



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA  
EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**SONIA RAQUEL VILLARREAL ANDAHUA**

**ASESOR:**

**Dr. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :  
VILLARREAL ANDAHUA SONIA RAQUEL

cuyo título es:

TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA  
EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA  
2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de  
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:  
...15.....(número) ..QUINCE..... (letras).

Los Olivos, 20 de Julio del 2018



.....  
Presidente



.....  
Secretario



.....  
Vocal

### **Dedicatória**

La presente investigación se la dedico en primer lugar a Dios, a mi Padre que desde el cielo siempre me cuida, a mis hermanos y tíos por todo su apoyo en el camino de mi carrera profesional.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mis hermanos y tíos por motivarme cada día a seguir adelante, a la universidad por darme la oportunidad de cumplir mi sueño de un título profesional.

### **Declaración de autenticidad**

Yo Sonia Raquel Villarreal Andahua con DNI N° 42194550, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio del 2018

---

**Sonia Raquel Villarreal Andahua**

**DNI: 42194550**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada:

**“TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018”.**

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración de Empresas.

Sonia Raquel Villarreal Andahua

## Índice

Página del jurado	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Dedicatória	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xiv
Resumen	xviii
Abstract	xix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	20
1.2 Trabajos previos	23
1.2.1 Antecedentes internacionales	23
1.2.2 Antecedentes nacionales	24
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Trabajo en equipo	26
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema General	32
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación teórica	33
1.5.2 Justificación Metodológica	34
1.5.2 Justificación práctica	34
1.6.1 Hipótesis General	34
1.6.2 Hipótesis específicas	34
1.7 Objetivos	35
1.7.1 Objetivo General	355
<b>II. METODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	37
2.1.1. Tipo de investigación:	37

2.1.2. Método de investigación	37
2.1.3. Enfoque de investigación	38
2.2. Variables, Operacionalización	38
2.2.1. Variables	38
2.2.2. Operacionalización.	38
2.3 Población y muestra	41
2.3.1. Población	41
2.3.2. Muestra	41
2. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.4.1. Técnica	41
2.4.2. Instrumento de recolección de datos:	42
2.4.3. Validez	42
2.4.4. Confiabilidad	43
2.4.5. Confiabilidad del instrumento.	43
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.5.1 Aspectos éticos	46
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Prueba de normalidad para hipótesis	47
3.2. Prueba de hipótesis	48
3.3 Gráficos por variables y dimensiones	53
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	105
<b>V. CONCLUSIONES</b>	107
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	1106
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	1117
<b>ANEXOS</b>	1139

## Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Trabajo en equipo	39
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Proceso de compras	40
Tabla 3.	Juicio de expertos	43
Tabla 4.	Niveles de confiabilidad	44
Tabla 5.	Escalas: ALL de Trabajo en equipo	44
Tabla 6.	Resumen de procesamiento de casos	45
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad	46
Tabla 8.	Pruebas de normalidad	47
Tabla 9.	El trabajo en equipo y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	48
Tabla 10.	El Complementariedad y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	49
Tabla 11.	El Coordinación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	50
Tabla 12.	El Comunicación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	51
Tabla 13.	La Confianza y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	52
Tabla 14.	El Compromiso y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	53
Tabla 15.	Distribución Complementariedad, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	53
Tabla 16.	Distribución Coordinación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	54
Tabla 17.	Distribución Comunicación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	56

Tabla 18.	Distribución Confianza, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	57
Tabla 19.	Distribución Compromiso, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	58
Tabla 20.	Distribución Trabajo en equipo, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	59
Tabla 21.	Distribución Recepción de la solicitud de productos, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	60
Tabla 22.	Distribución Selección de proveedores, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	61
Tabla 23.	Distribución Emisión de órdenes de compra al proveedor, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	62
Tabla 24.	Distribución Seguimiento y recepción de la compra, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	63
Tabla 25.	Distribución Proceso de compras, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	64
Tabla 26.	Distribución Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.	65
Tabla 27.	Distribución Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.	68
Tabla 28.	Distribución El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.	69
Tabla 29.	Distribución En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.	70
Tabla 30.	Distribución El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.	71
Tabla 31.	Distribución El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.	72

Tabla 32.	Distribución Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.	73
Tabla 33.	Distribución Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.	74
Tabla 34.	Distribución Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.	75
Tabla 35.	Distribución Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.	76
Tabla 36.	Distribución En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.	79
Tabla 37.	Distribución Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.	80
Tabla 38.	Distribución Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.	81
Tabla 39.	Distribución Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.	83
Tabla 40.	Distribución Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.	84
Tabla 41.	Distribución Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.	85

Tabla 42.	Distribución En el área de compras se recepcionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.	86
Tabla 43.	Distribución Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.	88
Tabla 44.	Distribución Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.	89
Tabla 45.	Distribución El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.	90
Tabla 46.	Distribución Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.	91
Tabla 47.	Distribución Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.	92
Tabla 48.	Distribución La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.	93
Tabla 49.	Distribución Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.	94
Tabla 50.	Distribución Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.	95
Tabla 51.	Distribución La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.	96
Tabla 52.	Distribución El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.	98
Tabla 53.	Distribución En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.	99

Tabla 54. Distribución	La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorias.	100
Tabla 55. Distribución	Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.	101
Tabla 56. Distribución	El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.	102
Tabla 57. Distribución	Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.	103

## Lista de figuras

Figura 1.	Frecuencia Complementariedad, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	54
Figura 2.	Frecuencia Coordinación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	55
Figura 3.	Frecuencia Comunicación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	56
Figura 4.	Frecuencia Confianza, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	57
Figura 5.	Frecuencia Compromiso, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	58
Figura 6.	Frecuencia Trabajo en equipo, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018..	60
Figura 7.	Frecuencia Recepción de la solicitud de productos, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	61
Figura 8.	Frecuencia Selección de proveedores, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	62
Figura 9.	Frecuencia Emisión de órdenes de compra al proveedor, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	63
Figura 10.	Frecuencia Seguimiento y recepción de la compra, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	64
Figura 11.	Frecuencia Proceso de compras, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	65
Figura 12.	Frecuencia Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.	66
Figura 13.	Frecuencia Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.	68

Figura 14. Frecuencia El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.	69
Figura 15. Frecuencia En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.	70
Figura 16. Frecuencia El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.	72
Figura 17. Frecuencia El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.	73
Figura 18. Frecuencia Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.	74
Figura 19. Frecuencia Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.	75
Figura 20. Frecuencia Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.	76
Figura 21. Frecuencia Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.	78
Figura 22. Frecuencia En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.	79
Figura 23. Frecuencia Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.	80
Figura 24. Frecuencia Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.	82
Figura 25. Frecuencia Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.	83

Figura 26. Frecuencia Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.	84
Figura 27. Frecuencia Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.	85
Figura 28. Frecuencia En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.	87
Figura 29. Frecuencia Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.	88
Figura 30. Frecuencia Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.	90
Figura 31. Frecuencia El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.	91
Figura 32. Frecuencia Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.	92
Figura 33. Frecuencia Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.	93
Figura 34. Frecuencia La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.	94
Figura 35. Frecuencia Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.	95
Figura 36. Frecuencia Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.	96

Figura 37. Frecuencia La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.	97
Figura 38. Frecuencia El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.	98
Figura 39. Frecuencia En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.	99
Figura 40. Frecuencia La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorias.	100
Figura 41. Frecuencia Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.	101
Figura 42. Frecuencia El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.	102
Figura 43. Frecuencia Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.	103

## **Resumen**

La presente tesis contiene la investigación del siguiente tema “trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018”, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el proceso de compras una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018. Para Trabajo en Equipo se tomó como referencia la teoría del autor a Huertas y Rodríguez (2014) Desarrollo de Habilidades Directivas y para el Proceso de Compras se tomó el autor Carreño A. (2014) con logística de la A a la Z.

La presente investigación es de nivel descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, con una población y muestra censal de 36 asesores de una empresa retail del rubro de la construcción, la recolección de información se realizó a través de un cuestionario con 32 preguntas, las cuales contaban con la escala de medición de Likert, validado por un juicio de expertos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24, con los resultados obtenidos en las encuestas sirvió para discutir, concluir y recomendar.

En la investigación se concluyó que existe relación significativa entre trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción.

Palabra clave: trabajo en equipo, proceso de órdenes de compras, complementariedad, emisión de órdenes de compra.

## **Abstract**

This thesis contains the investigation of the following topic "teamwork and purchasing process of a retail company of the construction industry, Lima 2018", which had as a general objective to determine the relationship that exists between team work and the process of purchases a retail company of the field of construction, Lima 2018. For Teamwork the author's theory was taken as a reference to Huertas and Rodríguez (2014) Development of Management Skills and for the Purchasing Process the author Carreño A. was taken. (2014) with logistics from A to Z.

The present investigation is of correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach, with a population and census sample of 36 advisors of a retail company of the construction sector, the information gathering was carried out through a questionnaire with 32 questions, which had the Likert measurement scale, validated by an expert judgment, the statistical software SPSS version 24 was used, with the results obtained in the surveys served to discuss, conclude and recommend.

In the investigation it was concluded that there is a significant relationship between teamwork and the purchasing process of a retail company in the construction industry.

Keyword: teamwork, process of purchase orders, complementarity, issuance of purchase orders.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

La historia del trabajo en equipo lo podemos encontrar en los postulados Frederick Taylor hace referencia sobre los procesos administrativos de las organizaciones al igual que Henry Fayol a fines del siglo XIX y comienzos de los siglos XX, Fayol determino cinco normas o reglas de la administración: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control. Taylor incremento un procedimiento para realizar un trabajo organizado teniendo en cuenta los materiales, el equipo y las habilidades de cada integrante. Esto se conoció como procesos de “tiempos y movimientos” hoy llamado también como operaciones del proceso o sistema. Estos autores clásicos se contentaron con una concepción de la motivación en la que está quedaba reducida a la mínima expresión.

En 1952 los aportes realizados por Elton Mayo en Hawthorne, nace la escuela de relaciones Humanas, considerando nuevas reglas en la administración como es motivación, liderazgo, organización informal y comunicación entre otros.

Lo que se pudo recopilar de Hawthorne nos afirmó que para el hombre las recompensas monetarias no son la única motivación para un buen trabajo si no también son las sociales y no materiales. Nos demostró que los hombres al realizar un trabajo no se encuentran aislados entre sí, sino que se interrelacionan especialmente en el marco de los grupos y no pueden ser tratados de manera aislada por parte de la administración de la empresa sino como un colectivo o grupo social y son sensibles a las incitaciones, consignas, normas, entre otras cosas que provienen de dicho grupo, por lo cual dan origen a grandes fuerzas motivacionales capaces de dejar en segundo plano el factor económico.

De esta manera se pasa del concepto (escuela clásica) al de homo social (escuela de RRHH). La idea central de esta escuela es la solución de problemas de funcionamiento en la organización teniendo como inicio la mejora de las relaciones humanas y poder utilizar a los grupos y orientar todas las energías y comportamientos en la dirección planificada.

El primer concepto de logística apareció en el ejército en 1944 en los Estados Unidos y significaba planeación de transportes y reabastecimiento. Posterior a ello fue incluida a este concepto el material repuesto, suministros e instrucción. En la actualidad el concepto de logística incluye planeación de reabastecimiento y transporte, conservación y

renovación de la fuerza combativa, normas para el consumo, organización y funcionamiento del aprovisionamiento; repuesto y suministro del material bélico.

La logística es "el proceso de planificar, ejecutar y controlar de forma eficiente el flujo de materias primas, inventarios en curso, productos terminados, servicios e información relacionada desde el punto de origen al de consumo con el fin de satisfacer las necesidades del cliente".

En la actualidad forma parte de las herramientas de administración , la logística da un valor agregado a los negocios del sector empresarial , 1988, El Council of Logistics Management replanteó la definición es un “Gerenciamiento logístico integral que "es la parte de la cadena de abastecimiento integral en la que se planifica, implementa y controla la eficiencia, la efectividad del flujo y almacenamiento de los bienes, servicios y la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requerimiento del cliente”. A fines de los 80 comenzó a desarrollarse el concepto de cadena de suministros del cuales algunos lo consideran solo como un nuevo nombre, la logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios; así como el flujo de información asociado a través de los canales de distribución de la organización que se encauzan desde el punto de vista de la rentabilidad presente y futura de la empresa que es maximizada en términos de costos y efectividad . la logística determina y coordina en forma óptima el producto, el cliente oportuno, el lugar correcto y el tiempo justo.

En el estudio titulado “Trabajo en equipo auto dirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito” publicado en la revista Venezolana de Gerencia explico que lo sobresaliente del estudio es el aporte valioso que ayuda a realizar un perfil de competencias personales, necesarios para formar equipos de trabajo, con la certeza que tales capacidades de cada integrante favorecerán la coordinación interna de sus integrantes, mediante la unificación de intereses. Las cuales pueden ser fortalecidas mediante programas de intervención y formación, estas pueden ser aprovechadas por la empresa para conseguir equipos de trabajo altamente rentable, alineados a la visión y misión de la organización.

En el estudio de Javes (domingo 14 de diciembre de 2014) los nuevos retos de la gestión logística <http://mayorcompetitividad.blogspot.pe/2014/12/los-nuevos-retos-de-la->

De los retos y desafíos que enfrenta la Gestión Logística de cara al 2021:

Los desastres naturales, como los ocurridos en el mundo, evidencian la importancia de contar con planes de contingencia que permitan minimizar el impacto de las disrupciones en el flujo de suministro. En aquella situación pudo apreciarse cómo las empresas que trabajan en Just in Time o en flujos tensos sufrieron roturas de inventario en poco tiempo, con las consiguientes pérdidas económicas derivadas.

La cadena de suministro no sólo puede verse afectada por desastres naturales: una huelga de transporte, un accidente o un problema de calidad en el producto puede tener un impacto importante en el suministro.

Otro elemento que está en la agenda del sector es la sostenibilidad de las actividades, en particular la del transporte, pues, el 23% de las emisiones de CO<sub>2</sub> que se vierten a la atmósfera provienen de vehículos, y de éstas, un 44% las origina el transporte por carretera y la distribución urbana. Ante estos datos es necesario tomar acción no sólo por parte de los estados, sino también como iniciativa de las propias empresas como un elemento de sus políticas de responsabilidad social.

Por otra parte, la población tiende cada vez más a concentrarse en ciudades. Recientemente se ha dado la noticia de que el número de personas viviendo en ciudades ha superado ya al de las zonas rurales. En nuestro país el 70% de la población vive en ciudades. Esta concentración conlleva problemas de contaminación, congestión de tráfico y pérdida de productividad considerables. Por ello algunas empresas buscan soluciones alternativas como la reposición nocturna, o el reparto con bicicletas o medios eléctricos en zonas peatonales.

El trabajo en equipo es una cualidad cada vez más apreciada en el Perú según lo publicado en el diario el Comercio por Vega y Bornaz en el año 2015, las empresas en la actualidad buscan profesionales con una buena capacidad para trabajar en equipo y aportar sus conocimientos, pensar y planificar junto a otros y llevar adelante proyectos grupales.

En una empresa retail el rubro de la construcción tiene una problemática para el desarrollo del proceso de compras en el cual encontramos ciertas debilidades en el trabajo

en equipo como la falta de compañerismo, coordinación, comunicación entre los asesores y ausencia de compromiso para el área, esto se refleja en la acumulación de solicitudes de emisión de órdenes de compra.

Para poder realizar una emisión de orden de compra requieren tener aprobaciones de las jefaturas encargadas las cuales demandan tiempo. Ya que las solicitudes enviadas por los analistas no se encuentran bien detalladas, como a quien se debe cargar el gasto, razón social del proveedor, cantidad, entre otras. Retrasando la emisión de los documentos teniendo poco compromiso para poder ingresar todos los gastos antes del cierre de mes del área, sabiendo que los procedimientos de la empresa son burocráticos y posterior a estas aprobaciones recién se podrán emitir los PDF de las órdenes de compra y poder ser enviadas al solicitante y este al proveedor para la ejecución del servicio o entrega del producto, lo cual perjudica a las tiendas ya que la compra del producto o servicio sufrirá retrasos, tanto para la entrega del producto, recepción de facturas del proveedor y su posterior pago alterando también el presupuesto mensual del gasto real y generando malestar en el cliente interno.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Quintero (2015), presentó la tesis titulada “Gestión Administrativa para el control de los Procesos de Compra de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo”. Para obtener el título profesional de licenciado en Administración, en la Facultad de Ciencias Políticas, Administrativas y Sociales de la Universidad Rafael Urdaneta Vicerrectorado Académico de Venezuela, tuvo como objetivo determinar el proceso administrativo actual ejecutado para la gestión de compras por las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio de Maracaibo. El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transaccional, la población estuvo conformada por 13 personas, el cual concluyo que las derivadas del primer objetivo específico determina el proceso administrativo actual ejecutado por las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo, estudiadas a través de la investigación de compras, el personal el personal encuestado lo considero moderadamente deficiente en función de la planificación , organización y dirección considerada durante el proceso.

Aguilar (2016), presentó la tesis titulada “Trabajo en Equipo estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango”. Para obtener el título profesional de licenciado en Psicología Industrial y Organizacional, en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, el trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 30 colaboradores, el autor concluyo que se determinó que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

León (2013), presentó la tesis titulada “Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca”. Para obtener el título profesional de Magister en Administración, en la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Colombia, tuvo como objetivo Identificar los aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional en la empresa del sector financiero Bancolombia, Arauca, el trabajo de investigación presento el enfoque cuantitativo, de tipo: Explicativo y Descriptivo, conto con una totalidad de 18 trabajadores vinculados al momento de la investigación, de los cuales 2 corresponde al rango de líderes de los procesos de gestión, los demás trabajadores de menor rango en cumplimiento de sus funciones asignadas, el autor concluyo que Dentro la empresa Grupo Bancolombia se logró determinar según los análisis realizados, que existe un estilo de liderazgo Democrático, teniendo en cuenta que sus líderes muestran características transcendentales que determinan un manejo de dirección efectiva.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Díaz (2015), Presentó la tesis titulada “El liderazgo Gerencial y Trabajo en Equipo de los Trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Personal de la Policía Nacional del Perú – 2015.” Para obtener el Título profesional de Doctor en Psicología Educativa y Tutorial de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú, tuvo como objetivo Establecer la relación existente entre el liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Personal de la Policía Nacional del Perú, 2015. El diseño de investigación utilizado fue Descriptivo- Correlacional, El muestreo fue no probabilístico y estuvo conformado por 85 trabajadores, es decir toda la

población, en su totalidad de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Personal de la Policía Nacional del Perú. Quienes en su mayoría son de sexo masculino de la Categoría de sub oficiales. El autor concluyo que existió relación significativa entre el liderazgo gerencial y conducción de elementos direccionales y trabajo en equipo de los trabajadores de la Dirección Ejecutiva del personal de la Policía Nacional del Perú, 2015, y una correlación positiva media o moderada, de acuerdo a los índices de correlación.

Dávila (2014), presento la tesis titulada “Relación del trabajo en Equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad Ejecutora N°400 Ministerio de salud Minsa Tarapoto 2012-2013.”Para obtener el título profesional de Licenciado en administración, Tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en Equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad Ejecutora N°400 Ministerio de salud Minsa Tarapoto 2012-2013.”el diseño de investigación fue descriptivo, de muestreo probabilístico para determinar el tamaño total de la población de 77 colaboradores, es decir toda la población, el autor concluyo que el recurso Humano se encuentra identificado y comprometido y participa en la formulación, logros y evaluación de los objetivos común en la organización identificándose con el trabajo en equipo y desarrolla la comunicación asertiva de manera eficiente la cual permite un ambiente de implantaciones que genera la productividad.

Paredes (2013) En su tesis “Proceso de Control y su Incidencia en las compras Directas en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima 2012-2013. Tesis para obtener el grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. En la Universidad San Martín de Porres Lima, Perú, facultad de ciencias contables, económicas y financieras sección posgrado. El autor busco determinar de qué manera el proceso de control incide en las compras directas, en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima. Es una investigación de nivel descriptivo, explicativo, correctivo no experimental. El presente estudio dado la naturaleza de las variables, materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos. La población informante del trabajo de investigación y estudio ha quedado definida por: Operadores Logísticos que laboran en el área de logística y los jefes de cada Órgano de Control Institucional (OCI), en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima. El autor concluye: El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), al excluir de la Ley a las contrataciones directas por montos iguales o menores a tres

unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, pone en riesgo la transparencia de estas contrataciones, generando suspicacias en el manejo de los recursos al no existir ningún procedimiento general que regule este tipo de contrataciones dando lugar a incurrir en corrupción, es por eso que algunas entidades al encontrarse desprotegidas han tenido que elaborar su propio procedimiento a seguir de acuerdo a sus necesidades. Las entidades al no contar con ninguna normativa que regule el procedimiento para las compras directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, carecen de supervisión por parte del Órgano de Control Institucional (OCI), dado que no existe ningún procedimiento que ellos puedan aplicar. Las entidades al no contar con ninguna normativa que regule el procedimiento para las compras directas por montos iguales o menores a tres unidades impositivas tributarias (3) UIT-s, no pueden evaluar los riesgos que tienen estas contrataciones, con la finalidad de identificar el problema y tomar una decisión oportuna.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Trabajo en equipo**

Según Huertas y Rodríguez (2014) el trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. (p.118)

Para Aguilar (2013) Un equipo es: un grupo reducido de personas que, con conocimientos y habilidades complementarias, unen sus capacidades y se organizan internamente para lograr determinados objetivos. (p.367)

El trabajo en equipo es un grupo de personas con diferentes habilidades y conocimientos que se juntan sacar adelante un objetivo común ya que se trazan la mis meta y objetivos.

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

Para Huertas y Rodríguez (2014) Entregar toda información para que el equipo funciones. Debe de brindarse toda la información requerida, o indicar dónde o con quien hablar para obtenerla. La información debe ser siempre fidedigna y útil. (p.121)

#### **Generar un clima de trabajo agradable.**

Para Huertas y Rodríguez (2014) Esto incluye tanto aspectos físicos como psicológicos. En lo físico es importante que el lugar de reunión sea relativamente cómodo, sin interferencia, y que cuente con elementos suficientes para el trabajo. Como lo usual los equipos se reúnan para compartir los avances individuales, es importante que exista una pizarra o una cartulina donde las personas puedan mostrar lo que han hecho y estimular, de esa manera, la discusión grupal. (p.121)

### **Definir claramente los tiempos para lograr tareas**

Para Huertas y Rodríguez (2014) Aunque aparezca algo evidente, es bueno recordar que una manera de darse cuenta de los avances del equipo es mediante la clara definición de plazos para cada tarea. Es recomendable recordar a tiempo los días de reunión y las fechas de término de los plazos, así como lograr que todos estén de acuerdo en los días y los horarios de tales encuentros.

El funcionamiento de los verdaderos equipos de trabajo es una preocupación creciente de la alta gerencia y de los líderes en general.

El trabajo en equipo implica un grupo de personas que trabajan de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde por el resultado final de cada uno de sus miembros de forma independiente, aun cuando cada miembro este especializado en un área determinada que afecta al proyecto. Cada integrante del equipo es responsable de un cometido y solo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante. (p.121 – 122)

#### **1.3.1.1. Dimensiones de trabajo en equipo**

##### **- Complementariedad**

Según Huertas y Rodríguez (2014) “cada miembro domina una parte determinada del proyecto. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.” (p.122)

##### **- Coordinación**

Según Huertas y Rodríguez (2014) “el grupo de profesionales, con un líder a la cabeza, debe actuar de forma organizada con miras a sacar el proyecto adelante.” (p.122).

## **- Comunicación**

Para Huertas y Rodríguez (2014)"el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros; se trata de un elemento esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona como una maquina con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, pero si uno falla el equipo fracasa." (p.122)

### **Promover canales de comunicación**

Para Huertas y Rodríguez (2014) tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación. (p. 119)

## **- Confianza**

Según Huertas y Rodríguez (2014)"cada persona confía en la buena actuación del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de sí mismo, no porque busque destacar entre sus compañeros, sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que este es el único modo en que el equipo podrá lograr su objetivo." (p.122)

## **- Compromiso**

Para Huertas y Rodríguez (2014)"cada miembro se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante." (p.122)

### **1.3.2 Proceso de compras**

Según Carreño(2014)"compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones [...] debido a los montos invertidos de dinero, a la cantidad de materiales comprados y al carácter legal de los acuerdos celebrados con proveedores, se hace necesario establecer un proceso de compras con el objetivo de garantizar una compra transparente, bajar los costos de adquisición,

asegurar el flujo de materiales y disminuir los costos de la gestión de las compras”. (p. 195-200)

Según Leenders, Fearon y England (2008) “[...] el proceso de compras está ligado estrechamente a casi todas las otras funciones incluidas en una organización y también con el medio externo, creando una necesidad de sistemas completos de información.” (p.78)

De acuerdo con Heredia (2007) “la gestión de compras a diferencia de lo que piensan algunos empresarios, es una de las piezas fundamentales dentro del óptimo desarrollo empresarial.” (p.1)

Para Sangri (2013) la importancia de las compras es una actividad por el cual radica en su vitalidad el éxito de las empresas, ya que determina la efectividad de la administración de los bienes adquiridos. (p.5)

Los aspectos que se deben considerar para desarrollar un proceso de compras consisten son los siguientes:

### **1.3.2.1. Dimensiones del proceso de compras**

#### **- Recepción de la solicitud de productos**

Según Carreño (2014) La solicitud de productos es un documento físico y/o virtual que establece una necesidad a satisfacer; con este documento inicial el proceso de compras. Estas solicitudes se emiten porque el área de producción de la empresa requiere ser abastecida por el stock de material del almacén para la ejecución de sus actividades diarias; sin embargo, en algún momento, se da la necesidad de renovar dichos stocks, generando esta situación la solicitud de productos. (p.201)

Para Carreño (2014) Más allá de si la solicitud de productos proviene del almacén o de cualquier área funcional de la empresa, se debe designar personas de cierto nivel en la empresa autoridades para emitir dichas solicitudes de productos. Es importante recalcar que una solicitud no es una orden a ser cumplida; el área de compras, luego de un análisis

cuidadoso, debe determinar la cantidad a comprar y las condiciones que se ajusten mejor a las necesidades de la organización. (p.202)

### **Solicitudes urgentes**

Según Carreño (2014) En algunos casos, el área de compras recibirá pedidos marcados como urgentes. Esta urgencia puede estar justificada, por ejemplo, por los cambios repentinos en las condiciones del mercado, en la situación económica de los consumidores o en respuesta a la campaña de la competencia. En otros casos, la urgencia se debe a una mala planificación de la producción, a la costumbre de marcar como urgente un pedido normal o a otras razones. (p.201)

### **Solicitudes por cantidades pequeñas**

Carreño (2014) menciona que, en algunos casos los pedidos de productos recibidos son por cantidades o montos menores que su costo de tramitación, pero debe ser satisfecho porque pueden originar malestar en la organización. (p.202)

### **-Selección de proveedores**

Carreño (2014) menciona que, si la compra procede, el siguiente paso residirá en identificar el o los proveedores que suministrarán el material. (p.22)

### **Selección de posibles proveedores**

Según Carreño (2014) No todos los proveedores son aptos para abastecer el material solicitado y cumplir con los requerimientos de servicio post venta requerido. Por ello, compras deberá recurrir a sus registros históricos y a sus estudios de proveedores para determinar que proveedores pueden ser los candidatos a suministrar el producto. (p.22)

### **Solicitud de cotizaciones**

Para Carreño (2014) Una vez identificados los posibles proveedores, se les solicitarán las cotizaciones. La solicitud de cotización es el documento mediante el cual se hace

conocer al proveedor las necesidades de la empresa y se solicita información sobre las condiciones en las que el proveedor puede satisfacer esta necesidad. (p.202)

### **Selección del proveedor**

Para Carreño (2014) Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores se procede a la selección del proveedor adecuado. Muchas veces, se comete el error de enfocarse solo en el precio, sin tener en cuenta dimensiones del servicio que pueden resultar gravitantes. (p.203)

#### **- Emisión de la orden de compra al proveedor**

Para Carreño (2014) El proveedor que haya sido seleccionado recibirá la orden de compra del fabricante. En este documento se establece una relación contractual entre el proveedor y el fabricante. El proveedor está obligado a suministrar los productos en los plazos estipulados y el comprador al pago de dichos productos según el calendario acordado. La orden de compra es el documento más importante emitido por el área de compras y, por lo tanto, su preparación debe ser planificada cuidadosamente. (p.207)

La información que debe contener toda orden de compra es la siguiente:

- Fecha de emisión.
- Número de orden de compra (correlativo de compras)
- Nombre y dirección de la empresa que recibe la orden.
- Descripción del artículo, código, norma.
- Cantidad que solicita y unidades.
- Instrucciones sobre entrega (lugar y fecha)
- Cronograma de facturación y condiciones de pago.

- Precios.
- Algunas cláusulas adicionales pertinentes.
- Firmas y autorizaciones correspondientes.

#### **- Seguimiento y recepción de la compra**

Según Carreño (2014) Para garantizar la continuidad de las operaciones hay que asegurarse de que la compra será recibida el día acordado, caso contrario se deben de tomar acciones para evitar el desabastecimiento. Debido a la gran variedad de materiales que se compran, la labor de seguimiento debe estar enfocada en aquellos materiales que son considerados críticos; es decir aquellos que pueden paralizar la producción o generar pérdidas de ventas. El seguimiento puede consistir en una simple llamada telefónica o un informe escrito, solicitando el grado de avance de la producción. En algunos casos, cuando los montos comprados son grandes, se requerirá una visita a las instalaciones del proveedor para verificar in situ el avance de nuestro pedido. La labor de seguimiento termina cuando llegan los artículos comprados al almacén de la empresa. En esta etapa se realiza la recepción e inspección de la mercadería recibida. (p 208)

Para Carreño (2014) La labor de recepción es una labor que corresponden al almacén. En ella se verifican las cantidades recibidas y el estado de conservación de las mismas. Una orden de compra ciega – cuya columna de cantidades compradas se encuentran vacías es utilizada para que el personal de recepción anote las cantidades recibidas y luego las compare con las especificadas en la orden de compra original. Cuando se detectan faltantes, productos deteriorados, en mal estado de conservación, productos que no fueron pedidos, entre otros, se informa a compras de estas incidencias para él envío posterior de los bienes faltantes o el descuento respectivo en la factura del proveedor. Según las especificaciones acordadas en la orden de compra. (p.208)

### **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la complementariedad en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

¿Cómo se relaciona la coordinación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

¿Cómo se relaciona la confianza en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

¿Cómo se relaciona el compromiso en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción?, Lima 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Bernal (2010), “Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad”. (p.106)

##### **1.5.1 Justificación teórica**

Bernal (2010, p.106), manifiesta que; “En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.

La presente investigación tendrá como justificación teórica mediante libros, revistas, y otros documentos en los que podamos encontrar la importancia del trabajo en equipo en el proceso de compras.

### **1.5.2 Justificación Metodológica**

Según Bernal (2010), “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p.107)

La presente investigación será de nivel correlacional de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal el cual me permitirá establecer un diagnóstico situacional del trabajo en equipo dentro del proceso de compras.

### **1.5.2 Justificación práctica**

Para Bernal (2010)” Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo.” (p. 106)

### **1.6 Hipótesis**

Según Bernal (2010) “Se formulan hipótesis cuando en la investigación se quiere probar una suposición y no solo mostrar los rasgos característicos de una determinada situación”. (p.136)

Con las hipótesis el investigador medirá una problemática, el cual pretende comprobar mediante instrumentos de medición que existe un problema y brindar posibles soluciones.

#### **1.6.1 Hipótesis General**

El trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018

#### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La complementariedad en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

La coordinación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

La comunicación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

La confianza en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

El compromiso en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

## **1.7 Objetivos**

Según Bernal (2010) Así, los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. Éstos deben ser claros y precisos para evitar confusiones o desviaciones; sin embargo, esto no implica que los objetivos no puedan modificarse durante la realización de la investigación, porque en algunos casos hay que hacerlo. (p.97)

Los objetivos son lo que queremos investigar y medir en una problemática.

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

#### **1.7.1.1 Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre complementariedad en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

Determinar la relación entre coordinación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

Determinar la relación entre la comunicación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

Determinar la relación entre la confianza en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

Determinar la relación entre el compromiso en el trabajo en equipo en el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

## **II. METODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea (p. 120).

El diseño de esta investigación es no experimental con corte transversal, ya que las variables no serán manipuladas y los datos son recolectados en un mismo tiempo.

El diseño de la presente investigación es no experimental tal como nos indica:

Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que el diseño no experimental:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (p. 149).

#### **2.1.1. Tipo de investigación:**

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), “Investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.80)

El presente estudio es descriptiva correlacional, ya que nos ayuda a describir las variables de estudio.

#### **2.1.2. Método de investigación**

Según Bernal (2010), el método hipotético-deductivo, “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.60).

En la presente investigación el método aplicado y es el método hipotético deductivo.

### **2.1.3. Enfoque de investigación**

Para Bernal (2010) Método cuantitativo o método tradicional: Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p.60)

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

Según Hernández, Fernández y baptista (2010), Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (p.93)

Para Arias (2012), “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.57).

Las variables ayudan a la investigación a determinar el problema situado en el área, las cuales podrán ser medidas.

### **2.2.2. Operacionalización.**

Para Bernal (2010) Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducir los conceptos hipotéticos a unidades de medición. (p.141)

Según Arias (2012), afirma que; “aun cuando la palabra “operacionalización” no aparece en la lengua hispana, este tecnicismo se emplea en investigación científica para designar al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores”. (p.63).

Para las variables la operacionalización radica en la interpretación metodológica, el cual realizar la separación de las variables de estudio las cuales deben ser observables y medibles para un buen resultado de la investigación.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Trabajo en equipo*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo en Equipo	"El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas".( Huertas y Rodriguez,2014,Pag.118)	El trabajo en equipo se midió a través de la complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por el autor, que a su vez permitieron elaborar un cuestionario con 16 ítem aplicado a los asesores del área de Administración y Finanzas con el cual se obtuvieron los resultados para el presente estudio.	Complementariedad	Conocimiento	1-2	<b>ORDINAL</b>  <b>1. NUNCA</b>  <b>2. CASI NUNCA</b>  <b>3. A VECES</b>  <b>4. CASI SIEMPRE</b>  <b>5. SIEMPRE</b>
				Compromiso	3	
			Coordinación	Líder	4-5	
				Organización de trabajo	6-7	
			Comunicación	Articulación de áreas	8-9	
				Responsabilidad colectiva	10	
			Confianza	Éxito del equipo	11	
				Aporte de ideas	12-13	
			Compromiso	Empeño	14-15	
				Participación Individual	16	

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Proceso de compras*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Procesos de Compras	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones [...] debido a los montos invertidos de dinero, a la cantidad de materiales comprados y al carácter legal de los acuerdos celebrados con proveedores, se hace necesario establecer un proceso de compras con el objetivo de garantizar una compra transparente, bajar los costos de adquisición, asegurar el flujo de materiales y disminuir los costos de la gestión de las compras". (Carreño,2014,p.195-200)	El Proceso de Compras se midió a través de la recepción de la solicitud de productos, selección de proveedores, emisión de órdenes de compra al proveedor, seguimiento y recepción de la compra, considerando los aspectos de cada uno de ellos que a su vez permitieron elaborar un cuestionario con 16 ítem aplicado a los asesores del área de Administración y Finanzas con el cual se obtuvieron los resultados para el presente estudio.	Recepción de la solicitud de productos	Solicitudes urgentes	17-18	<b>ORDINAL</b>  <b>1. NUNCA</b>  <b>2. CASI NUNCA</b>  <b>3. A VECES</b>  <b>4. CASI SIEMPRE</b>  <b>5. SIEMPRE</b>
				Solicitudes en cantidades pequeñas	19-20	
			Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores	21-22	
				Solicitud de cotización	23-24	
				Selección del proveedor	25-26	
			Emisión de órdenes de compra al proveedor	Cumplimiento de fechas acordadas	27	
				Partes de la orden de compra	28-29	
			Seguimiento y recepción de la compra	Coordinación con proveedores	30	
				Conformidad de entrega de productos	31-32	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Según Bernal (2010) de acuerdo con Francia (1988), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.” (p.160).

Nos indica que se tomó como población a todos los elementos que tengan relación con las variables del problema a tratar en la investigación. En este sentido la población será de 36 personas del área de Administración y Finanzas.

### **2.3.2. Muestra**

Para Según Hernández, Fernández y baptista (2014) Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población (p.172).

En la presente investigación la muestra fue la no probabilística y censal por tener una población total de 36 asesores del área de Administración y finanzas. Por lo cual no se calculó la muestra y se trabajó con el total de población.

## **2. 4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

Para Bernal (2010) en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación. De acuerdo con el método y el tipo de investigación que se va a realizar, se utilizan unas u otras técnicas. (p.193)

Arias (2012), menciona que; “la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (p.72).

En la presente investigación se utilizó como técnica un cuestionario, el cual está compuesto por un conjunto de preguntas que nos ayudó a obtener la información de los asesores en relación al estudio de investigación realizada.

## **2.4.2. Instrumento de recolección de datos:**

### **2.4.2.1 Instrumento**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.217)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que, las preguntas cerradas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta. (p.217)

Para Hernández, Fernández y baptista (2014) menciona que; Este método fue desarrollado por Rensis Likert en 1932 scalamiento de Likrt el cual consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p.238)

En la presente investigación tuvo un cuestionario como instrumento, donde las preguntas realizadas fueron cerradas, las cuales contaban con la escala de medición de Likert, el cual fue conformado por 5 posibles respuestas que fueron: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

### **2.4.3. Validez**

Según Bernal (2010), “Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado.” (p.247)

Es decir que investigación realizada mediante una encuesta que fue enfocada de acuerdo a la problemática del área de Administración y Finanzas.

### 2.4.3.1. Juicio de expertos

Hernández, Fernández y baptista (2014) señala: La evidencia sobre la validez del contenido se obtiene mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés a veces mediante un muestreo aleatorio simple. (p.298)

El instrumento que se utilizo tuvo como validez un juicio de expertos, profesionales en la rama de metodología de investigación.

Tabla 3.

*Juicio de expertos*

<b>Variable</b>	<b>Validador</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Trabajo en Equipo	Mg. Casma Zarate Carlos	Aplicable
Trabajo en Equipo	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Trabajo en Equipo	Dr. Zavala Alfaro Fanny	Aplicable
Proceso de Compras	Mg. Casma Zarate Carlos	Aplicable
Proceso de Compras	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Proceso de Compras	Dr. Zavala Alfaro Fanny	Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia

La validez del cuestionario realizado como instrumento el cual fue sometido al juicio de expertos consideró que es aplicable.

### 2.4.4. Confiabilidad

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”. (p.247)

### 2.4.5. Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el **Alfa de Cronbach**, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 4.

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fórmula de alfa de Cronbach

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

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

El Alfa de Cronbach determina la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Agrega que determina el grado de consistencia y precisión. La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

**Criterio de confiabilidad de valores**

Tabla 5.

*Escalas: ALL de Trabajo en equipo*

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Válido	15	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	16

Confiabilidad muy alta

Escalas: *ALL de Proceso de compras*

### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
	Válido	15	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	16

*Confiabilidad muy alta*

Para certificar la confiabilidad se manejó el software estadístico SPSS versión 24.0, en donde se realizó una prueba piloto del instrumento de investigación en cual estuvo compuesto por 16 preguntas por cada una de las variables; en 15 asesores, en el cual se observó la confiabilidad.

Tabla 6.

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Según Bernal (2010) afirma: El procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentra en el mercado (p.198).

### **2.5.1 Aspectos éticos**

Todos los datos extraídos en la investigación fueron recopilados de autores de libros, paginas Web y tesis; el cual fue realizado con los mismos procedimientos señalados por la normativa expuesta en la Universidad cesar Vallejo y los criterios y metodologías científicas respectivas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de normalidad para hipótesis

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones.

Tabla 7.

*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
Complementariedad	,625	36	,000
Coordinación	,697	36	,000
Comunicación	,697	36	,000
Confianza	,696	36	,000
Compromiso	,673	36	,000
Trabajo en equipo	,677	36	,000
Recepción de la solicitud de productos	,773	36	,000
Selección de proveedores	,800	36	,000
Emisión de órdenes de compra al proveedor	,798	36	,000
Seguimiento y recepción de la compra	,807	36	,000
Proceso de compras	,758	36	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 36 asesores es por ello con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

**Ho:** La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

**H1:** La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$ , se rechaza la Ho.

$p > 0.05$ , no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla N°7 el  $p$ \_valor de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, por lo cual se rechaza la Ho y se acepta la H1 lo

cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó Rho Spearman.

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general.

**Ho:** El trabajo en equipo no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Ha:** El trabajo en equipo si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 8.

*El trabajo en equipo y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

#### Correlaciones

				Trabajo en equipo	Proceso de compras
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación		1,000	,881**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		36	36
	Proceso de compras	Coefficiente de correlación		,881**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Trabajo en equipo y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Hipótesis específica 1.

**Ho:** El Complementariedad no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Ha:** El Complementariedad si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 9.

*El Complementariedad y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

#### Correlaciones

		Complementarie	Proceso de
		dad	compras
Rho de Spearman	Complementariedad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	,000
Proceso de compras	Complementariedad	Coefficiente de correlación	36
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	,000
Proceso de compras	Proceso de compras	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Complementariedad y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Hipótesis específica 2

**Ho:** El Coordinación no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Ha:** El Coordinación si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

Tabla 10.

*El Coordinación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

### Correlaciones

			Coordinación	Proceso de compras
Rho de Spearman	Coordinación	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Proceso de compras	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Coordinación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** El Comunicación no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** El Comunicación si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

Tabla 11.

*El Comunicación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

### Correlaciones

			Comunicación	Proceso de compras
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Proceso de compras	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Comunicación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

#### Hipótesis específica 4.

**Ho:** La Confianza no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Ha:** La Confianza si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 12.

*La Confianza y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

### Correlaciones

			Confianza	Proceso de compras
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Proceso de compras	Coefficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Confianza y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

#### Hipótesis específica 5.

**Ho:** El Compromiso no se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Ha:** El Compromiso si se relaciona con Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 13.

*El Compromiso y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

### Correlaciones

			Compromiso	Proceso de compras
Rho de Spearman	Compromiso	Coefficiente de correlación	1,000	,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Proceso de compras	Coefficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa Muy alto y directamente proporcional (con signo positivo) entre Compromiso y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### 3.3 Gráficos por variables y dimensiones

#### Complementariedad

Tabla 14.

*Distribución Complementariedad, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

#### Complementariedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	13,9	13,9	13,9
	Bueno	6	16,7	16,7	30,6
	Regular	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

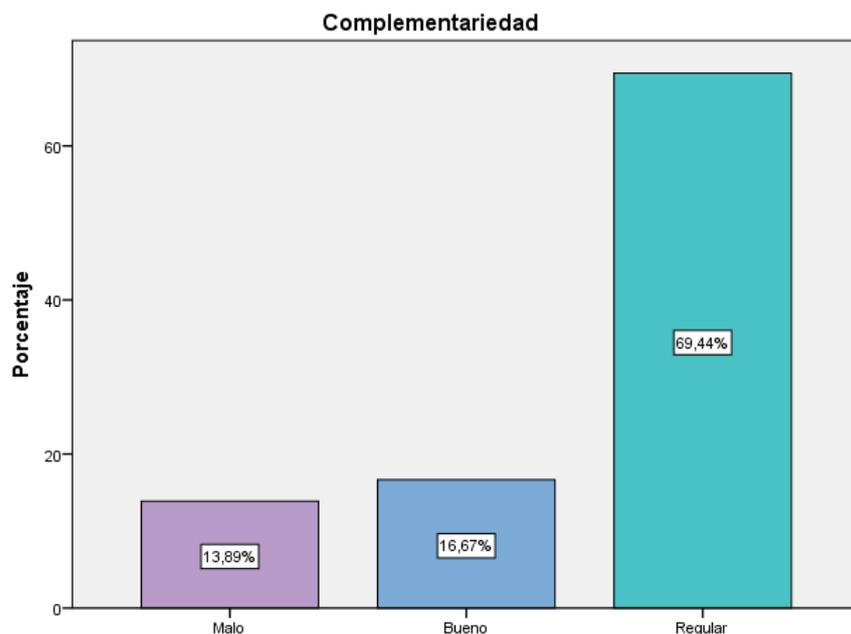


Figura 1. Frecuencia Complementariedad, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 15 y figura 1 se observa que, respecto a la dimensión Complementariedad, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 13,89% presenta un nivel Malo, el 16,67% presenta un nivel Bueno y el 69,44% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

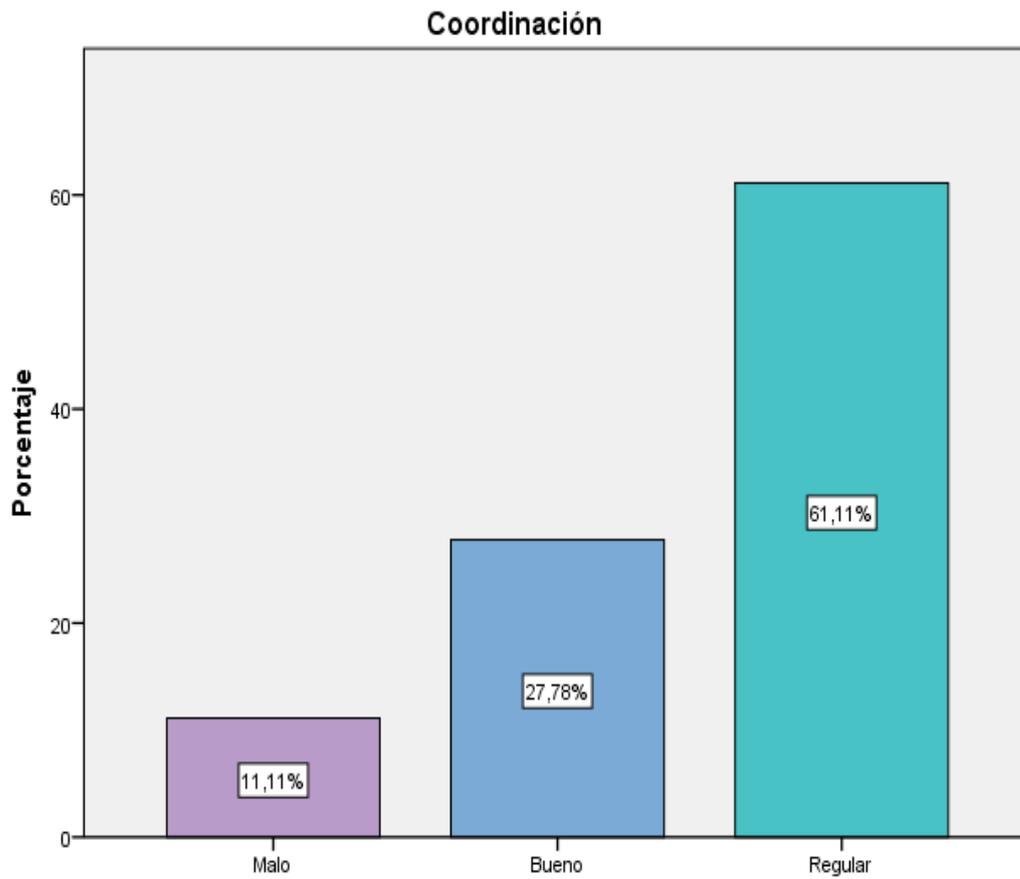
## Coordinación

Tabla 15.

Distribución Coordinación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Coordinación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	11,1	11,1	11,1
	Bueno	10	27,8	27,8	38,9
	Regular	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 2.* Frecuencia Coordinación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 16 y figura 2 se observa que, respecto a la dimensión Coordinación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 11,11% presenta un nivel Malo, el 27,78% presenta un nivel Bueno y el 61,11% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

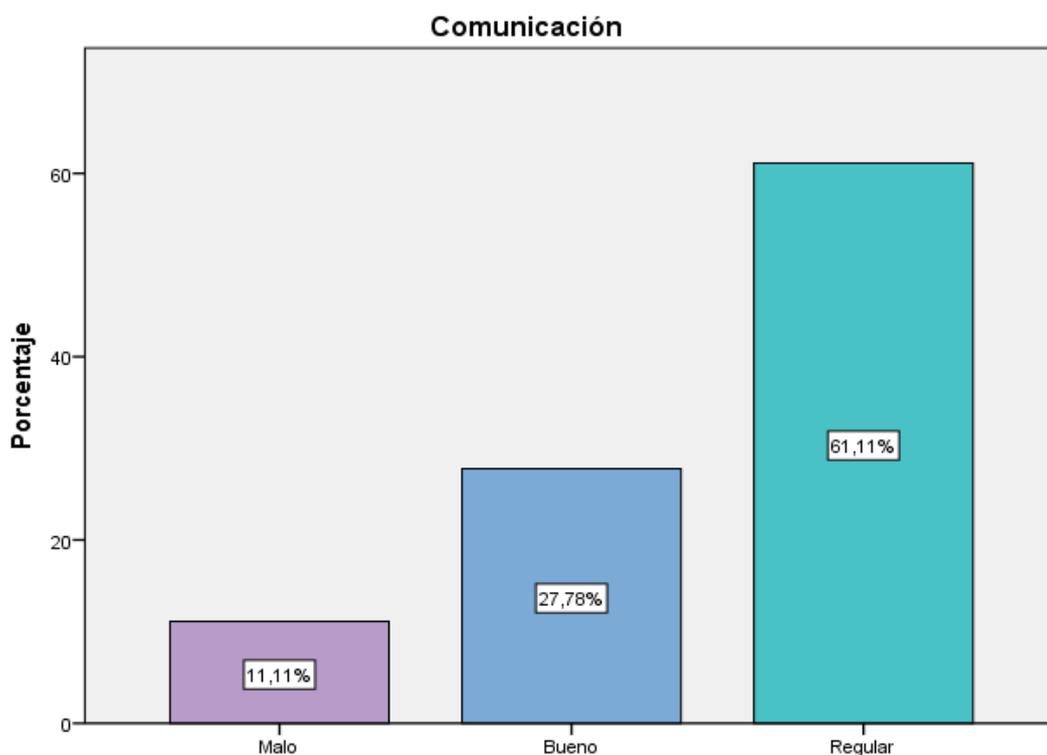
## Comunicación

Tabla 16.

*Distribución Comunicación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	11,1	11,1	11,1
	Bueno	10	27,8	27,8	38,9
	Regular	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 3.* Frecuencia Comunicación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 17 y figura 3 se observa que, respecto a la dimensión Comunicación, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 11,11% presenta un nivel Malo,

el 27,78% presenta un nivel Bueno y el 61,11% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Confianza

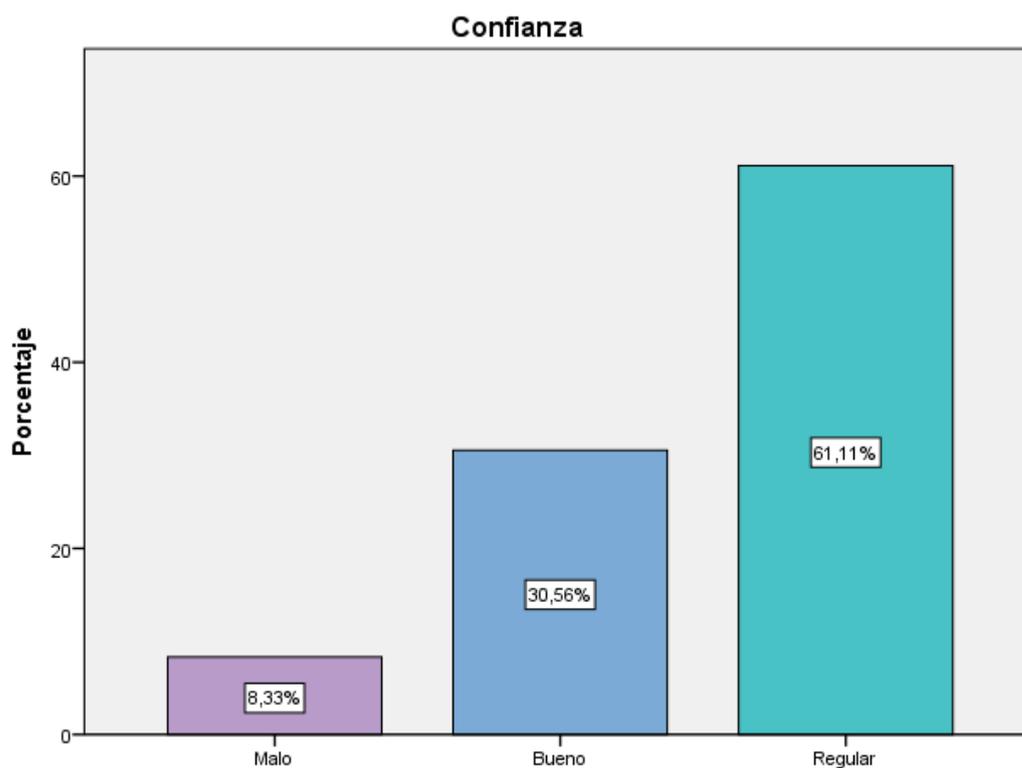
Tabla 17.

*Distribución Confianza, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

#### Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	8,3	8,3	8,3
	Bueno	11	30,6	30,6	38,9
	Regular	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 4.* Frecuencia Confianza, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 18 y figura 4 se observa que, respecto a la dimensión Confianza, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 8,33% presenta un nivel Malo, el 30,56% presenta un nivel Bueno y el 61,11% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

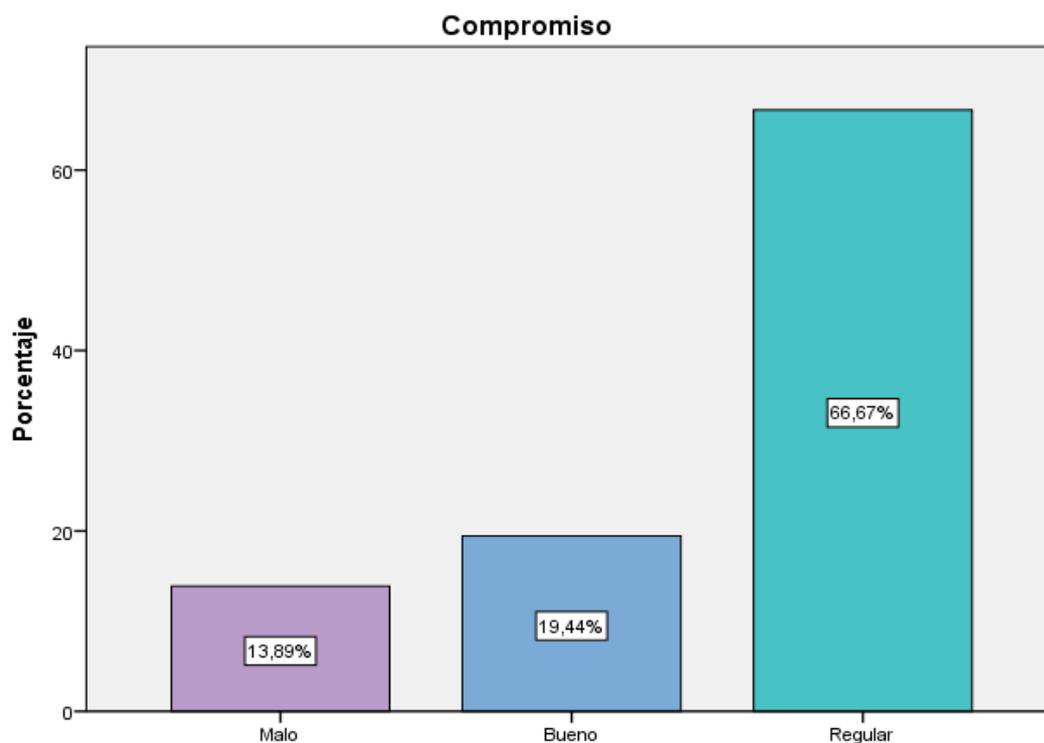
### Compromiso

Tabla 18.

*Distribución Compromiso, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

Compromiso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	13,9	13,9	13,9
	Bueno	7	19,4	19,4	33,3
	Regular	24	66,7	66,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 5.* Frecuencia Compromiso, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 19 y figura 5 se observa que, respecto a la dimensión Compromiso, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 13,89% presenta un nivel Malo, el 19,44% presenta un nivel Bueno y el 66,67% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Trabajo en Equipo

Tabla 19.

*Distribución Trabajo en equipo, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

#### Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	11,1	11,1	11,1
	Bueno	9	25,0	25,0	36,1
	Regular	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

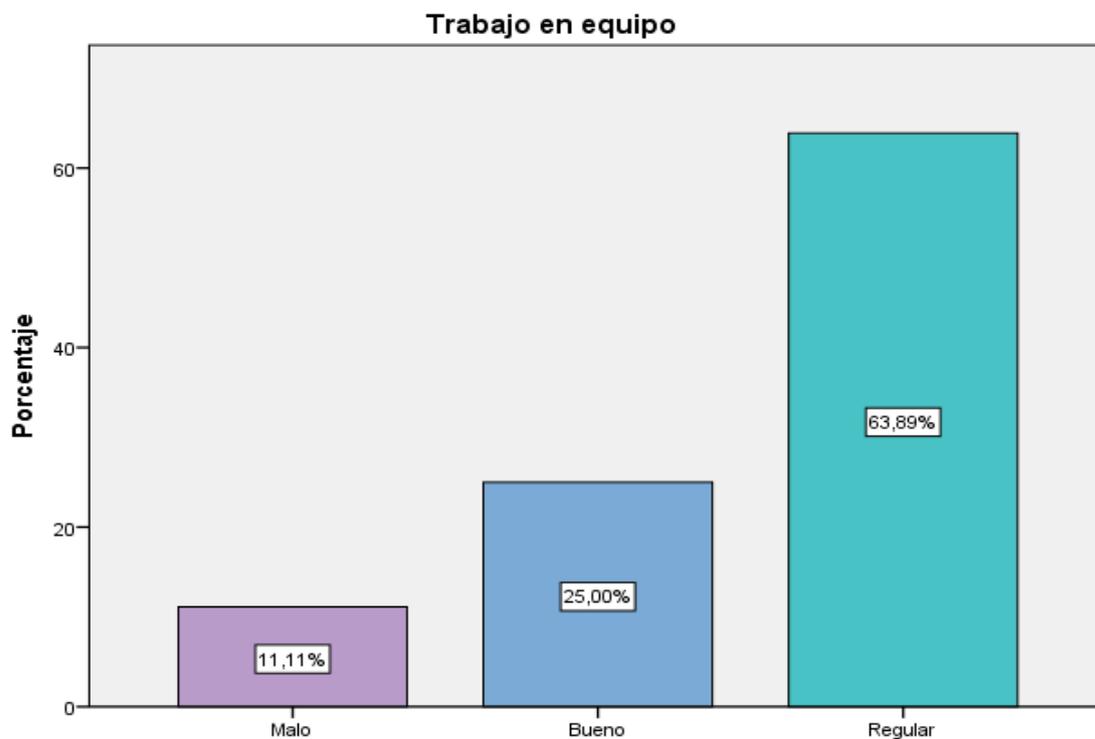


Figura 6. Frecuencia Trabajo en equipo, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 20 y figura 6 se observa que, respecto a la variable de Trabajo en equipo, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 11,11% presenta un nivel Malo, el 25,00% presenta un nivel Bueno y el 63,89% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Resultados de la variable Proceso de compras presenta 4 dimensiones cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 20.

Distribución Recepción de la solicitud de productos, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

**Recepción de la solicitud de productos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	30,6	30,6	30,6
	Bueno	21	58,3	58,3	88,9
	Regular	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

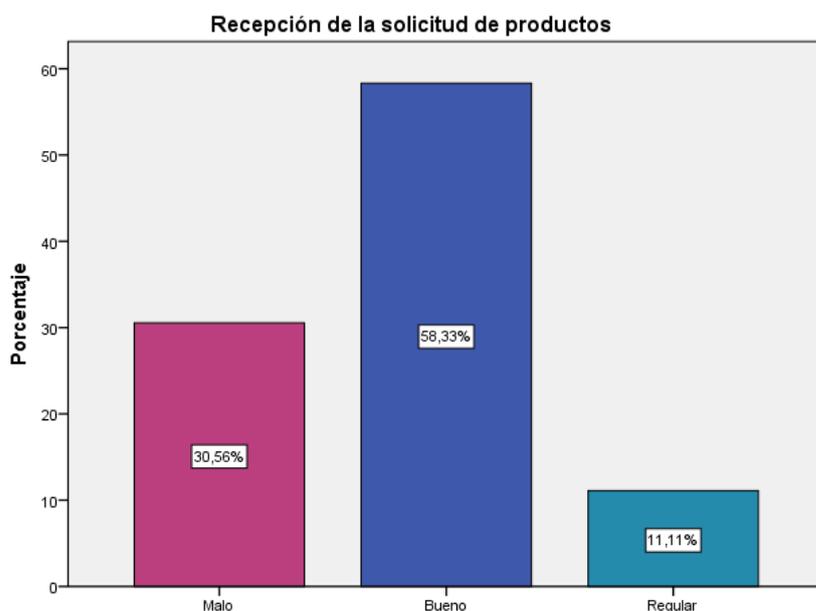


Figura 7. Frecuencia Recepción de la solicitud de productos, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 21 y figura 7 se observa que, respecto a la dimensión Recepción de la solicitud de productos, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 30,56% presenta un nivel Malo, el 58,33% presenta un nivel Bueno y el 11,11% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Selección de proveedores

Tabla 21.

*Distribución Selección de proveedores, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

**Selección de proveedores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	22,2	22,2	22,2
	Bueno	20	55,6	55,6	77,8
	Regular	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

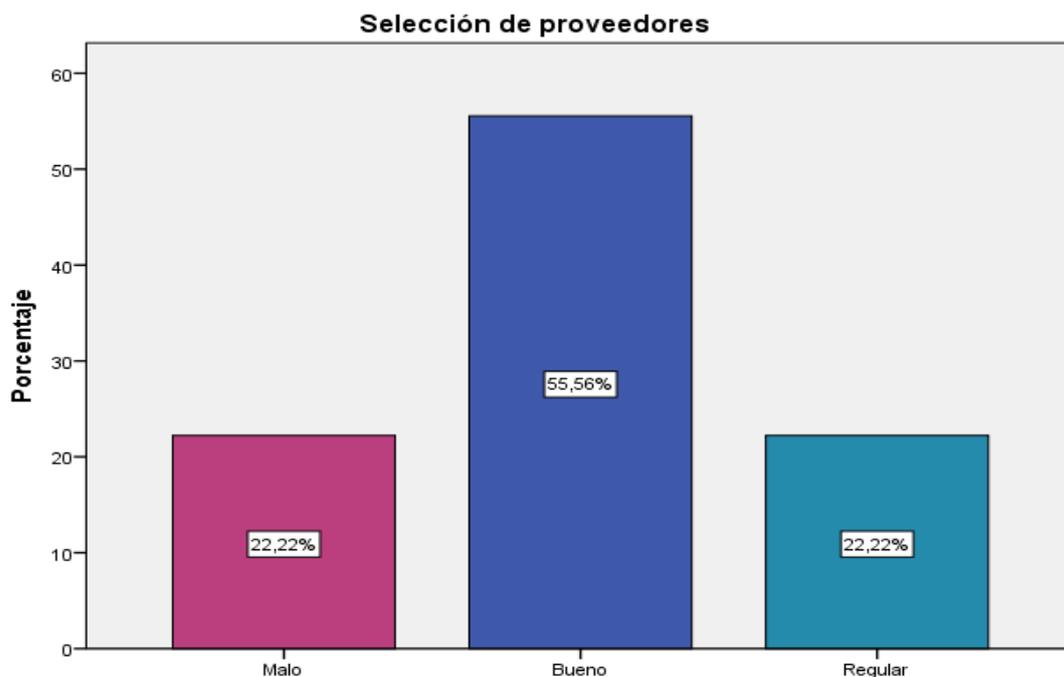


Figura 8. Frecuencia Selección de proveedores, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 22 y figura 8 se observa que, respecto a la dimensión Selección de proveedores, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 22,22% presenta un nivel Malo, el 55,56% presenta un nivel Bueno y el 22,22% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Tabla 22.

*Distribución Emisión de órdenes de compra al proveedor, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

**Emisión de órdenes de compra al proveedor**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	30,6	30,6	30,6
	Bueno	19	52,8	52,8	83,3
	Regular	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

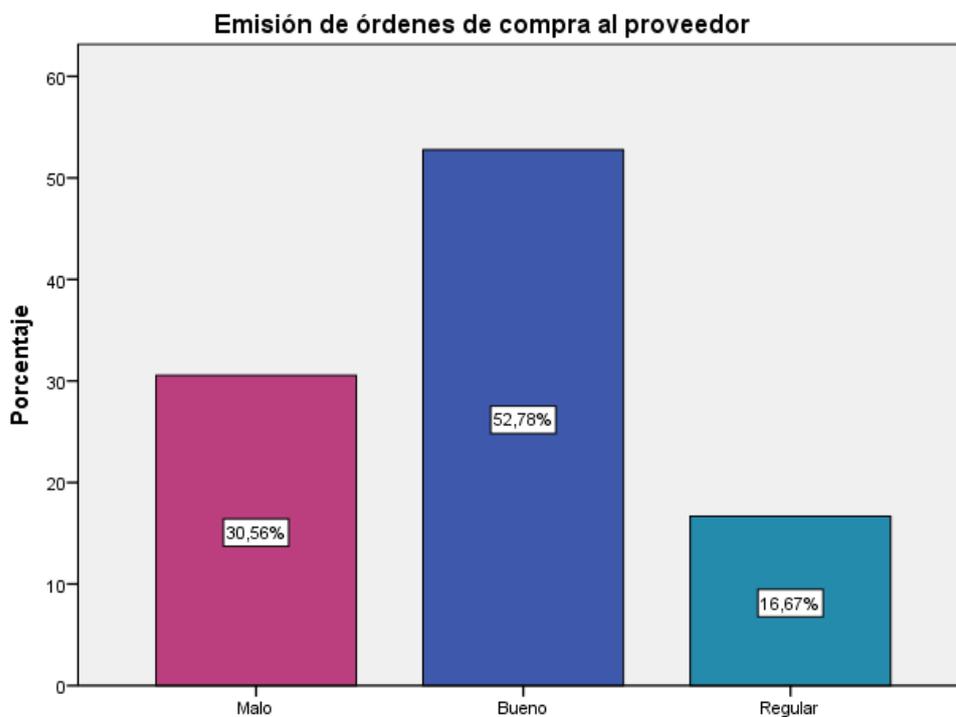


Figura 9. Frecuencia Emisión de órdenes de compra al proveedor, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

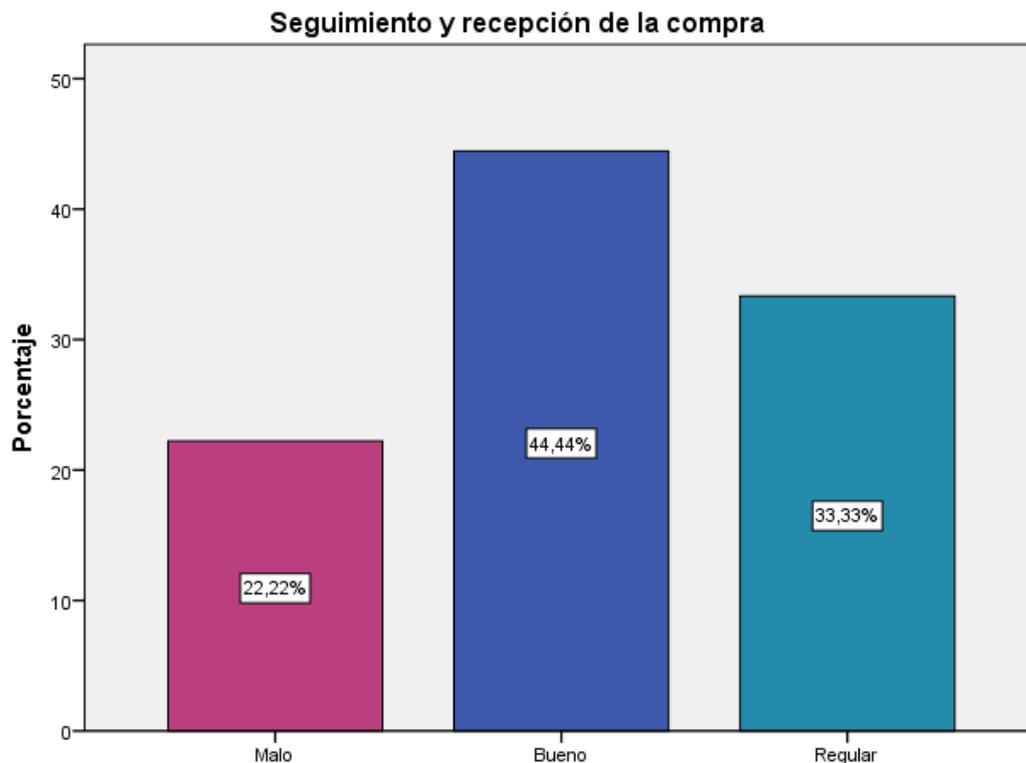
En la tabla 23 y figura 9 se observa que, respecto a la dimensión Emisión de órdenes de compra al proveedor, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 30,56% presenta un nivel Malo, el 52,78% presenta un nivel Bueno y el 16,67% presenta un nivel Regular en las empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Tabla 23.

*Distribución Seguimiento y recepción de la compra, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

<b>Seguimiento y recepción de la compra</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	22,2	22,2	22,2
	Bueno	16	44,4	44,4	66,7
	Regular	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10. Frecuencia Seguimiento y recepción de la compra, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

En la tabla 24 y figura 10 se observa que, respecto a la dimensión Seguimiento y recepción de la compra, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 22,22% presenta un nivel Malo, el 44,44% presenta un nivel Bueno y el 33,33% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### **Proceso de compras**

Tabla 24.

*Distribución Proceso de compras, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.*

		<b>Proceso de compras</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	33,3	33,3	33,3
	Bueno	21	58,3	58,3	91,7
	Regular	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

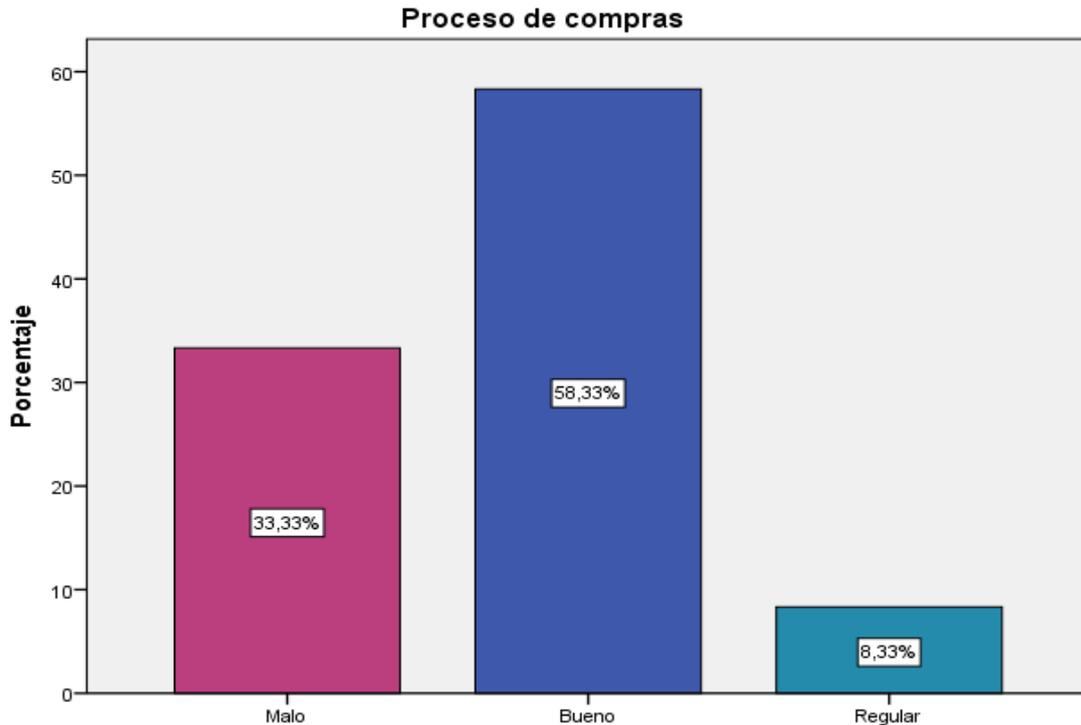


Figura 11. Frecuencia Proceso de compras, empresas retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

En la tabla 25 y figura 11 se observa que, respecto a la variable Proceso de compras, de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018, el 33,33% presenta un nivel Malo, el 58,33% presenta un nivel Bueno y el 8,33% presenta un nivel Regular de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

### Gráfico por pregunta

Resultados del instrumento Trabajo en equipo presenta 16 items cuyos resultados presentamos a continuación:

Tabla 25.

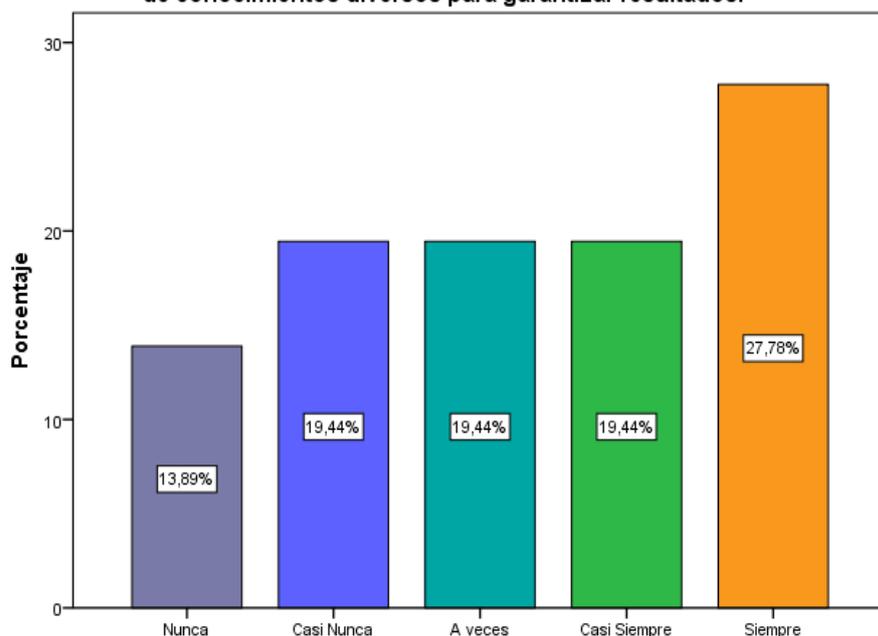
*Distribución Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.*

- 1. Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	33,3
	A veces	7	19,4	19,4	52,8
	Casi Siempre	7	19,4	19,4	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**1. Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con colaboradores de conocimientos diversos para garantizar resultados.**



*Figura 12.* Frecuencia Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.

En la tabla 26 y figura 12 se observa que, respecto a Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 19,44% presenta un nivel Casi nunca, el 19,44% presenta un nivel A veces, el 19,44% presenta un nivel Casi siempre y el 27,78% presenta

un nivel Siempre en Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.

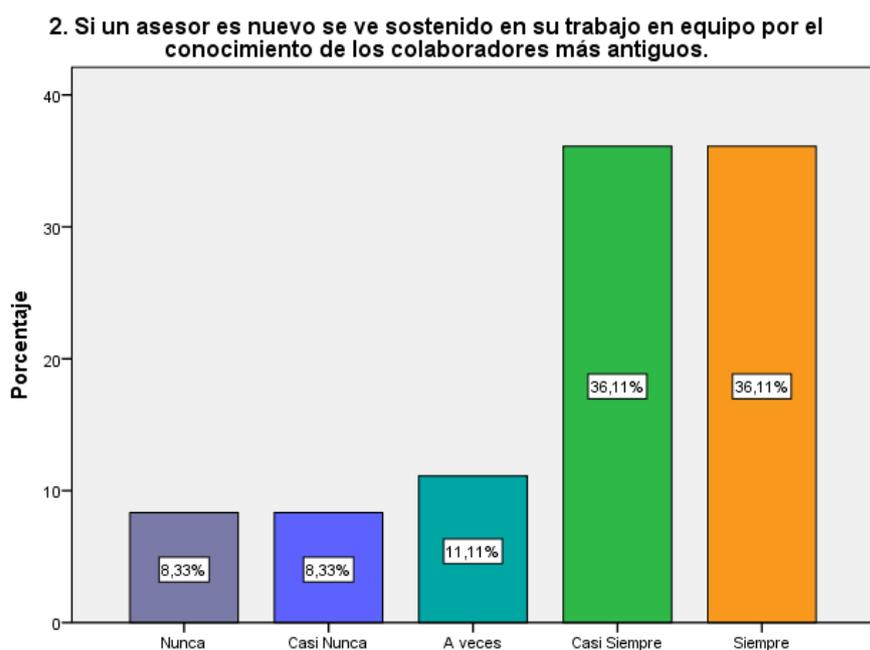
Tabla 26.

*Distribución Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.*

**2. Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	16,7
	A veces	4	11,1	11,1	27,8
	Casi Siempre	13	36,1	36,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 13.* Frecuencia Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.

En la tabla 27 y figura 13 se observa que, respecto a Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos, el 8,33% presenta un nivel Nunca, el 8,33% presenta un nivel Casi nunca,

el 11,11% presenta un nivel A veces, el 36,11% presenta un nivel Casi siempre y el 36,11% presenta un nivel Siempre en Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.

Tabla 27.

*Distribución El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.*

**3. El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	22,2
	A veces	1	2,8	2,8	25,0
	Casi Siempre	14	38,9	38,9	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

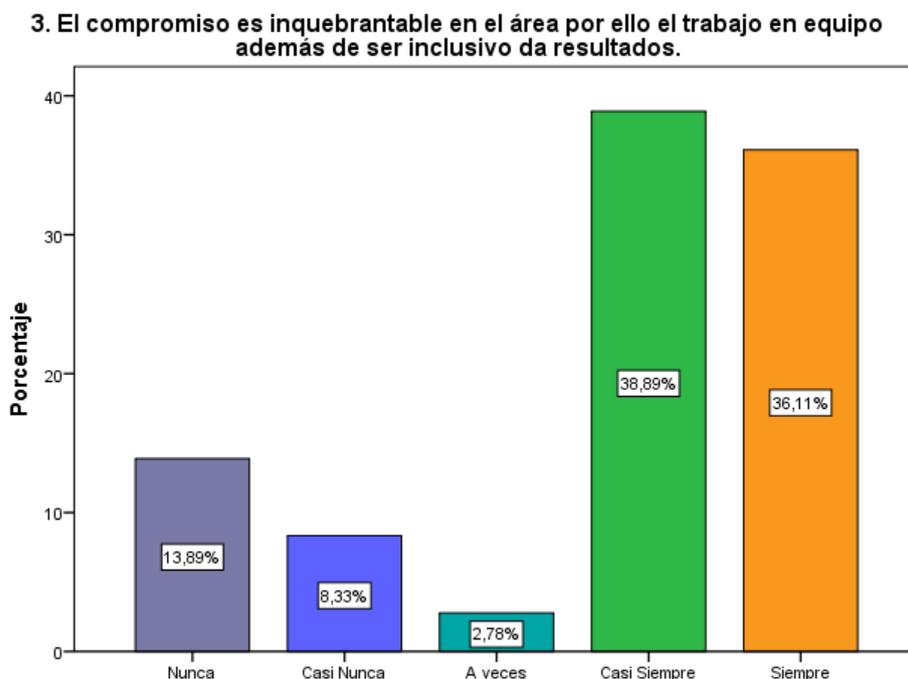


Figura 14. Frecuencia El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.

En la tabla 28 y figura 14 se observa que, respecto a El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 8,33% presenta un nivel Casi nunca, el 2,78% presenta un nivel A veces, el 38,89% presenta un nivel Casi siempre, y el 36,11% presenta un nivel Siempre en El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.

Tabla 28.

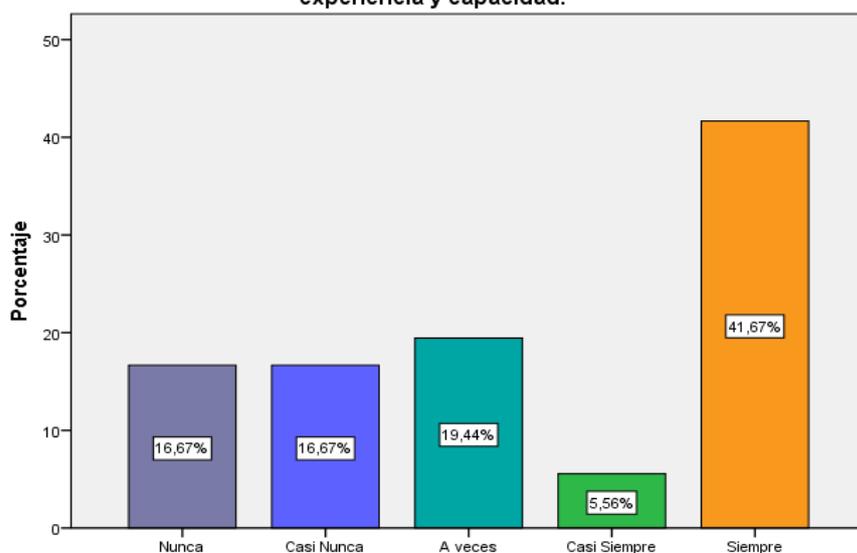
*Distribución En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.*

**4. En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	33,3
	A veces	7	19,4	19,4	52,8
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**4. En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.**



*Figura 15.* Frecuencia En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad.

En la tabla 29 y figura 15 se observa que, respecto a En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 19,44% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 41,67% presenta un nivel Siempre en En la coordinación del trabajo en equipo del área está el asesor de mayor experiencia y capacidad.

Tabla 29.

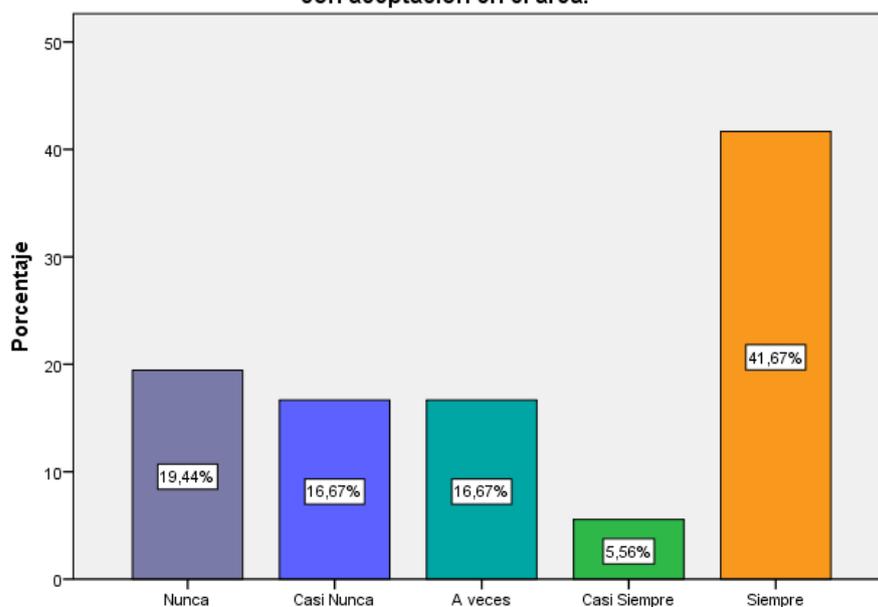
*Distribución El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.*

**5. El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	19,4	19,4	19,4
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	36,1
	A veces	6	16,7	16,7	52,8
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
Total		36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**5. El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por colaboradores con aceptación en el área.**



*Figura 16.* Frecuencia El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.

En la tabla 30 y figura 16 se observa que, respecto a El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área, el 19,44% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 41,67% presenta un nivel Siempre en El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.

Tabla 30.

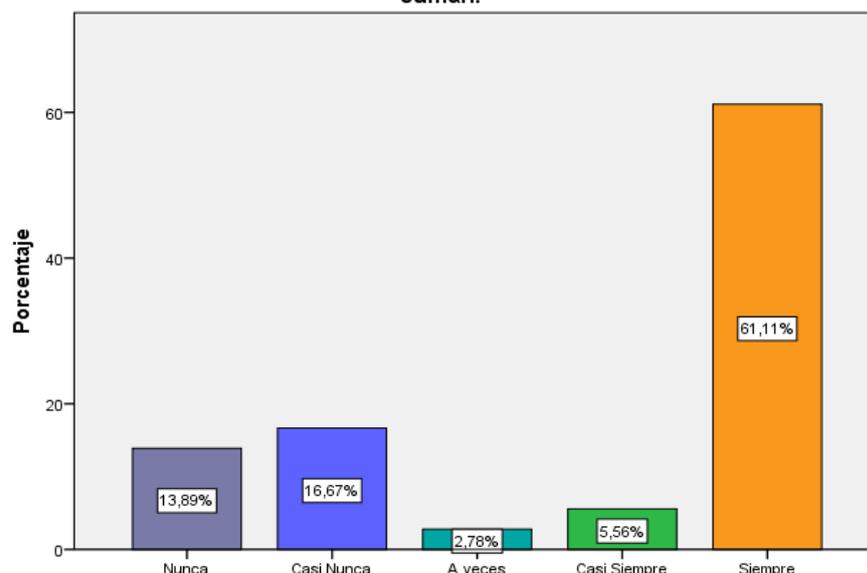
*Distribución El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.*

**6. El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	30,6
	A veces	1	2,8	2,8	33,3
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	38,9
	Siempre	22	61,1	61,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**6. El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.**



*Figura 17. Frecuencia El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.*

En la tabla 31 y figura 17 se observa que, respecto a El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 2,78% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 61,11% presenta un nivel Siempre en El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.

Tabla 31.

*Distribución Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.*

**7. Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	2	5,6	5,6	13,9
	A veces	9	25,0	25,0	38,9
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	44,4
	Siempre	20	55,6	55,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

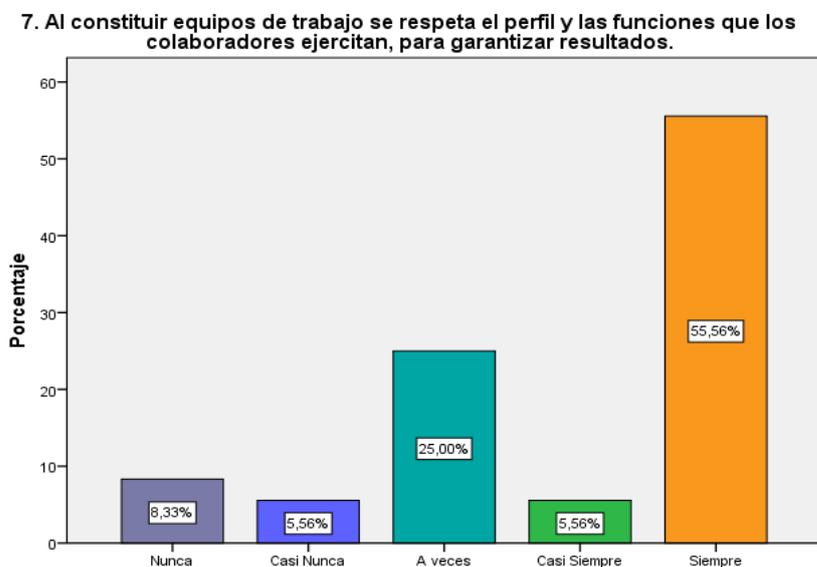


Figura 18. Frecuencia Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.

En la tabla 32 y figura 18 se observa que, respecto a Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados, el 8,33% presenta un nivel Nunca, el 5,56% presenta un nivel Casi nunca, el 25,00% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 55,56% presenta un nivel Siempre en Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.

Tabla 32.

*Distribución Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.*

**8. Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	30,6
	A veces	7	19,4	19,4	50,0
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	72,2

Siempre	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

8. Los colaboradores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.

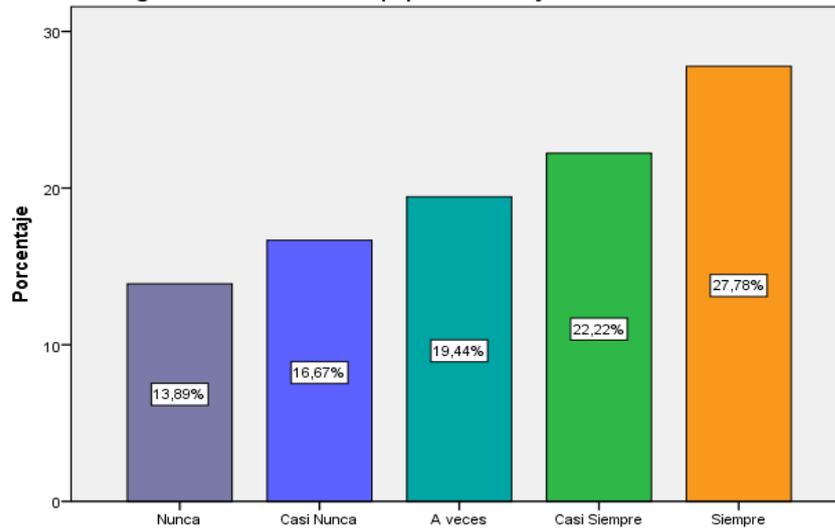


Figura 19. Frecuencia Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.

En la tabla 33 y figura 19 se observa que, respecto a Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 19,44% presenta un nivel A veces, el 22,22% presenta un nivel Casi siempre y el 27,78% presenta un nivel Siempre en Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.

Tabla 33.

*Distribución Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.*

**9. Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	25,0

A veces	2	5,6	5,6	30,6
Casi Siempre	9	25,0	25,0	55,6
Siempre	16	44,4	44,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

9. Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.

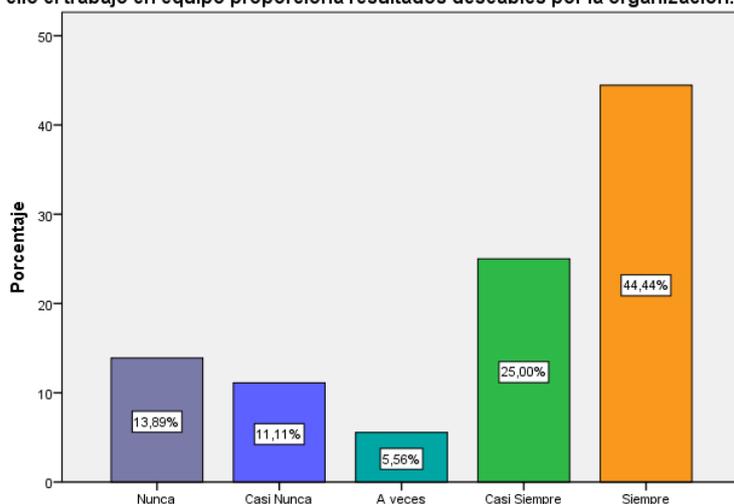


Figura 20. Frecuencia Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.

En la tabla 34 y figura 20 se observa que, respecto a Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 11,11% presenta un nivel Casi nunca, el 5,56% presenta un nivel A veces, el 25,00% presenta un nivel Casi siempre y el 44,44% presenta un nivel Siempre en Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.

Tabla 34.

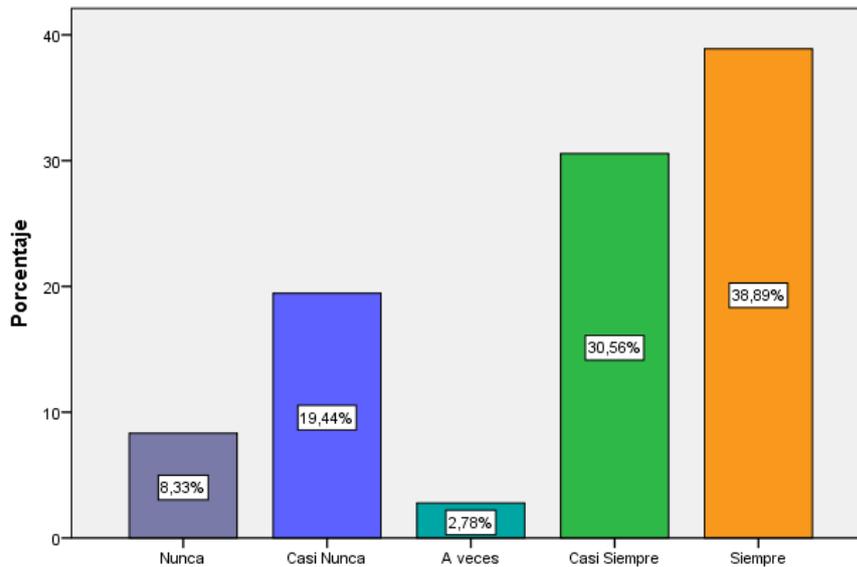
*Distribución Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.*

**10. Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	27,8
	A veces	1	2,8	2,8	30,6
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**10. Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.**



*Figura 21.* Frecuencia Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.

En la tabla 35 y figura 21 se observa que, respecto a Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados, el 8,33% presenta un nivel Nunca, el 19,44% presenta un nivel Casi nunca, el 2,78% presenta un nivel A veces, el 30,56% presenta un nivel Casi siempre y el 38,89% presenta un nivel Siempre en Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.

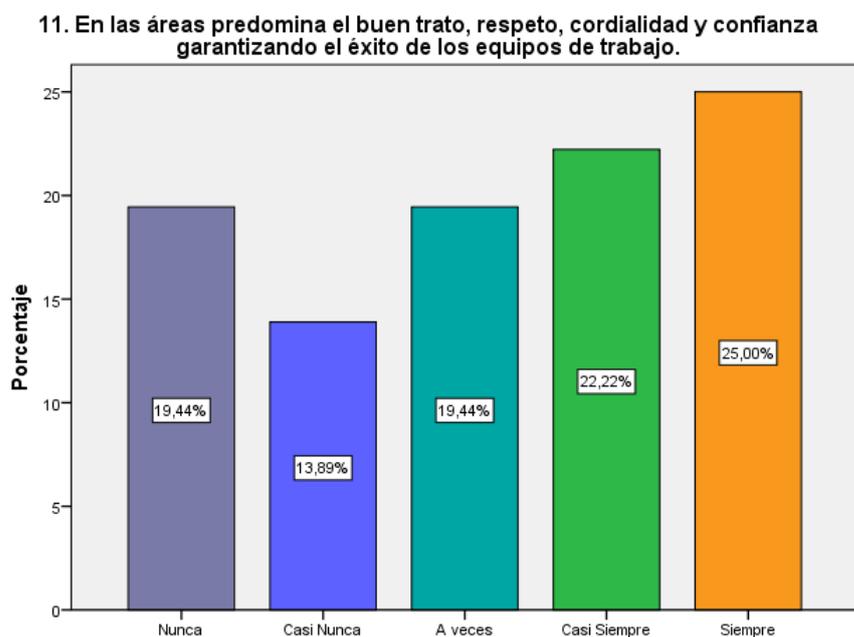
Tabla 35.

*Distribución En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.*

**11. En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	19,4	19,4	19,4
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	33,3
	A veces	7	19,4	19,4	52,8
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	75,0
	Siempre	9	25,0	25,0	100,0
Total		36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 22. Frecuencia En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.*

En la tabla 36 y figura 22 se observa que, respecto a En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo, el 19,44% presenta un nivel Nunca, el 13,89% presenta un nivel Casi nunca, el 19,44% presenta un

nivel A veces, el 22,22% presenta un nivel Casi siempre y el 25,00% presenta un nivel Siempre en En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.

Tabla 36.

*Distribución Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.*

**12. Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	22,2
	A veces	6	16,7	16,7	38,9
	Casi Siempre	9	25,0	25,0	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**12. Los colaboradores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.**

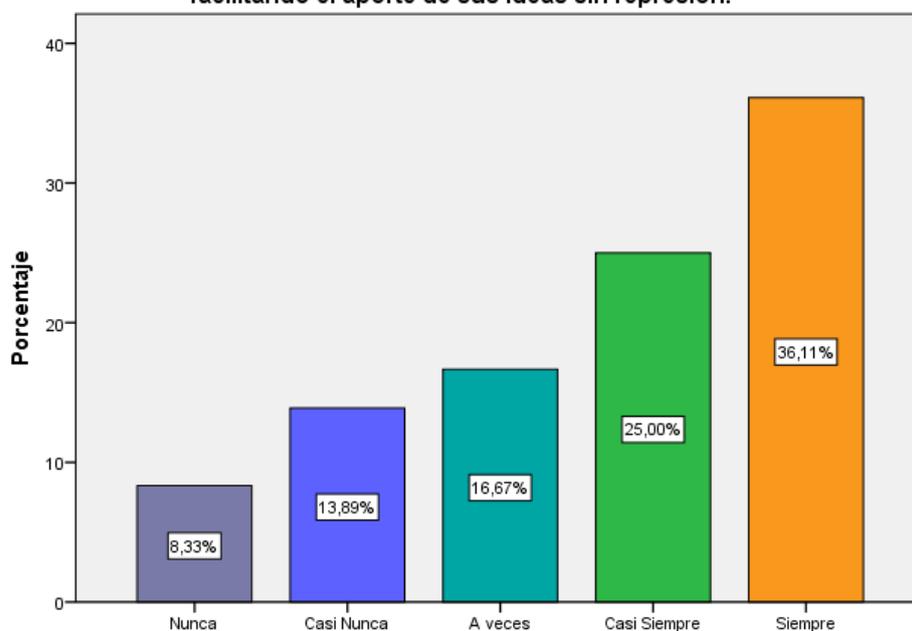


Figura 23. Frecuencia Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.

En la tabla 37 y figura 23 se observa que, respecto a Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión, el 8,33% presenta un nivel Nunca, el 13,89% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 25,00% presenta un nivel Casi siempre y el 36,11% presenta un nivel Siempre en Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.

**Resultados del instrumento Proceso de compras presenta 16 items cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 37.

*Distribución Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.*

**13. Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	1	2,8	2,8	19,4
	A veces	3	8,3	8,3	27,8
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

13. Los colaboradores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.

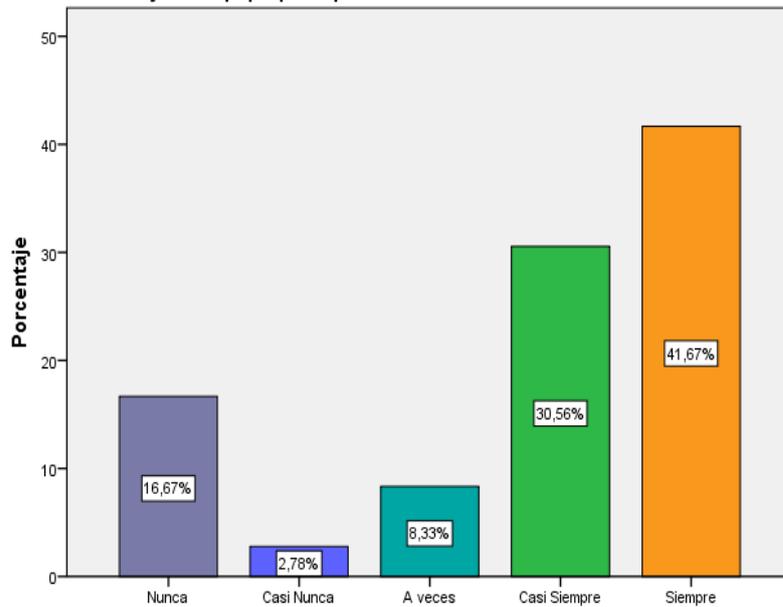


Figura 24. Frecuencia Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.

En la tabla 38 y figura 24 se observa que, respecto a Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 2,78% presenta un nivel Casi nunca, el 8,33% presenta un nivel A veces, el 30,56% presenta un nivel Casi siempre y el 41,67% presenta un nivel Siempre en Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.

Tabla 38.

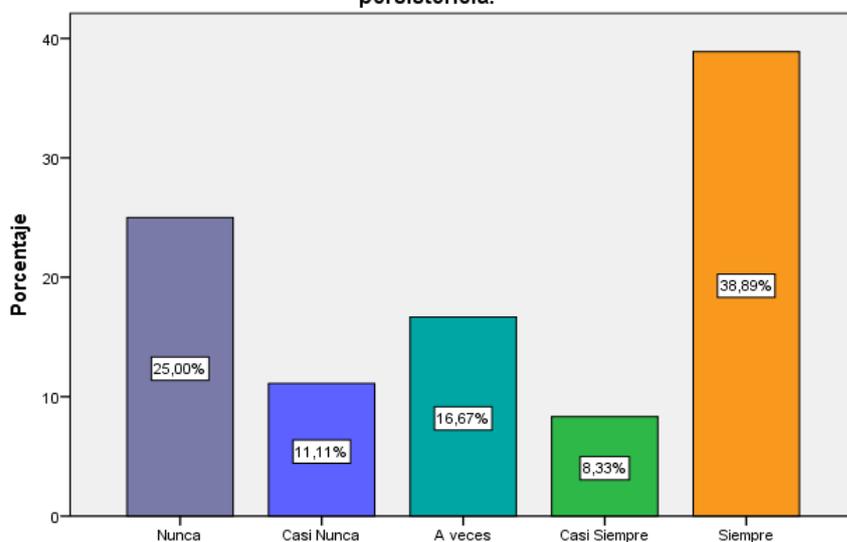
*Distribución Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.*

**14. Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	36,1
	A veces	6	16,7	16,7	52,8
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
Total		36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**14. Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.**



*Figura 25. Frecuencia Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.*

En la tabla 39 y figura 25 se observa que, respecto a Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia, el 25,00% presenta un nivel Nunca, el 11,11% presenta un

nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 38,89% presenta un nivel Siempre en Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.

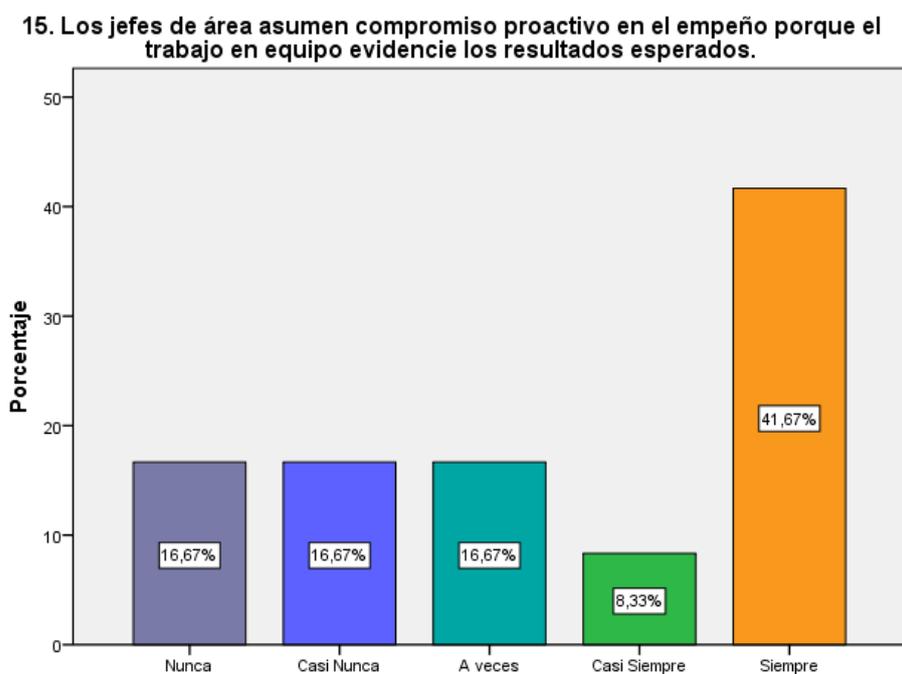
Tabla 39.

*Distribución Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.*

**15. Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	33,3
	A veces	6	16,7	16,7	50,0
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 26.* Frecuencia Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.

En la tabla 40 y figura 26 se observa que, respecto a Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados, el 16,67% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 41,67% presenta un nivel Siempre en Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.

Tabla 40.

*Distribución Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.*

**16. Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
	A veces	3	8,3	8,3	22,2
	Casi Siempre	5	13,9	13,9	36,1
	Siempre	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

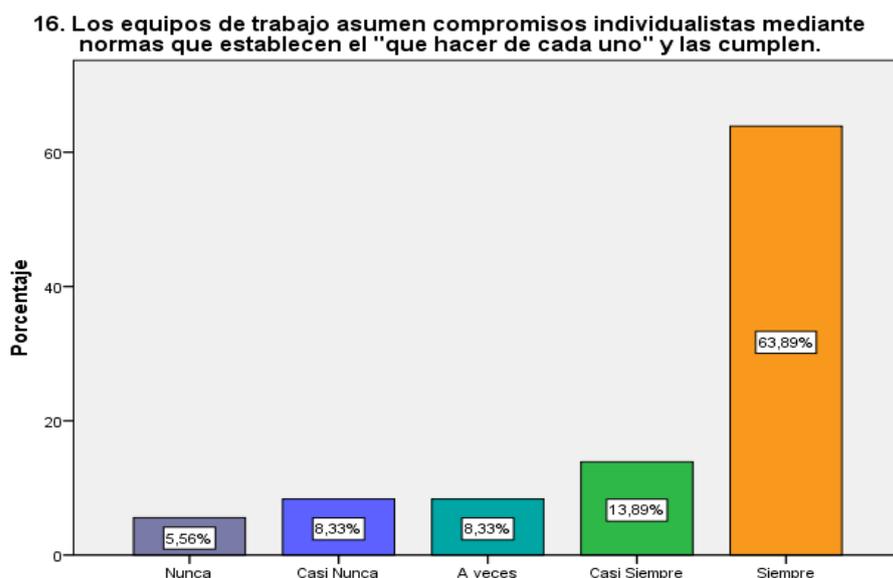


Figura 27. Frecuencia Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.

En la tabla 41 y figura 27 se observa que, respecto a Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen, el 5,56% presenta un nivel Nunca, el 8,83% presenta un nivel Casi nunca, el 8,33% presenta un nivel A veces, el 13,89% presenta un nivel Casi siempre y el 63,89% presenta un nivel Siempre en Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el “que hacer de cada uno” y las cumplen.

**Resultados del instrumento Proceso de compras presenta 16 ítems cuyos resultados presentamos a continuación:**

Tabla 41.

*Distribución En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.*

**17. En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi Nunca	14	38,9	38,9	63,9
	A veces	9	25,0	25,0	88,9
	Casi Siempre	1	2,8	2,8	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

17. En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.

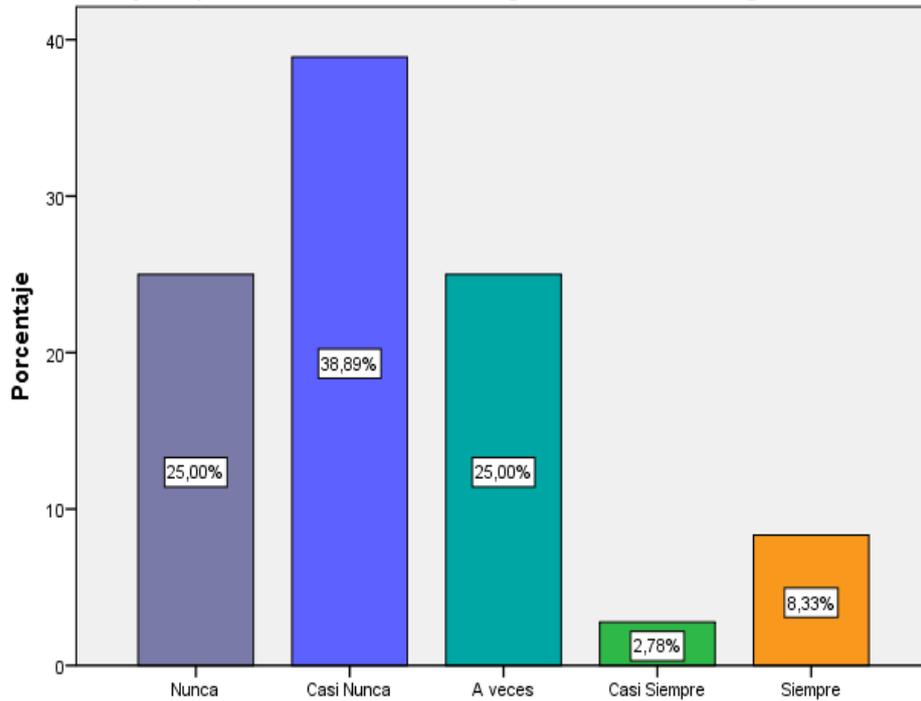


Figura 28. Frecuencia En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.

En la tabla 42 y figura 28 se observa que, respecto a En el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia, el 25,00% presenta un nivel Nunca, el 38,89% presenta un nivel Casi nunca, el 25,00% presenta un nivel A veces, el 2,78% presenta un nivel Casi siempre y el 8,33% presenta un nivel Siempre en en el área de compras se receptionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.

Tabla 42.

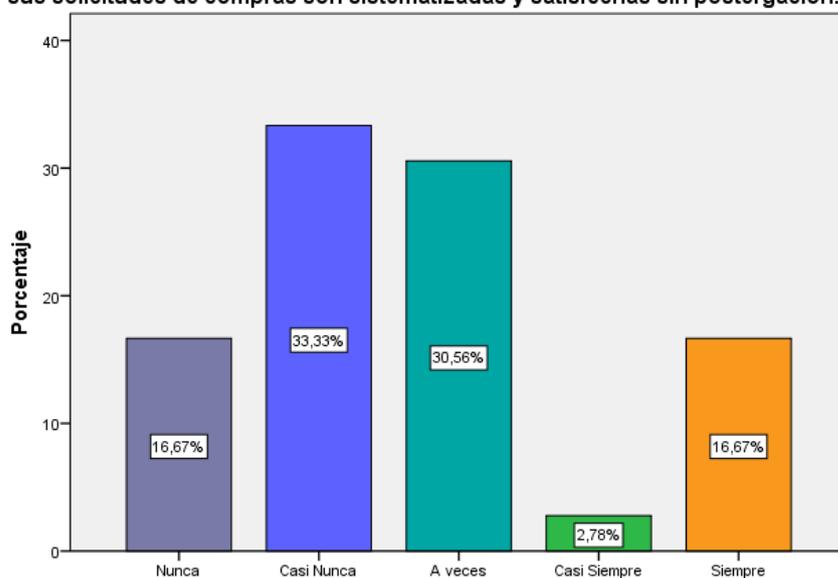
*Distribución Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.*

**18. Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	12	33,3	33,3	50,0
	A veces	11	30,6	30,6	80,6
	Casi Siempre	1	2,8	2,8	83,3
	Siempre	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**18. Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.**



*Figura 29.* Frecuencia Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.

En la tabla 43 y figura 29 se observa que, respecto a Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación, el 16,67% presenta un nivel Nunca,

el 33,33% presenta un nivel Casi nunca, el 30,56% presenta un nivel A veces, el 2,78% presenta un nivel Casi siempre y el 16,67% presenta un nivel Siempre en Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.

Tabla 43.

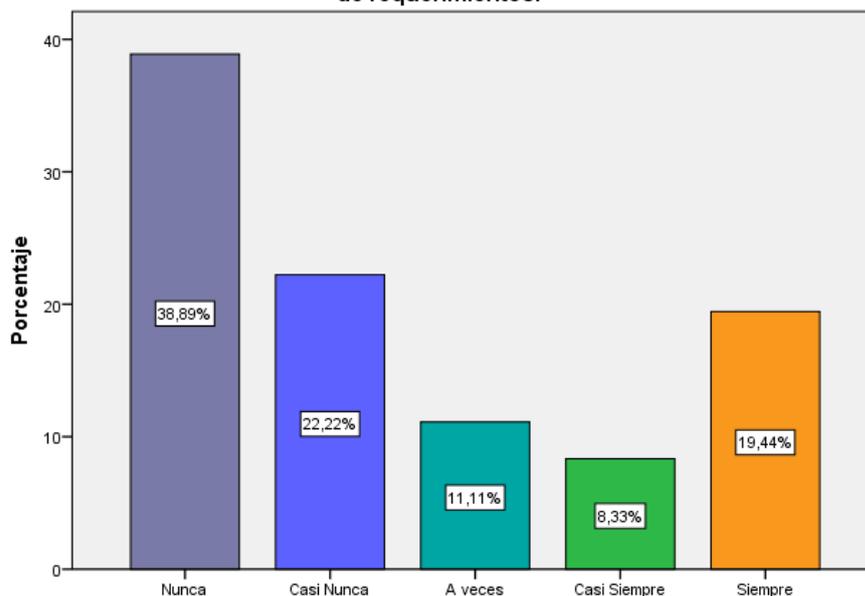
*Distribución Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.*

**19. Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	38,9	38,9	38,9
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	61,1
	A veces	4	11,1	11,1	72,2
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**19. Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.**



*Figura 30. Frecuencia Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.*

En la tabla 44 y figura 30 se observa que, respecto a Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos, el 38,89% presenta un nivel Nunca, el 22,22% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 19,44% presenta un nivel Siempre en Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.

Tabla 44.

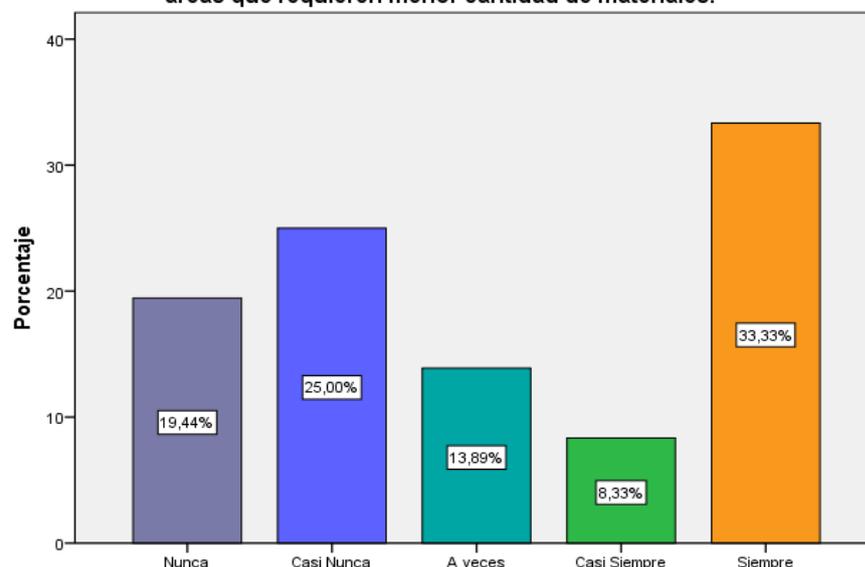
*Distribución El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.*

**20. El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	19,4	19,4
	Casi Nunca	9	25,0	44,4
	A veces	5	13,9	58,3
	Casi Siempre	3	8,3	66,7
	Siempre	12	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**20. El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.**



*Figura 31.* Frecuencia El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.

En la tabla 45 y figura 31 se observa que, respecto a El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales, el 19,44% presenta un nivel Nunca, el 25,00% presenta un nivel Casi nunca, el 13,89% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 33,33% presenta un nivel Siempre en El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.

Tabla 45.

*Distribución Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.*

**21. Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	25,0

A veces	11	30,6	30,6	55,6
Casi Siempre	3	8,3	8,3	63,9
Siempre	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

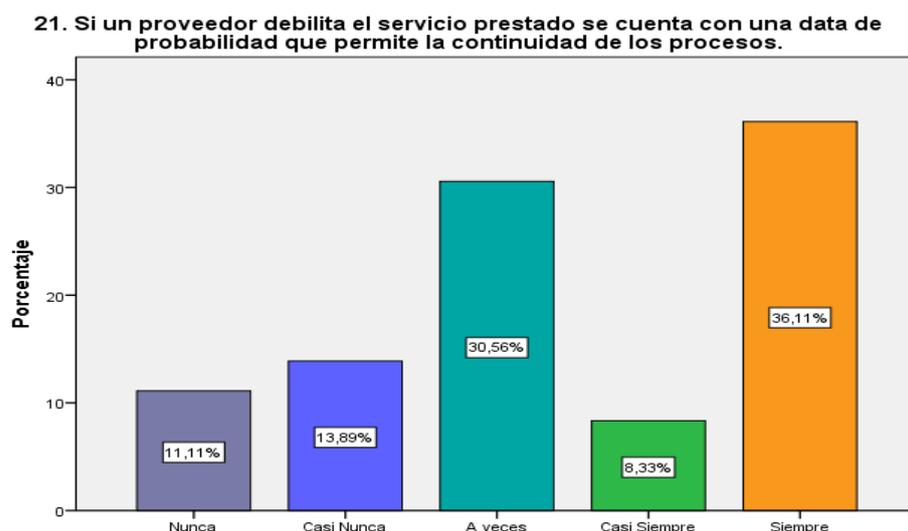


Figura 32. Frecuencia Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.

En la tabla 46 y figura 32 se observa que, respecto a Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos, el 11,11% presenta un nivel Nunca, el 13,89% presenta un nivel Casi nunca, el 30,56% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 36,11% presenta un nivel Siempre en Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.

Tabla 46.

*Distribución Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.*

**22. Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	9	25,0	25,0	38,9

A veces	6	16,7	16,7	55,6
Casi Siempre	2	5,6	5,6	61,1
Siempre	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

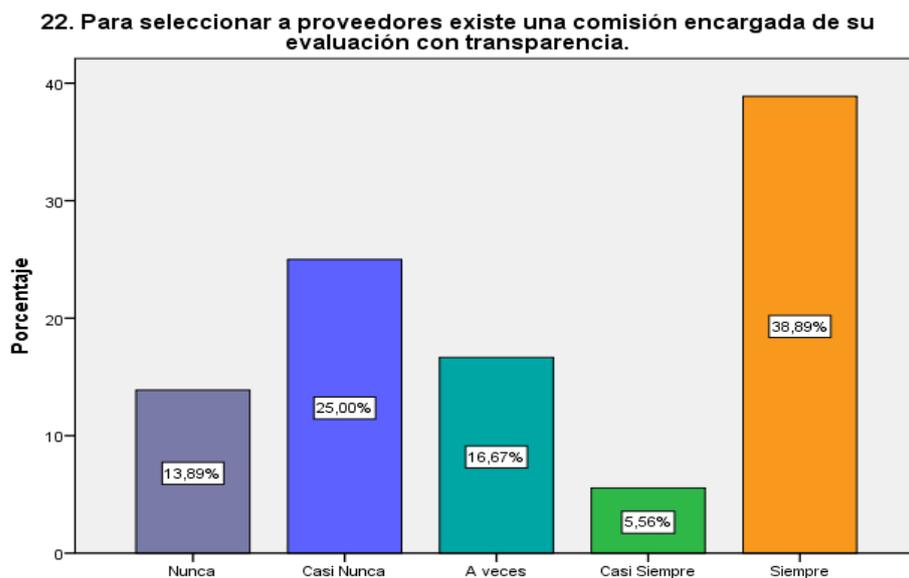


Figura 33. Frecuencia Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.

En la tabla 47 y figura 33 se observa que, respecto a Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia, el 13,89% presenta un nivel Nunca, el 25,00% presenta un nivel Casi nunca, el 16,67% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 38,89% presenta un nivel Siempre en Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.

Tabla 47.

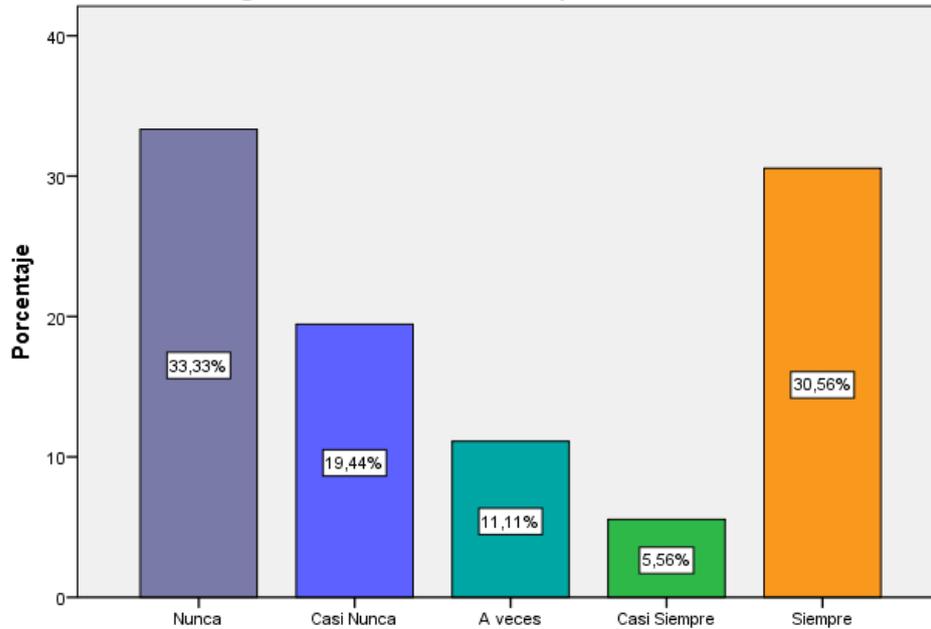
*Distribución La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.*

**23. La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Nunca	12	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	52,8
	A veces	4	11,1	11,1	63,9
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**23. La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.**



*Figura 34.* Frecuencia La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.

En la tabla 48 y figura 34 se observa que, respecto a La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción, el 33,33% presenta un nivel Nunca, el 19,44% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 30,56% presenta un nivel Siempre en La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.

Tabla 48.

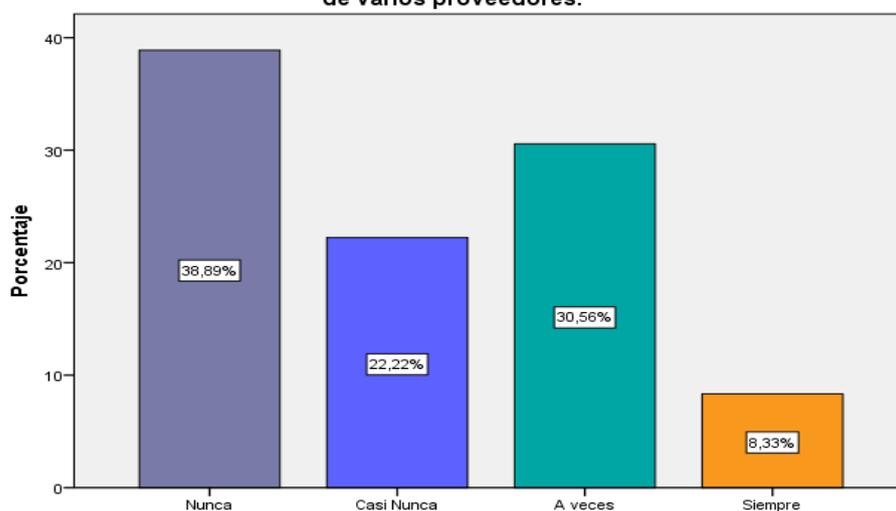
*Distribución Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.*

**24. Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	38,9	38,9	38,9
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	61,1
	A veces	11	30,6	30,6	91,7
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Siempre	36	100,0	100,0	
	Total	14	38,9	38,9	38,9

*Fuente:* Elaboración propia

**24. Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.**



*Figura 35.* Frecuencia Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.

En la tabla 49 y figura 35 se observa que, respecto a Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores, el 38,89% presenta un nivel Nunca, el 22,22% presenta un nivel Casi nunca, el 30,56% presenta un nivel A veces y el 8,33% presenta un nivel Siempre en Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.

Tabla 49.

*Distribución Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.*

**25. Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	41,7	41,7	41,7
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	52,8
	A veces	4	11,1	11,1	63,9
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

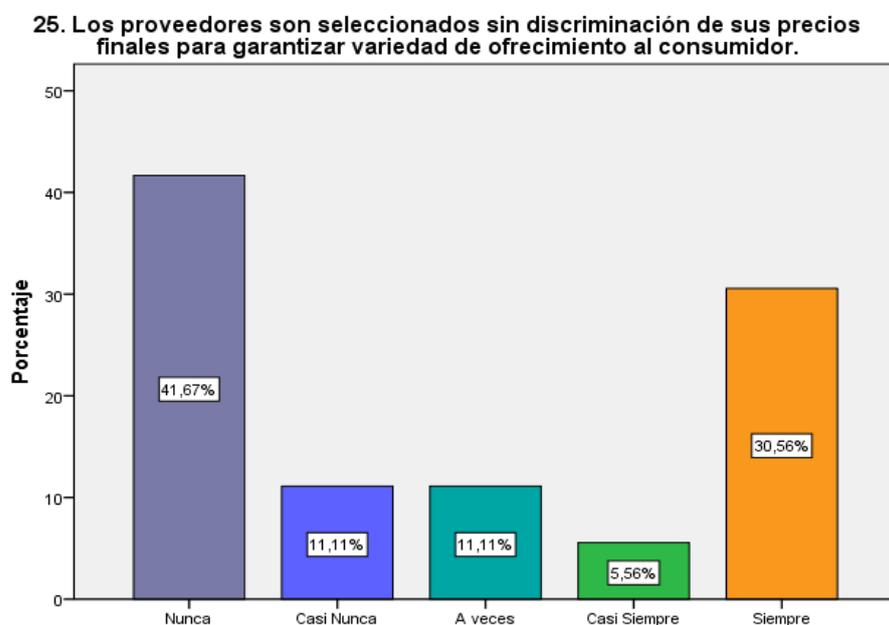


Figura 36. Frecuencia Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.

En la tabla 50 y figura 36 se observa que, respecto a Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor, el 41,67% presenta un nivel Nunca, el 11,11% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 30,56% presenta un nivel Siempre en Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.

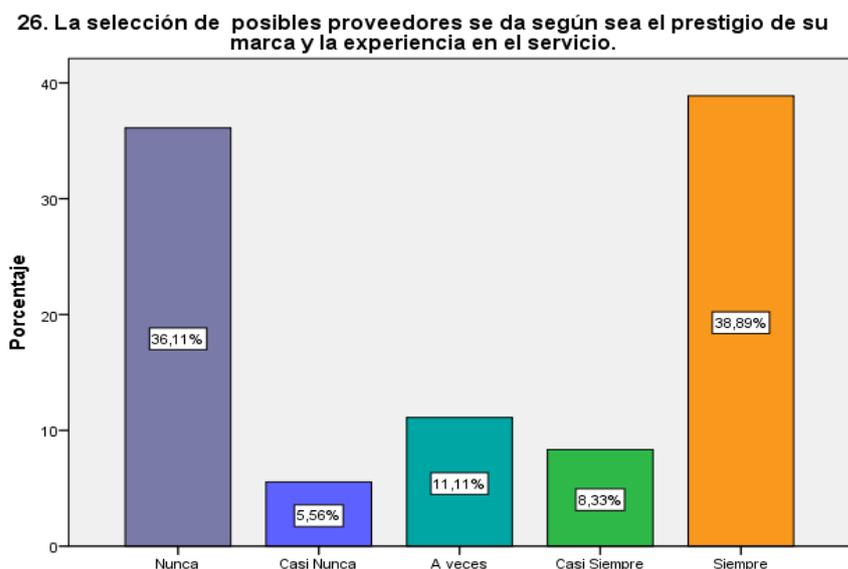
Tabla 50.

*Distribución La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.*

**26. La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	36,1	36,1	36,1
	Casi Nunca	2	5,6	5,6	41,7
	A veces	4	11,1	11,1	52,8
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia



*Figura 37.* Frecuencia La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.

En la tabla 51 y figura 37 se observa que, respecto a La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio, el 36,11% presenta un nivel Nunca, el 5,56% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 38,89% presenta un nivel Siempre en La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.

Tabla 51.

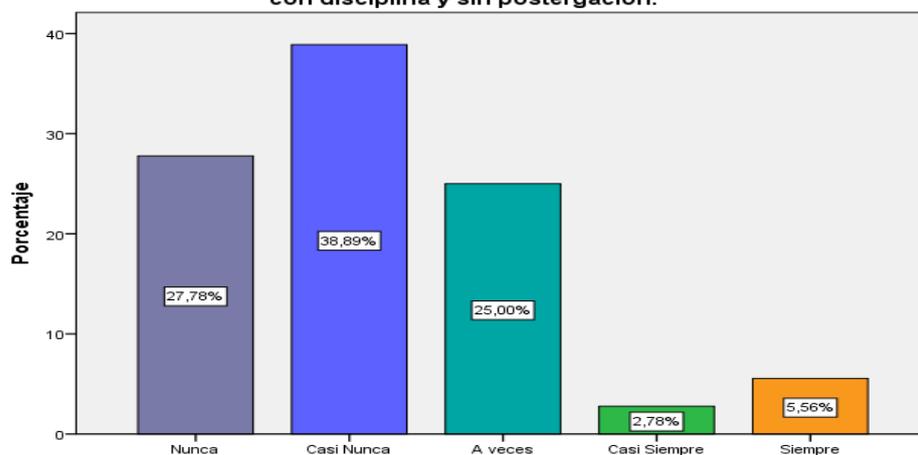
*Distribución El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.*

**27. El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Casi Nunca	14	38,9	38,9	66,7
	A veces	9	25,0	25,0	91,7
	Casi Siempre	1	2,8	2,8	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**27. El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.**



*Figura 38. Frecuencia El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.*

En la tabla 52 y figura 38 se observa que, respecto a El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación, el 27,78% presenta un nivel Nunca, el 38,89% presenta un nivel Casi nunca, el 25,00% presenta un nivel A veces, el 2,78% presenta un nivel Casi siempre y el 5,56% presenta un nivel Siempre en El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.

Tabla 52.

*Distribución En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.*

**28. En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,0	25,0
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	47,2
	A veces	11	30,6	30,6	77,8
	Casi Siempre	1	2,8	2,8	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**28. En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.**

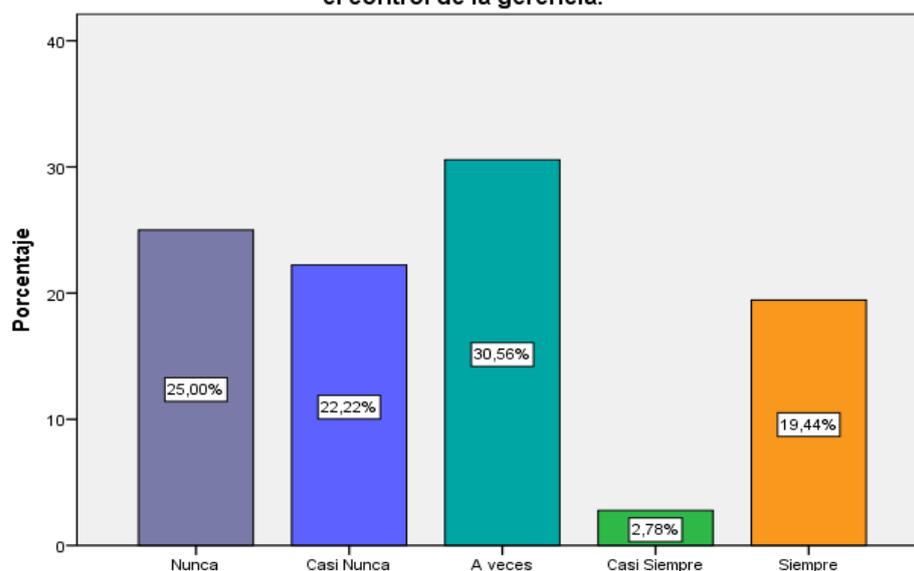


Figura 39. Frecuencia En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.

En la tabla 53 y figura 39 se observa que, respecto a En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia, el 25,00% presenta un nivel Nunca, el 22,22% presenta un nivel Casi nunca, el 30,56% presenta un nivel A veces, el 2,78% presenta un nivel Casi siempre y el 19,44% presenta un nivel Siempre en En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.

Tabla 53.

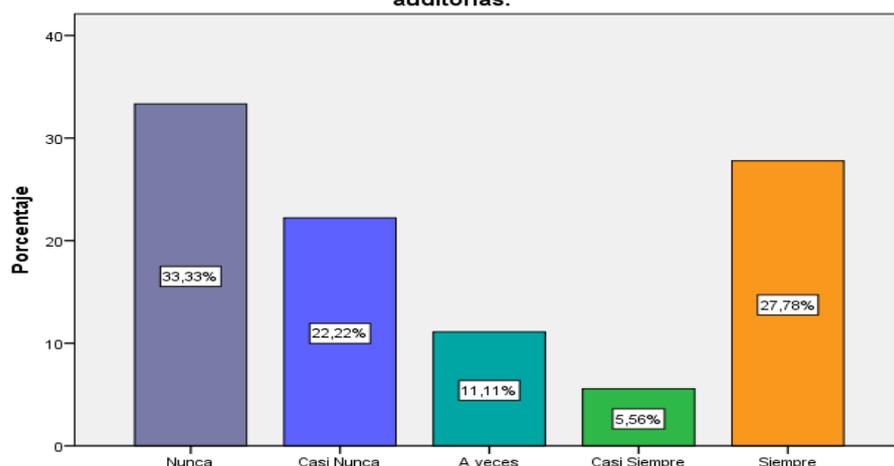
*Distribución La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorías.*

**29. La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorías.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	33,3	33,3	33,3
	Casi Nunca	8	22,2	22,2	55,6
	A veces	4	11,1	11,1	66,7
	Casi Siempre	2	5,6	5,6	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**29. La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorías.**



*Figura 40.* Frecuencia La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorías.

En la tabla 54 y figura 40 se observa que, respecto a La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorías, el 33,33% presenta un nivel Nunca, el 22,22% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 5,56% presenta un nivel Casi siempre y el 27,78% presenta un nivel Siempre en La gerencia proporciona las órdenes de

compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorias.

Tabla 54.

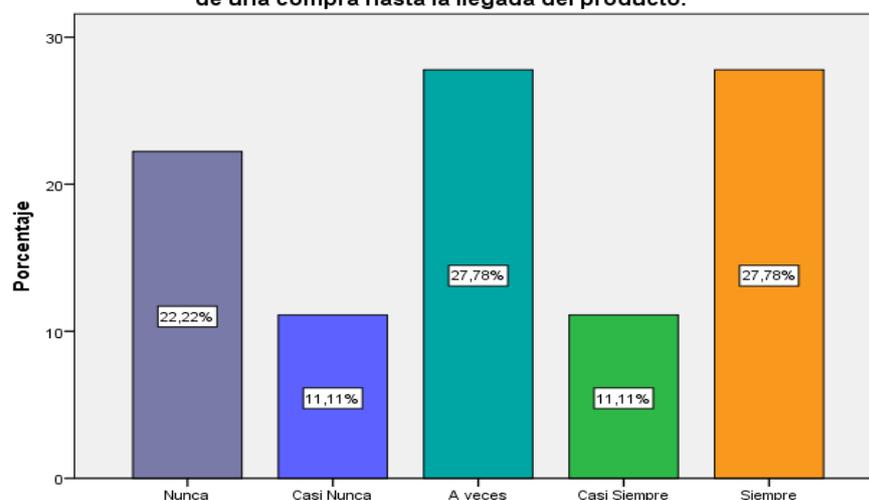
*Distribución Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.*

**30. Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	33,3
	A veces	10	27,8	27,8	61,1
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**30. Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.**



*Figura 41.* Frecuencia Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.

En la tabla 55 y figura 41 se observa que, respecto a Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto, el 22,22% presenta un nivel Nunca, el 11,11% presenta un nivel Casi nunca, el 27,78% presenta un nivel A veces, el 11,11% presenta un nivel Casi siempre y el 27,78% presenta

un nivel Siempre en Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.

Tabla 55.

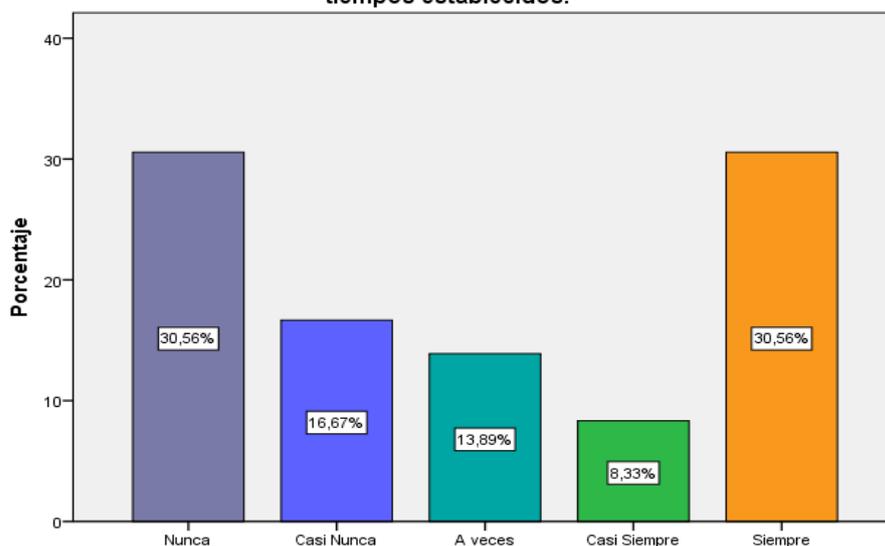
*Distribución El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.*

**31. El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	30,6	30,6	30,6
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	47,2
	A veces	5	13,9	13,9	61,1
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

**31. El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.**



*Figura 42.* Frecuencia El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.

En la tabla 56 y figura 42 se observa que, respecto a El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos, el 30,56% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 13,89% presenta un nivel A veces,

el 8,33% presenta un nivel Casi siempre y el 30,56% presenta un nivel Siempre en El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.

Tabla 56.

*Distribución Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.*

**32. Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	27,8	27,8	27,8
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	44,4
	A veces	4	11,1	11,1	55,6
	Casi Siempre	3	8,3	8,3	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

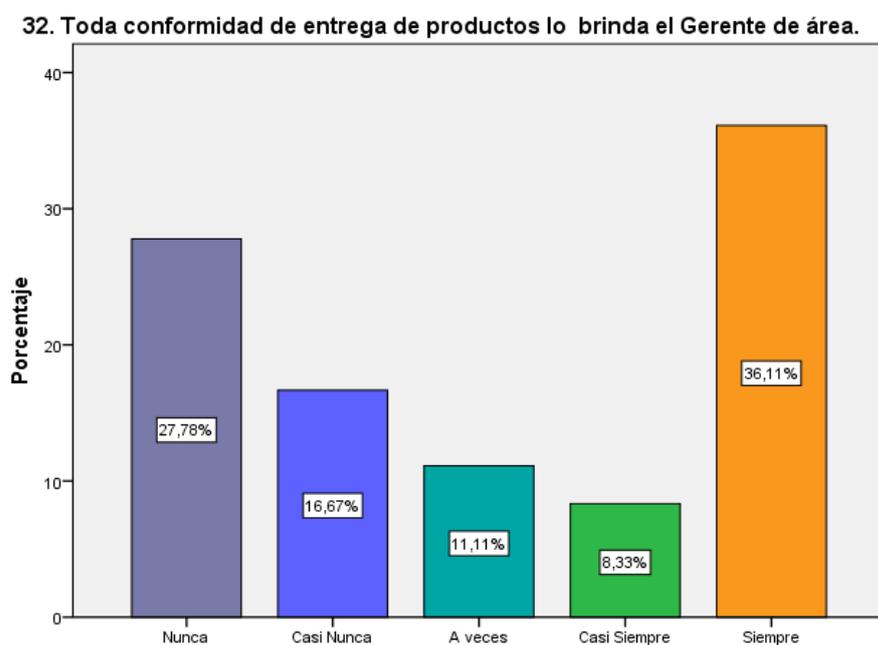


Figura 43. Frecuencia Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.

En la tabla 34 y figura 32 se observa que, respecto a Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área, el 27,78% presenta un nivel Nunca, el 16,67% presenta un nivel Casi nunca, el 11,11% presenta un nivel A veces, el 8,33% presenta un

nivel Casi siempre, y el 36,11% presenta un nivel Siempre en Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.

#### IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados se aceptamos la hipótesis alterna general que establece que existe relación entre trabajo en equipo y proceso de compras guardan relación con:

Dávila (2014), En su investigación “Relación del trabajo en Equipo con la cultura organizacional de los trabajadores de la unidad Ejecutora N°400 Ministerio de salud Minsa Tarapoto 2012-2013.” concluyó que el recurso Humano se encuentra identificado y comprometido y participa en la formulación, logros y evaluación de los objetivos común en la organización identificándose con el trabajo en equipo y desarrolla la comunicación asertiva de manera eficiente la cual permite un ambiente de implantaciones que genera la productividad.

La investigación realizada se obtuvo como resultado la carencia de comunicación ver tabla 17 y figura 3 se observa que, respecto a comunicación el 11,11% presenta un nivel malo, el 27,78% presenta un nivel bueno y el 61,11% presenta un nivel regular de una empresa retail del rubro de la construcción, se determina que el estudio tiene relación con la conclusión de la autora que la comunicación asertiva de manera eficiente permite un ambiente de implantaciones que genera la productividad. Finalmente, con respecto a la comunicación según Huertas y Rodríguez (2014) "el trabajo en equipo exige una comunicación abierta entre todos sus miembros; se trata de un elemento esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales. El equipo funciona como una maquina con diversos engranajes; todos deben funcionar a la perfección, pero si uno falla el equipo fracasa."(p.122).

Aguilar (2016), En su investigación “Trabajo en Equipo estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango”. Concluyo que se determinó que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes.

La investigación realizada se obtuvo como resultado las carencias de confianza ver tabla 18 y figura 4, donde se evidencia las debilidades de confianza de los asesores al poder realizar sus aportación de sus ideas como se observa que el 8,33% presenta un nivel malo, el 30,56 % un nivel bueno y el 61,11% presenta un nivel regular de una empresa retail del rubro

de la construcción, se determina que el estudio tiene relación con la autora tener los aportes de sus integrantes es bueno en el trabajo en equipo. Finalmente, respecto a la confianza Según Huertas y Rodríguez (2014)"cada persona confía en la buena actuación del resto de sus compañeros. Esta confianza le lleva a aceptar anteponer el éxito del equipo al propio lucimiento personal. Cada miembro trata de aportar lo mejor de sí mismo, no porque busque destacar entre sus compañeros, sino porque confía en que estos harán lo mismo; sabe que este es el único modo en que el equipo podrá lograr su objetivo." (p.122)

## V. CONCLUSIONES

**Primera** Se comprobó que si existe relación con ambas variables y que existe una correlación positiva y fuerte. Por lo cual el Trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

Los resultados obtenidos de la contratación de la hipótesis general, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y positiva, entre El trabajo en equipo y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,881$ ,  $p < 0.05$ ).

**Segundo** Se determinó que existe relación con la variable y la primera dimensión y existe una correlación positiva y fuerte. Por lo tanto, la complementariedad en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alto, directamente proporcional y positiva, entre El Complementariedad y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,769$ ,  $p < 0.05$ ).

**Tercero** Se determinó que existe relación con la variable y la segunda dimensión y existe una correlación positiva y fuerte. Por lo tanto, la coordinación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y

positiva, entre El Coordinación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,849, p < 0.05$ ).

**Cuarto** Se determinó que existe relación con la variable y la tercera dimensión y existe una correlación positiva y fuerte. Por lo tanto, la comunicación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis específica 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alto, directamente proporcional y positiva, entre El Comunicación y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,759, p < 0.05$ ).

**Quinto** Se determinó que existe relación con la variable y la cuarta dimensión y existe una correlación positiva y fuerte. Por lo tanto, la confianza en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis específica 4, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alto, directamente proporcional y positiva, entre La Confianza y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,759, p < 0.05$ ).

**Sexto** Se determinó que existe relación con la variable y la quinta dimensión y existe una correlación positiva y fuerte. Por lo tanto el compromiso en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.

El resultado obtenido de la contrastación de la hipótesis específica 5, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alto, directamente proporcional y

positiva, entre El Compromiso y Proceso de compras de una empresa Retail del rubro de la construcción, Lima 2018. ( $r_s = 0,825$ ,  $p < 0.05$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con los objetivos trazados y dando solución al problema de investigación presentado, se pueden determinar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al área de finanzas y compras realizar reuniones estratégicas con todos los asesores en el cual puedan manifestar sus ideas para las soluciones de los problemas que se puedan suscitar en el área, y estas ser respuesta con mayor rapidez.

Se recomienda al Gerente área de Administración realizar capacitaciones de emisiones de órdenes de compra, para que los asesores conozcan la importancia de cada una de ellas y puedan dar una respuesta a las preguntas que puedan realizar los compradores sobre las ordenes que solicitan emitir y el flujo de la emisión sea más rápida.

Se recomienda a los compradores que los pedidos de las compras de productos urgentes deberían ser atendidos con mayor rapidez según sea el valor de urgencia, para lo cual deberían realizar capacitaciones donde indiquen que compras son catalogadas como urgentes y no retrasar las compras y esto no afecte al consumidor interno el cual muchas no conocen cuales pedidos son urgente para la empresa.

Se recomienda que en el Jefe del área de Finanzas realizar reuniones dirigidas a la importancia de la coordinación, para poder concientizar al personal la importancia de ella en los flujos de compras y que repercusiones podría tener el no entregar una información correcta, ya que las respuestas que son coordinas son respuestas más rápidas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar (2016), *Trabajo en Equipo estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango*. (Tesis para licenciatura) recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). Caracas Venezuela: Editorial Episteme.
- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. (1° ed.). Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Davila . (2014). *Relación del trabajo en Equipo con la cultura Organizacional de los trabajadores de la unidad Ejecutora N° 400 Ministerio de salud. Minsa (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de [repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/.../TP\\_ADM\\_00030\\_2014.pdf](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/.../TP_ADM_00030_2014.pdf)
- Bernal, E. (2010). *Metodología de la investigación administración, económica, humanidades y ciencias Sociales* (3ra ed.) Colombia: Pearson Ecuación
- Sangri A. (2013). *Administración de compras* (1er ed.) Mexico: Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Díaz (2015). *El liderazgo Gerencial y Trabajo en Equipo de los Trabajadores de la Dirección Ejecutiva del Personal de la Policía Nacional del Perú – 2015*. (Tesis de doctorado) recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/252>.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2010). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, Fernández y Baptista, (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.) D.F. Mexico: Mc Graw Hill Educación
- Huertas y Rodríguez (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (2da ed.) Mexico: Pearson Ecuación.
- Javes , A. (2014). *Los nuevos retos de la gestión logística*. Obtenido de <http://mayorcompetitividad.blogspot.pe/2014/12/los-nuevos-retos-de-la-gestion-logistica.html>

León (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. (Tesis para Magister) recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/9641/1/7709562.2013.pdf>.

Paredes, J. (2003). *En su tesis "Proceso de Control y su Incidencia en las compras Directas en los Organismos Públicos Descentralizados de Lima 2012-2013. Tesis para obtener el grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresa*.

Quintero (2015). *Gestión Administrativa para el control de los Procesos de Compra de las empresas fabricantes y distribuidoras de hielo del municipio Maracaibo*". (tesis de licenciatura) recuperado de: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3301-15-09131.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESOS DE COMPRAS DE UNA EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018								
TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Trabajo en Equipo y Procesos de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo general.</b>	<b>Hipótesis general.</b>	Trabajo en Equipo	"El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas".( Huertas y Rodríguez,2014,Pag.118)	El trabajo en equipo se evaluara midiendo la complementariedad, coordinación, comunicación, confianza, compromiso teniendo en cuenta los parámetros de cada uno de ellos en una encuesta dirigida a los trabajadores de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	Complementariedad	Conocimiento
	¿Cómo se relaciona el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	Determinar la relación que existe entre el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.	El trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018.				Compromiso	
							Coordinación	líder
							Comunicación	Organización de trabajo
							Comunicación	Articulación de áreas
	Comunicación	Responsabilidad colectiva						
	<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específicos.</b>	<b>Hipótesis específicos.</b>	Procesos de Compras	"Compras es el área funcional de la empresa encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar precisos, de la calidad adecuada y al precio más conveniente, asegurando así la continuidad de las operaciones [...] debido a los montos invertidos de dinero, a la cantidad de materiales comprados y al carácter legal de los acuerdos celebrados con proveedores, se hace necesario establecer un proceso de compras con el objetivo de garantizar una compra transparente, bajar los costos de adquisición, asegurar el flujo de materiales y disminuir los costos de la gestión de las compras". (Carreño,2014,p.195-200)	El Proceso de Compras se medirá la recepción de la solicitud de productos, selección de proveedores, emisión de orden de compras, seguimiento y recepción de la compra, considerando los aspectos de cada uno de ellos en una encuestas dirigidas a los trabajadores de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.	Confianza	Éxito del grupo
	a. ¿Cómo se relaciona la complementariedad en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	a. ¿Determinar la relación entre complementariedad en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	a. ¿La complementariedad en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?				Aporte de ideas	
							Compromiso	Empeño
							Compromiso	Participación individual
							Recepción de la solicitud de productos	Solicitudes urgente
	b. ¿Cómo se relaciona la coordinación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	b. ¿Determinar la relación entre coordinación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	b. ¿La coordinación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?				Solicitudes pequeñas	
							Selección de proveedores	Selección de posibles proveedores
							Selección de proveedores	Solicitud de cotización
							Selección de proveedores	selección del proveedor
c. ¿Cómo se relaciona la comunicación en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	c. ¿Determinar la relación entre comunicación en el trabajo en equipo en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	c. ¿La comunicación en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	Emisión de órdenes de compra al proveedor				Cumplimiento de fechas acordadas	
			Emisión de órdenes de compra al proveedor	Partes de la orden de compra				
			Emisión de órdenes de compra al proveedor	Coordinación con proveedores				
			Seguimiento y recepción de la compra	Conformidad de entrega de productos				
d. ¿Cómo se relaciona la confianza en el trabajo en equipo y el proceso de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	d. ¿Determinar la relación entre confianza en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	d. ¿La confianza en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	Seguimiento y recepción de la compra	Conformidad de entrega de productos				
					e. ¿Cómo se relaciona el compromiso en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	e. ¿Determinar la relación entre compromiso en el trabajo en equipo en el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	e. ¿El compromiso en el trabajo en equipo se relaciona con el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?	
								e. ¿Cómo se relaciona el compromiso en el trabajo en equipo y el proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción, Lima 2018?

Título de la investigación: TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESOS DE COMPRAS EN LAS EMPRESAS RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018

Apellidos y nombres del Investigador: VILLARREAL ANDAHUA, Sonia Raquel

Apellidos y nombres del experto: Mg. Carlos Casma Zarate

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
TRABAJO EN EQUIPO	Complementariedad	Conocimiento	1. Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con colaboradores de conocimientos diversos para garantizar resultados. 2. Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los colaboradores más antiguos.	Nunca = 1 Casi Nunca =2 A veces =3 Casi Siempre =4 Siempre =5			
		Compromiso	3. El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.				
	Coordinación	Líder	4. En la coordinación del trabajo en equipo del área está el colaborador de mayor experiencia y capacidad. 5. El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por colaboradores con aceptación en el área.				
		Organización de trabajo	6. El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman. 7. Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los colaboradores ejercitan, para garantizar resultados.				
	Comunicación	Articulación de áreas	8. Los colaboradores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas. 9. Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.				
		Responsabilidad colectiva	10. Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.				
	Confianza	Éxito del equipo	11. En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.				
		Aporte de ideas	12. Los colaboradores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión. 13. Los colaboradores relementemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.				
	Compromiso	Empeño	14. Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia. 15. Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencia los resultados esperados.				
		Participación Individual	16. Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el "que hacer de cada uno" y las cumplen.				
PROCESO DE COMPRAS	Recepción de solicitud de productos	Solicitudes urgentes	17. En el área de compras se recepcionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia. 18. Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.				
		Solicitudes en cantidades pequeñas	19. Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos. 20. El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.				

## CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESOS DE COMPRAS

### 1. INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS.

### 2. INDICACIONES:

- El cuestionario es ANÓNIMO. Por favor responda con sinceridad.
- Cada uno tiene cinco posibles respuestas, para ello contesta las preguntas marcando con "X"

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cuando se constituyen trabajos en equipo se conforman con asesores de conocimientos diversos para garantizar resultados.					
2	Si un asesor es nuevo se ve sostenido en su trabajo en equipo por el conocimiento de los asesores más antiguos.					
3	El compromiso es inquebrantable en el área por ello el trabajo en equipo además de ser inclusivo da resultados.					
4	En la coordinación del trabajo en equipo del área está el asesor de mayor experiencia y capacidad.					
5	El liderazgo en los trabajos en equipo está representado por asesores con aceptación en el área.					
6	El trabajo en equipo es el resultado de la buena organización de tareas, todos suman.					
7	Al constituir equipos de trabajo se respeta el perfil y las funciones que los asesores ejercitan, para garantizar resultados.					
8	Los asesores reciben información clara y oportuna de otras áreas para garantizar el éxito en equipos de trabajo de inter áreas.					
9	Los canales de comunicación que utilizan los altos mandos son efectivos por ello el trabajo en equipo proporciona resultados deseables por la organización.					

10	Cuando se requiere de cumplir metas optimizando el tiempo se constituyen equipos de trabajo sin discriminación de mandos para asumir responsabilidad colectiva en los resultados.						
11	En las áreas predomina el buen trato, respeto, cordialidad y confianza garantizando el éxito de los equipos de trabajo.						
12	Los asesores realizan sus actividades en un clima laboral de confianza facilitando el aporte de sus ideas sin represión.						
13	Los asesores recientemente incorporados aportan con ideas en el trabajo en equipo pues predomina la confianza en las áreas.						
14	Los encargados de las compras son empeñosos en la realización de sus tareas, pues aun el proceso se vea limitado cumplen los resultados por persistencia.						
15	Los jefes de área asumen compromiso proactivo en el empeño porque el trabajo en equipo evidencie los resultados esperados.						
16	Los equipos de trabajo asumen compromisos individualistas mediante normas que establecen el "que hacer de cada uno" y las cumplen.						
17	En el área de compras se recepcionan las solicitudes de los requerimientos y se jerarquizan con confiabilidad según el orden de la urgencia.						
18	Existen áreas potenciales de atención prioritaria en el abastecimiento, por ello sus solicitudes de compras son sistematizadas y satisfechas sin postergación.						
19	Las áreas que solicitan compras menores son atendidas sin discriminación de requerimientos.						
20	El stock con el que cuenta el área de administración permite satisfacer a las áreas que requieren menor cantidad de materiales.						
21	Si un proveedor debilita el servicio prestado se cuenta con una data de probabilidad que permite la continuidad de los procesos.						
22	Para seleccionar a proveedores existe una comisión encargada de su evaluación con transparencia.						
23	La solicitud de cotización emitida por la gerencia es solo a proveedores que garantizan la calidad de su producción.						
24	Los jefes de área son los responsables de realizar la solicitud de cotización de varios proveedores.						

25	Los proveedores son seleccionados sin discriminación de sus precios finales para garantizar variedad de ofrecimiento al consumidor.						
26	La selección de posibles proveedores se da según sea el prestigio de su marca y la experiencia en el servicio.						
27	El cumplimiento de fechas acordadas de pagos a los proveedores se ejerce con disciplina y sin postergación.						
28	En la orden de compra se realizan descripciones de fácil interpretación para el control de la gerencia.						
29	La gerencia proporciona las órdenes de compra actualizadas en formatos que permiten identificar el detalle de los procesos para la confiabilidad en las auditorias.						
30	Los jefes realizan las coordinaciones con los proveedores desde el principio de una compra hasta la llegada del producto.						
31	El área de recepción siempre da conformidad de entrega de productos en los tiempos establecidos.						
32	Toda conformidad de entrega de productos lo brinda el Gerente de área.						

**Gracias por su colaboración**



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018.

Del (de la) estudiante VILLARREAL ANDAHUA SONIA RAQUEL constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26.9%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Enero del 2019

  
Firma  
TERESA GONZALES MONCADA  
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://reclaimtin.com/app/carta/es?lang=es&u=108201291&ts=380e-1062693431

TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018.

feedback studio

Resumen de coincidencias 26 %

26

1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet 3 % >

2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 3 % >

3 mayorcompetitividad.b... Fuente de internet 3 % >

4 www.repositorioacade... Fuente de internet 2 % >

5 repositorio.upn.edu.pe Fuente de internet 2 % >

6 repositorio.unam.edu.pe Fuente de internet 2 % >

7 www.publicacionesfac... Fuente de internet 1 % >

8 repositorio.una.edu.pe Fuente de internet 1 % >

9 repositorio.unajma.edu... Fuente de internet 1 % >

Text-only Report High Resolution Activado

Mostrar todo

2129 9/01/2019

---

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO EN EQUIPO Y PROCESO DE COMPRAS DE UNA EMPRESA RETAIL DEL RUBRO DE LA CONSTRUCCIÓN, LIMA 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
 SONIA RAQUEL VILLARREAL ANDAHUA

ASESOR  
 Dr. JUAN MANUEL VASQUEZ ESTINOZA

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES

RECIBO DE FORMACIÓN PARA TÍTULOS DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Página: 1 de 49 Número de palabras: 11115

recibo\_TRABAJO E...pdf



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Villarreal Andahua Sonia Raquel

INFORME TÍTULADO:

Trabajo en Equipo y Proceso de Compras de una Empresa Retail del rubro de la Construcción, Lima 2018.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciado en Administración.

SUSTENTADO EN FECHA: 20/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Villarreal Andahua Sonia Raquel

D.N.I. : 42194550

Domicilio : Sector 3, Grp 9, Mz I, LT18 – Villa el Salvador

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 991962453

E-mail : esperanza\_892@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Villarreal Andahua Sonia Raquel

Título de la tesis:

Trabajo en equipo y proceso de compras de una empresa retail del rubro de la construcción., Lima 2018.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

10/01/2019