para mejorar la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva para todo el personal.</li> <li>- Establecer canales de comunicación claros y promover el uso de herramientas colaborativas.</li> <li>- Fomentar la creación de equipos multifuncionales para promover la colaboración entre diferentes áreas</li> </ul>

Procesos	El 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces se involucra con la misión, visión y valores de la empresa	<p>Con el objetivo de abordar y superar las dificultades que se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, la empresa debe llevar a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar sesiones de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la misión, visión y valores.</li> <li>- Integrar los valores de la Empresa en la evaluación del desempeño y reconocimiento de los empleados.</li> <li>- Crear eventos y actividades que destaquen los logros y contribuciones alineadas con la misión y visión.</li> </ul>
Control de Calidad	El 50 % de los trabajadores consideran que algunas veces tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas de los clientes..	<p>Para evitar el conocimiento deficiente para responder a las preguntas de los clientes, la empresa debe realizar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de formación continua para mejorar el conocimiento sobre productos y servicios.</li> <li>- Proporcionar recursos y herramientas actualizadas para acceder a información relevante.</li> <li>- Establecer un sistema de retroalimentación constante para identificar áreas de mejora y corregir errores.</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia.*

### Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<p>Para evitar las responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de reconocimiento y recompensas para motivar y valorar la contribución de los empleados.</li> <li>- Fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y colaborativo, donde las ideas y opiniones de los empleados sean valoradas.</li> <li>- Establecer metas claras y alcanzables, asegurando que cada empleado comprenda su contribución al éxito de la empresa.</li> </ul>	Dueño y trabajadores	S/1,350.00	Internet Laptop Impresora	4 meses

2	<p>Para mejorar la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva para todo el personal.</li> <li>- Establecer canales de comunicación claros y promover el uso de herramientas colaborativas.</li> <li>- Fomentar la creación de equipos multifuncionales para promover la colaboración entre diferentes áreas</li> </ul>	Dueño	S/2,300.00	<p>Internet</p> <p>Laptop</p> <p>Impresora</p>	4 meses
---	--	-------	------------	--	---------

3	<p>Con el objetivo de abordar y superar las dificultades que se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, la empresa debe llevar a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar sesiones de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la misión, visión y valores.</li> <li>- Integrar los valores de la. Empresa en la evaluación del desempeño y reconocimiento de los empleados.</li> <li>- Crear eventos y actividades que destaquen los logros y contribuciones alineadas con la misión y visión.</li> </ul>	Dueño	S/ 1,800.00	Internet Laptop Celular	4 meses
---	--	-------	-------------	-------------------------------	---------

4	<p>Para evitar el conocimiento deficiente para responder a las preguntas de los clientes, la empresa debe realizar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar programas de formación continua para mejorar el conocimiento sobre productos y servicios.</li> <li>- Proporcionar recursos y herramientas actualizadas para acceder a información relevante.</li> <li>- Establecer un sistema de retroalimentación constante para identificar áreas de mejora y corregir errores</li> </ul>	Dueño	S/ 1,900.00	Internet Laptop Celular	4 meses
---	--	-------	-------------	-------------------------------	---------

*Nota: Elaboración propia.*





2	<p>Para mejorar la comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ofrecer capacitaciones en habilidades de comunicación efectiva para todo el personal.</li> <li>➤ Establecer canales de comunicación claros y promover el uso de herramientas colaborativas.</li> <li>➤ Fomentar la creación de equipos multifuncionales para promover la colaboración entre diferentes áreas .</li> </ul>	01/08/2023	30/11/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	--	------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

3	<p>Con el objetivo de abordar y superar las dificultades que se involucra con la misión, visión y valores de la empresa, la empresa debe llevar a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar sesiones de capacitación y sensibilización sobre la importancia de la misión, visión y valores.</li> <li>➤ Integrar los valores de la Empresa en la evaluación del desempeño y reconocimiento de los empleados.</li> <li>➤ Crear eventos y actividades que destaquen los logros y contribuciones alineadas con la misión y visión.</li> </ul>	01/08/2023	30/11/2023		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	------------	------------	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4	<p>Para evitar el conocimiento deficiente para responder a las preguntas de los clientes, la empresa debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar programas de formación continua para mejorar el conocimiento sobre productos y servicios.</li> <li>➤ Proporcionar recursos y herramientas actualizadas para acceder a información relevante.</li> <li>➤ Establecer un sistema de retroalimentación constante para identificar áreas de mejora y corregir errores</li> </ul>	01/08/2023	30/11/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

5	<p>Para evitar la mala calidad de los productos la empresa debe realizar lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer estándares de calidad claros y medibles.</li> <li>➤ Mejorar el control de calidad en los procesos de producción.</li> <li>➤ Implementar un sistema de retroalimentación y seguimiento de los clientes.</li> </ul>	01/08/2023	30/11/2023	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
---	---	------------	------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

*Nota: Elaboración propia.*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquise, S. (2016). *Trabajo en equipo y gestión de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho, 2016*. [Tesis para optar el título de licenciado en Administración], [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1676/Tesis%20AD155\\_Aqu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1676/Tesis%20AD155_Aqu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albildo, C. J. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018*. Trujillo. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10453>
- Bustamante, M. (2017). *Inteligencia emocional y trabajo en equipo en una institución educativa pública en la provincia de Huaraz, 2017*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11943/bustamante\\_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11943/bustamante_vm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabral, S. (2015). *Evaluación de la satisfacción de clientes*. Madrid: Verlag Dashófer Ediciones Profesionales S.L.U. [https://books.google.com.pe/books?id=DdtdLcJm9IkC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+a+los+clientes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwius\\_yh6p3wAhUorJUCHbXKAKkQ6AEwB3oECAgQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20a%20los%20clientes&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=DdtdLcJm9IkC&printsec=frontcover&dq=satisfacci%C3%B3n+a+los+clientes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwius_yh6p3wAhUorJUCHbXKAKkQ6AEwB3oECAgQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20a%20los%20clientes&f=false)
- Cancho, K. K., & Caycho, Y. L. (2018). *Gestión del talento humano y trabajo en equipo en la empresa comercial de artefactos Bijou Perú- sede Lima Sur, 2018*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34914/Cancho\\_GK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34914/Cancho_GK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Carbajal, Y. (2019). *Metodología y Técnicas*. México: Uren Economía.  
[http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108419/secme-22923\\_1.pdf?sequence=1](http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108419/secme-22923_1.pdf?sequence=1)
- Casavilca, C. (2019). *Atención a cliente y la satisfacción en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en el distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. Ayacucho.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20923/CALIDAD\\_CAPACIDAD\\_CASAVILCA\\_VARGAS\\_CAROLINA\\_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20923/CALIDAD_CAPACIDAD_CASAVILCA_VARGAS_CAROLINA_MARISOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño, G. (2017). *Planificar la gestión de la calidad*.  
<https://www.gladysgbegnedji.com/planificar-la-gestion-de-la-calidad/>
- Clavijo, C. (2020). *Competitividad empresarial: 4 estrategias para tu negocio*.  
<https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*. España: Printed in Spain.  
<https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q&f=false>
- Colonia, J. (2016). *Estilos de liderazgo y trabajo en equipo en los docentes escuela de administración USP-Huaraz*. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad San Pedro].  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1301/Tesis\\_44497.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1301/Tesis_44497.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Crespo, S. G., Ubillus, A. T., & Farias, F. Z. (2021). *El trabajo en equipo como herramienta para el cambio y la mejora de las empresas comerciales de Guayaquil*.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Díaz, C. (2016). *Como gestionar las recomendaciones de los clientes*.  
<https://www.socialmediapymes.com/recomendaciones-de-clientes/>
- Dueñas, F. C. (2017). *5 Formas de aumentar la satisfacción de sus colaboradores*.  
<https://blog.acsendo.com/5-formas-de-aumentar-la-satisfaccion-de-sus-colaboradores/>

- Escamilla, G. (2020). *Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas*.  
<https://www.rdstation.com/mx/blog/fidelizacion-del-cliente/#:~:text=La%20fidelizaci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,interacciones%20satisfactorias%20con%20tu%20negocio.>
- García, M. (2020). *Las PYMES españolas encuentran soluciones a la crisis económica*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24389/CALIDAD\\_COMUNICACION\\_GESTION\\_QUEZADA\\_MIRANDA\\_SHIRLEY\\_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24389/CALIDAD_COMUNICACION_GESTION_QUEZADA_MIRANDA_SHIRLEY_AMELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.  
<https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjwyt-d0ZfwAhUcr5UCHSQhDtYQ6AEwAXoECAQQA#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, H. (2018). *Calidad total y productividad* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Grimaldo, I. (2021). *Una de cada cuatro medianas empresas registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión*. <http://gestion.pe/empresas/cada-medianas-empresas-registran-caidas-50-ventas-su-mala-gestion-2157057>
- Hernández, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huaman, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate-Lima, 2016*. [Tesis para optar el título profesional de químico Farmacéutico, Universidad Norbert Wienes],  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaranca, L. (2017). *Gestión de calidad factor que incide en la satisfacción del cliente en las empresas de abarrotes en el mercado Nery García Zarate Ayacucho, 2016-2017*. Ayacucho.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5541/GESTION\\_DE\\_C](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5541/GESTION_DE_C)



ALIDAD\_SATISFACCION\_AL\_CLIENTE\_HUARANCCA\_CANCHARI\_%20LUI  
SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hurtado, F. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector comercio-rubro juguetería del óvalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, lima 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote], <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11207>
- Huillcapi, S. & Llanga, G. A. (2018). *El trabajo en equipo y la gestión de calidad de la empresa comercial ESUM de la ciudad de Riobamba, período 2016 - 2017*. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4817>
- Juran, J. M. (2017). *Juran y liderazgo para calidad*. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover&dq=juran+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=juran%20gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover&dq=juran+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=juran%20gestion%20de%20calidad&f=false)
- Lizarzaburu, E. (2018). *Gestión de operaciones y calidad*. Lima: Pearson. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/136611?page=>
- López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López, L. F. (2021). *Pequeñas empresas, grandes impactos: Apoyando a las PYMES productivas como motor de la recuperación en ALC*. <https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/presscenter/director-s-graph-for-thought/small-businesses--big-impacts--supporting-productive-smes-as-an-.html>
- Malacas, A. J., & Lezama, E. L. (2020). *La cultura organizativa y su apoyo en la gestión de calidad en Tottus de mall plaza - Trujillo, 2019*. [Tesis para optar el título de licenciado en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego], [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7345/1/REP\\_ALEXANDRA.MALACAS\\_ERIC.LEZAMA\\_CULTURA.ORGANIZATIVA.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7345/1/REP_ALEXANDRA.MALACAS_ERIC.LEZAMA_CULTURA.ORGANIZATIVA.pdf).

- Marker, G. (2020). *Casi la mitad de las Pymes mexicanas fracasan por una mala gestión. Gestión.org*. <http://www.gestion.org/estrategiaempresarial/35717/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/>
- Medina, Y. (2018). *Marketing relacional y satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro jugueterías del Mercado Carlos F. Vivanco, distrito de Ayacucho, 2018*. Ayacucho. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17001/SATISFACCION\\_AL\\_CLIENTE\\_MEDINA\\_%20QUISPE\\_YASMIN%20EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17001/SATISFACCION_AL_CLIENTE_MEDINA_%20QUISPE_YASMIN%20EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Palacios, M. R. (2020). *“Gestión de calidad y Satisfacción del cliente en las MYPE rubro restaurante en el centro de Chulucanas, año 2020*. Piura. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16950/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPE\\_PAZ\\_ANASTACIO\\_JUANITA\\_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16950/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_PAZ_ANASTACIO_JUANITA_ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pascual, L. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes (Pollerías*. Huaráz.
- Peiró, R. (2020). *Trabajo en equipo*. <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Pincay, Y. M., & Parra, C. (2016). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Ecuador. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>
- Pincay, Y. M., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Ecuador. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>

- Pincay, Y. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* Ecuador.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Quiroa, M. (2020). *Aseguramiento de la calidad.*  
<https://economipedia.com/definiciones/aseguramiento-de-la-calidad.html>
- Raffino, M. E. (2020). *Control de calidad.* <https://concepto.de/control-de-calidad/>
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.* Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Ruiz, M. d. (2019). *El Trabajo En Equipo La Colaboración En La Educación* (Primera edición ed.). España: WANCEULEN EDITORIAL, S.L.
- Samana, J. N. (2019). *Gestión de calidad y trabajo en equipo en la empresa Mambrino S.A. C. San Isidro - 2019.* [Tesis para obtener el título, Universidad Autónoma del Perú], <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/953/1/Samana%20Anticon%2c%20Juan%20Nestor.pdf>.
- Salazar, R. (2016). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – Sede Huaraz, 2016.* [Tesis para obtener el título, Universidad Autónoma del Perú], [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12034/salazar\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12034/salazar_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Toaquiza , N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen Samatarino Paul Martel.* [Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>.
- Tomayo, M. (08 de setiembre de 2017). *Población y Muestra.*  
<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Torres, M. (2021). *¿Qué son las MYPES? [MYPE – MIPYME].*  
<https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>

- Torres, D. (2019). *¿Qué son las MYPES?* . <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>
- Treviño, A. (2019). *Análisis de la Problemática del Trabajo en Equipo en México* . [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A1.13\(1\)1-13.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A1.13(1)1-13.pdf)
- Vavra, T. (2016). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. 2 Edición.* España: Funación Confemetal. <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA25&dq=satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjyu4yMqJ7wAhVqmZUCHW3fBucQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n&f=false>
- Vega, E. (2020). *Trabajo en equipo: calidad cada vez más apreciada por empresas.* <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/equipo-calidad-vez-apreciada-empresas-359819-noticia/>
- Villa, E. J. (2020). *Trabajo en equipo y gestión de calidad en la empresa el sembrador S.C.C en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.* [Proyecto del trabajo de titulación para la obtención del título de ingeniería comercial, Universidad Nacional de Chimborazo], <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7235/1/TESIS%20ESTRELLA%20VILLA%202020-ING-COM.pdf>.
- Vivar, R. (2020). *Gestión - Las mypes: antes y después del COVID-19.* <https://Las mypes: antes y después del COVID-19.>
- WorkForce View. (2021). *La mala gestión impide la productividad laboral en Europa.* <https://www.observatoriorh.com/productividad/la-mala-gestion-impide-la-productividad-laboral-europa.html>
- Yzaguirre, E. (2019). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote,* 2018. Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_YZAGUIRRE\\_VENTURA\\_ELIZABETH\\_Y SELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_YZAGUIRRE_VENTURA_ELIZABETH_Y SELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata, A. (2017). *Estadísticas de Zapata*.

<https://peru.as.com/resultados/ficha/deportista/zapata/17423/seleccion/estadisticas/>

## Anexos

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p> <p>P1. Cuáles son las características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p> <p>P2 ¿Cuáles son las características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p> <p>P3¿Cuáles son las características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p> <p>P4¿Cuáles son las características del control de la calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p> <p>P5. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>-Establecer una propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Determinar las características del compromiso en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023</p> <p>-Describir las características de la confianza en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>-Identificar las características de la planificación en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>-Definir las características del control de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>-Elaborar una propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p>	<p>En la presente investigación titulada propuesta de mejora del trabajo en equipo y gestión de calidad marketing mix y gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023.</p> <p>no se plantea hipótesis por ser tipo descriptiva- de propuesta.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Dimensiones</p> <p>-Compromiso</p> <p>-Confianza</p> <p>-</p> <p>Variable 2</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Dimensiones</p> <p>-Planificación</p> <p>-Control de calidad</p>	<p>Tipo de Inv: Cuantitativo.</p> <p>Nivel de Inv: Descriptivo.</p> <p>Diseño de Inv: No experimental- transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Microempresa del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril, Distrito de Chimbote, 2023</p> <p>8 trabajadores del sector comercio, rubro pintura y matizados: caso Yesenia E.I.R.L., mercado ferrocarril.</p> <p>Técnica</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información

### CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS: CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2023

Tiene como objetivo determinar si el trabajo en equipo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pintura y matizados: Caso Yesenia E.I.R.L., Mercado Ferrocarril, distrito de Chimbote, 2023.

**Instrucciones:** La información que brindará será útil e importante para esta investigación y será de forma confidencial, utilizándolo para fines académicos, se le pide con respeto responder de acuerdo a la escala brindada, muchas gracias por su participación.

#### Escala:

Totalmente en desacuerdo	:1
En desacuerdo	:2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	:3
De acuerdo	:4
Totalmente de acuerdo	:5

#### Respecto a la variable Trabajo en equipo

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
N°	Ítems			Alternativa
V2: Satisfacción al cliente				
D1: Compromiso				

1	¿La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
3	¿Cuándo se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente?					
4	¿Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos?					
<b>D2: Confianza</b>						
5	¿Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta?	1	2	3	4	5
6	¿La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores?	1	2	3	4	5
8	¿Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajo?					

### Respecto a la variable Gestión de la calidad

Nunca (1)	Muy pocas veces (2)	Algunas Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	
N°	Ítems				Alternativa
<b>V1: Gestión de Calidad</b>					
<b>D1: Planificación</b>					
1	¿La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar?				9 2 3 4 5
2	¿Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa?				1 2 3 4 5
3	¿Se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa?				1 2 3 4 5
4	¿La política de la empresa es adecuada y disponible para lo trabajadadores?				
<b>D2: Control de la calidad</b>					
5	¿Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los procesos?				1 2 3 4 5
6	¿La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan?				1 2 3 4 5
7	¿La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores?				1 2 3 4 5
8	¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				1 2 3 4 5



### Anexo 03. Validez del instrumento

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Escobedo Gálvez José Fernando

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad César Vallejo

1.5. Cargo que desempeña: Docente de Investigación

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta de Trabajo en Equipo y Gestión de Calidad

1.7. Autor del instrumento: Carlos Figueroa Silvia Cristina

1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción al cliente</b>							
¿La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades?	X		X		X		
¿La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Cuándo se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente?	X		X		X		
¿Existe un compromiso individual y una	X		X		X		

responsabilidad personal para conseguir los objetivos?							
<b>Dimensión 2: Confianza</b>							
¿Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta?	X		X		X		
¿La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores?	X		X		X		
¿Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajo?	X		X		X		

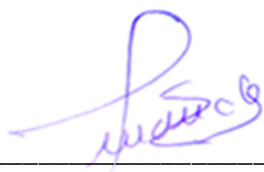
### Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
¿La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar?	X		X		X		
¿Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa?	X		X		X		
¿Se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa?	X		X		X		

¿La política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
¿Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los procesos?	X		X		X		
¿La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan?	X		X		X		
¿La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores?	X		X		X		
¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

Se realizó la verificación con cada dimensión establecida en la matriz de operacionalización y correspondiente a los objetivos específicos.



Firma

Escobedo Gálvez José Fernando

DNI N° 44632438

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Guerrero García, Galvani**
- 1.1. Grado Académico: Magister**
- 1.2. Profesión: Administrador**
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Nacional de Tumbes**
- 1.4. Cargo que desempeña: Docente de Investigación**
- 1.5. Denominación del instrumento: Encuesta de Trabajo en Equipo y Gestión de Calidad**
- 1.6. Autor del instrumento: Carlos Figueroa Silvia Cristina**

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción al cliente</b>							
¿La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades?	X		X		X		
¿La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Cuándo se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente?	X		X		X		
¿Existe un compromiso individual y una responsabilidad	X		X		X		

personal para conseguir los objetivos?							
<b>Dimensión 2: Confianza</b>							
¿Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta?	X		X		X		
¿La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores?	X		X		X		
¿Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajo?	X		X		X		

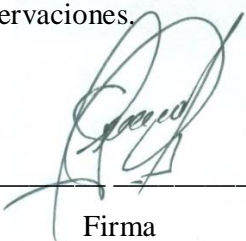
### Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
¿La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar?	X		X		X		
¿Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa?	X		X		X		
¿Se implementa una política de gestión de calidad en los procedimientos de la empresa?	X		X		X		
¿La política de la empresa es adecuada y	X		X		X		

disponible para lo trabajadores?							
<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
¿Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los procesos?	X		X		X		
¿La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan?	X		X		X		
¿La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores?	X		X		X		
¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

Sin observaciones.




---

Firma

Guerrero García Galvani

DNI N° 45101586

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Aguilar Chuquizuta Darwin Ebert

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Tumbes

1.5. Cargo que desempeña: Docente de Investigación

1.6. Denominación del instrumento: Encuesta de Trabajo en Equipo y Gestión de Calidad

1.7. Autor del instrumento: Carlos Figueroa Silvia Cristina

1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Satisfacción al cliente</b>							
¿La empresa desarrolla capacitaciones para aumentar sus capacidades?	X		X		X		
¿La empresa promueve la libre competencia en las reuniones de trabajo en equipo?	X		X		X		
¿Cuándo se asignan responsabilidades dentro del equipo de trabajo, todos participan activamente?	X		X		X		

¿Existe un compromiso individual y una responsabilidad personal para conseguir los objetivos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Confianza</b>							
¿Cree que los comentarios o sugerencias que aportas son tomados en cuenta?	X		X		X		
¿La comunicación es asertiva entre tus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Siente usted confianza de tratar temas personales con sus superiores?	X		X		X		
¿Cuenta con la libertad de sus superiores para discutir algún problema de trabajo?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
¿La empresa comunica de forma clara y precisa los objetivos que desea alcanzar?	X		X		X		
¿Se involucra con la misión, visión y valores de la empresa?	X		X		X		
¿Se implementa una política de gestión de calidad en los	X		X		X		



procedimientos de la empresa?							
¿La política de la empresa es adecuada y disponible para los trabajadores?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Control de calidad</b>							
¿Se ha identificado los riesgos y oportunidades de los procesos?	X		X		X		
¿La empresa invierte en recursos de buena calidad para los materiales que utilizan?	X		X		X		
¿La empresa brinda retroalimentación a los trabajadores?	X		X		X		
¿Los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

Sin observaciones.



Firma

Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta

DNI N° 43812667

### Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

VARIABLE : TRABAJO EN EQUIPO									
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	SUMA
Sujeto 1	2	1	1	1	1	3	1	1	11
Sujeto 2	2	2	2	1	1	3	1	1	13
Sujeto 3	2	3	3	1	2	3	2	2	18
Sujeto 4	3	4	3	2	2	4	3	2	23
Sujeto 5	3	4	3	3	3	4	3	2	25
Sujeto 6	3	5	4	3	3	5	3	3	29
Sujeto 7	4	5	4	4	4	5	4	3	33
Sujeto 8	4	5	4	4	4	5	4	4	34
VARIANZA	0.609375	1.984375	1	1.484375	1.25	0.75	1.234375	0.9375	

$\Sigma$ (simbolo sumatoria)	
$\alpha$ (Alfa) =	0.95582835
K (Numero de Items) =	10
$V_i$ (Varianza de cada Items) =	9.25
$V_t$ (Varianza Total) =	66.1875
$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\Sigma V_i}{V_t} \right]$	

## ALFA DE CRONBACH

Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento



Muy baja
Baja
Modorada
Buena
Alta

VARIABLE GESTION DE CALIDAD									
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	SUMA
sujeto 1	1	2	1	1	1	2	1	1	10
sujeto 2	1	2	1	1	2	2	1	2	12
sujeto 3	2	3	2	1	2	2	1	3	16
sujeto 4	3	3	2	2	2	3	2	3	20
sujeto 5	3	3	2	3	2	3	3	3	22
sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
sujeto 7	4	4	3	3	4	3	3	4	28
sujeto 8	4	5	4	3	4	4	4	4	32
VARIANZA	1.234375	0.859375	0.9375	0.859375	1	0.4375	1.1875	0.859375	

$\Sigma$ (simbolo sumatoria)	
$\alpha$ (Alfa) =	0.94964423
K (Numero de Items) =	10
$V_i$ (Varianza de cada Items) =	7.375
$V_t$ (Varianza Total) =	50.75
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$	

#### CONCLUSION:

En la variable "Trabajo en Equipo" se encuestó a 8 trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio, Rubro pintura y matizados: "Caso Yesenia" E.I.R.L de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.95582835, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

En la variable "Gestión de Calidad" se encuestó a 8 trabajadores de la micro y pequeña empresa del sector comercio, Rubro pintura y matizados: "Caso Yesenia" E.I.R.L de la cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.94964423, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es alta la confiabilidad del instrumento.

**Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Carta s/nº - 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Sra. Yesenia del Pilar Palacios Tiburcio  
Gerente de la Empresa Yesenia E.I.R.L.  
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, *Carlos Figueroa Silvia Cristina*, con código de matrícula N° 01132043, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS: CASO YESENIA E.I.R.L., MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2021, durante los meses de Febrero a Abril del presente año.


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

Atentamente,

Yesenia Del Pilar Palacios Tiburcio

DNI. N° 43 708364

## Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información el instrumento

  
 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
 CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

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

La presente investigación se titula: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO PINTURA Y MATIZADOS : CASO YESENIA E.I.R.L. MERCADO FERROCARRIL, DISTRITO DE CHIMBOTE 2021 y es dirigido por Carlos Figueroa Silvia Cristina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la mejora del trabajo en equipo como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pinturas y matizados caso: Yesenia E.I.R.L, mercado ferrocarril distrito de Chimbote 2021

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del whatsapp 939527084. Si desea, también podrá escribir al correo [silviacristinacarlosfigueroa@gmail.com](mailto:silviacristinacarlosfigueroa@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mirion Hernandez Baco

Fecha: 31-03-22 Correo electrónico: mirionhb29@gmail.com

Firma del participante: MH

Firma del investigador: [Firma]

## Anexo 07. Evidencias de ejecución

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Silvia Cristina Carlos Figueroa (a) con DNI, 41569087 con domicilio real en Laderas del sur Mz D lot 5 , Distrito Nuevo Chimbote, Provincia Santa, Departamento Ancash,

#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de estudiante con código de estudiante 0111132043 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada Trabajo en Equipo como factor relevante de Gestión de calidad en la micro y pequeña empresa del sector comercio, Rubro Pintura Y Matizados: Caso Yesenia E.I.R.L., Mercado Ferrocarril, Distrito De Chimbote, 2023

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

29, de diciembre de 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI 41569087



Huella Digital