



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de
Promart Santa Clara, Ate 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Barrantes Cruz, Kamelly Marissell (ORCID: 0000-0001-6231-2120)

Huayhua Huisa, Fernando (ORCID: 0000-0002-1662-792X)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

ATE VITARTE — PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios y a nuestras familias por ser las piezas fundamentales en nuestra vida que nos impulsan a seguir adelante en el proceso de seguir nuestros sueños y metas.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro asesor por su constancia y paciencia, a nuestra universidad por darnos calidad en la enseñanza, así como a los colaboradores de la empresa Promart por su apoyo en la elaboración de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.1.1. Enfoque	12
3.1.2. Tipo.....	12
3.1.3. Nivel.....	12
3.1.4. Diseño.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población y muestra.....	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Criterios de selección	14
3.3.3. Muestra	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.4.1. Técnica	15
3.4.2. Instrumento	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.6.1. Análisis de datos descriptivo	18
3.6.2. Análisis de datos inferencial.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS	19
4.1 Estadística descriptiva.....	19
4.2. Estadística inferencial.....	24
4.2.1 Prueba de normalidad	24
4.2.2 Prueba de hipótesis	24
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
Referencias	33
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1 Información de expertos designados para validación	15
Tabla 2 Validación de expertos: Design thinking.....	16
Tabla 3 Validación de expertos: Trabajo en equipo	16
Tabla 4 Escala de confiabilidad	17
Tabla 5 Estadística de fiabilidad global.....	17
Tabla 6 Estadística de fiabilidad: Variable Design thinking.....	17
Tabla 7 Estadística de fiabilidad: Variable Trabajo en equipo.....	17
Tabla 8 Resultado descriptivo de la primera variable: design thinking.....	19
Tabla 9 Resultado descriptivo de la segunda variable: trabajo en equipo	20
Tabla 10 Resultado descriptivo de tipos de equipo de trabajo.....	21
Tabla 11 Resultado descriptivo de formación de equipos de trabajo.....	22
Tabla 12 Resultado descriptivo de características de equipos exitosos	23
Tabla 13 Cuadro de prueba de normalidad	24
Tabla 14 Prueba de hipótesis general	25
Tabla 15 Prueba de hipótesis entre los Tipos de equipo de trabajo y el design thinking.....	25
Tabla 16 Prueba de hipótesis entre la formación de equipos de trabajo y el design thinking	26
Tabla 17 Prueba de hipótesis entre las características de equipos exitosos y el design thinking ...	27

Índice de figuras

Figura 1. Design thinking	19
Figura 2. Trabajo en equipo	20
Figura 3. Tipos de equipo de trabajo.....	21
Figura 4. Formación de equipos de trabajo.....	22
Figura 5. Características de equipos exitosos	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo explicar la relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021. Cuyo enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, para ello fue tomada una población de 265 colaboradores entre hombres y mujeres, además se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La recopilación de datos fue obtenida a través de la técnica del cuestionario y como instrumento la encuesta, el cual fue validado por juicio de expertos y un alfa de Cronbach de 0.985 para ambas variables. Todos los datos fueron procesados con la ayuda del sistema estadístico SPSS versión 25, dando como resultado un nivel de sig. bilateral < 0.001 , lo cual indicó que existe relación entre el design thinking y el trabajo en equipo, además presentó un coeficiente de correlación (Rho Spearman = 0.838), afirmando así que hubo una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Con lo cual se concluyó que al utilizar la metodología del design thinking se emplean los equipos de trabajo para la resolución de problemas, basado en un enfoque de soluciones.

Palabras clave: design thinking, trabajo en equipo, empatizar, idear, prototipar

Abstract

The objective of this research was to explain the relationship between design thinking and teamwork of the employees of Promart Santa Clara, Ate 2021. The research approach was quantitative, applied, correlational, non-experimental and cross-sectional design, for which a population of 265 male and female employees was taken, and a non-probabilistic sampling by convenience was used. Data collection was obtained through the questionnaire technique and the survey as an instrument, which was validated by expert judgment and a Cronbach's alpha of 0.985 for both variables. All data were processed with the help of the SPSS version 25 statistical system, resulting in a bilateral sig. level < 0.001 , which indicated that there is a relationship between design thinking and teamwork, and also presented a correlation coefficient (Rho Spearman = 0.838), thus affirming that there was a strong positive correlation between the two variables. Thus, it was concluded that by using the design thinking methodology, teamwork is used for problem solving, based on a solution approach.

Keywords: design thinking, teamwork, empathize, ideate, prototype, prototyping

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en el día internacional de los trabajadores, los sindicatos reclamaron más trabajo y salarios dignos, para mejorar su situación económica y social. Según datos de una encuesta realizada a la población activa (EPA) del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) de España; la tasa de desempleo juvenil estuvo posicionada en 42.91% a finales de 2016. La OCDE indicó que en España el paro juvenil mejoró, sin embargo, para incrementar su empleabilidad era necesario desarrollar sus competencias básicas y profesionales. Adicionalmente en una encuesta que realizó el Observatorio de Innovación en el Empleo (OIE) los jóvenes opinaron que el trabajo en equipo fue la competencia que más valoran las empresas con un 52.3%, seguidamente por las habilidades comunicativas al 33.3% y la creatividad a un 14.4%. También, la Lob CEU-Santander, indicó que el 72.3% de las empresas señalaron que el trabajo en equipo fue la competencia más valorada para la contratación de jóvenes en la actualidad. (Cubeiro, 2017).

Además, otro dato importante en el plano nacional, según un estudio realizado a las empresas en el Perú, el 30.3% del total de empresas peruanas que reclutan personal, tuvo dificultades para cubrir puestos de trabajo, y de este segmento el 22,0% indicó que los postulantes no contaban con habilidades personales y comportamientos requeridos para el puesto, tales como trabajo en equipo, liderazgo, entre otros. Muchas de estas personas que llegaban a ser contratadas, si bien contaban con otras destrezas, no tenían una cultura de trabajo en equipo y por lo tanto era muy probable que no ejecuten los objetivos que planteaba la organización. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017, pág. 22).

A nivel local, en Promart empresa que comercializa artículos de ferretería y otros enseres para el hogar desde el año 2007, localizado en Santa Clara, distrito de Ate en el km. 10.5 de la Carretera Central. Donde fueron observados diferentes problemas referidos al trabajo en equipo, y estos problemas se explican en que no coordinaban adecuadamente, no hubo la debida comunicación entre los supervisores departamentales, no hubo una medición adecuada de la productividad entre equipos, no llegaban a las metas propuestas; y esto debido a la falta de una nueva manera de pensar aquella que la diferencie del trabajo habitual, que constaba en tener un pensamiento creativo para poder empatizar las labores con

las habilidades de los colaboradores, saber definir las tareas requeridas y buscar nuevas maneras de solucionar los problemas en equipos, bajo un modelo de prototipos para determinados eventos y luego evaluar constantemente para comprobar la realización de las tareas; y de proseguir con estos problemas no llegarían a cumplir las metas de la organización.

Por ello este trabajo validó explicar la relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate.

La formulación del problema general de la investigación estuvo enfocada de la siguiente manera:

¿De qué manera se relaciona el design thinking en el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021?

Así mismo, se presentaron las formulaciones de los problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre el design thinking en los tipos de equipo de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el design thinking en la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el design thinking en las características de equipo exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021?

Además se realizó la formulación de la justificación de este estudio, de manera teórica, práctica, metodológica y social.

Justificación teórica, el propósito de este estudio fue contribuir con conocimientos en futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas (design thinking y trabajo en equipo), cuyos resultados puedan tomarse como referencias, puesto que los conceptos y las fuentes fueron recopilados con autenticidad y total profesionalismo, de esta manera sea fuente de información para futuras investigaciones.

Justificación práctica, la investigación fue elaborada con el propósito de mejorar el trabajo en equipo con la utilización del design thinking para que se formen equipos exitosos y logro en el cumplimiento de metas.

Justificación metodológica, en el trabajo de investigación fueron utilizadas herramientas para compilar los datos, los que permitieron conseguir soluciones favorables para la compañía.

Justificación social, la investigación sirvió como guía para la utilización del método del design thinking para que los colaboradores de la empresa Promart Santa Clara puedan trabajar en equipo, lo cual genere sinergias en el desempeño de sus funciones. Además de la aportación de mayores conocimientos sobre el tema propuesto al repositorio de la universidad.

La formulación del objetivo general estuvo orientada de esta manera:

Explicar la relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Los objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el design thinking y los tipos de equipo de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021
- Identificar la relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.
- Identificar la relación entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Por consiguiente, fue planteada la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

De manera equivalente las hipótesis específicas:

- Existe relación entre el design thinking y los tipos de equipo de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.
- Existe relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.
- Existe relación entre el design thinking y las características de equipo exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional mencionamos las siguientes investigaciones como antecedentes dado que menciona a las variables de estudio.

De acuerdo con Carozzo y Stirpe (2017), en su investigación titulada *Equipos en pequeñas empresas de base tecnológica: El papel de la diversidad y la gestión de conflictos*, tuvieron como objetivo de investigación estudiar el efecto de la interdependencia y la autonomía en la relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento organizativo de las pequeñas empresas de alta tecnología. Fue un estudio tipo cuantitativo, de diseño no experimental; muestra y muestreo de 107 pequeñas empresas; los instrumentos empleados fueron de encuestas, donde el grado de correlación de ambas variables fue de ($Rho = 0.82$) esto demuestra un resultado estadísticamente significativo y las conclusiones fueron interdependencia y autonomía moderan de manera positiva la relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento organizativo.

Tal como indicaron Lara, Olgún y Mendoza (2019), en su investigación titulada *Desarrollo de un curso-taller sobre trabajo en equipo, liderazgo, comunicación e innovación, basado en la aplicación de un instrumento cuantitativo para evaluar las necesidades reales de mejora de la cultura organizativa que contribuya a la sostenibilidad de la empresa.” La Central”*, donde tuvieron como objetivo general identificar, fortalecer y mejorar sus habilidades para mejorar la cultura empresarial y contribuya en la perpetuación de la organización Gráficos “La Central”. Con un enfoque correlacional 61.1%, la correlación de Person de 0.955 el cual fue bueno y satisfactorio y con un margen de error con la R. de Pearson de 0.11, y el resultado de la correlación de Spearman 0.990 con un margen de error del 0.002, donde concluyeron que tiene un alto grado de correlación.

También nos manifiestan Ugarte y Sanchez (2019), en su investigación titulada *Conductas asertivas y trabajo en equipo en niños de 5 años de la Institución Educativa Inicial Huerto Infantil de Puerto Maldonado, 2019*. Su objetivo general fue establecer la relación de las conductas asertivas y trabajo en equipo en niños de 5 años de la Institución Educativa Inicial Huerto Infantil de Puerto Maldonado, 2019. Aplicaron dicho estudio con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de naturaleza no experimental. En efecto la información que fue analizada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual fue ($Rho = 0.704$), concluyeron que

presenta una relación entre moderado a fuerte para las variables conductas asertivas y trabajo en equipo evaluado en niños de 5 años de la Institución Educativa Inicial “Huerto Infantil” de la ciudad de Puerto Maldonado, año 2019.

Generalmente el trabajo en equipo es fundamental para que ayude a mejorar el liderazgo directivo, como reafirma Solis (2019), en su investigación *Liderazgo directivo y trabajo en equipo en dos instituciones educativas de la Red 13 de Ate, año 2019*, tuvo por objetivo identificar la relación entre el liderazgo directivo y el trabajo en equipo en centros educativos de la Red 13, el cual tuvo un enfoque de investigación cuantitativo, un nivel correlacional, de diseño no experimental. La muestra fue integrada por 80 profesores, empleando una técnica de recopilación de datos por medio de encuestas. El valor de confiabilidad fue de 0,836 para el liderazgo directivo y 0,841 para la segunda variable; con una sig. Bilateral = 0.000 < 0.01, el estadístico Rho = 0.769. Concluyó que tenía una relación directa y bastante relevante entre el liderazgo directivo y el trabajo en equipo.

Como manifiesta Jackson, Mentzer, Laux, Sears y Asunda (2016), en su investigación titulada *Autopercepción de los estudiantes sobre el diseño y el pensamiento creativo (fundamental)* el cual tuvo como objetivo de estudio examinar los cambios en el pensamiento de diseño de estudiantes de secundaria y en el pensamiento creativo después de su participación en un curso de diseño de ingeniería. Fue un estudio de tipo cuantitativo, de enfoque correlacional, su población estuvo compuesta por estudiantes de secundaria; los instrumentos empleados fueron de encuestas pre y post a un curso llevado sobre alfabetización tecnológica STEM y pruebas t, los resultados fueron, $r(1176) = .777, p < .001$ y $r(465) = .843, p < .001$ respectivamente, además las respuestas emparejadas manifestó ganancias significativas en ambas formas de autoeficacia, $M = 1,32, t(133) = 7,60, p < 0,001$ y $M = 0,79, t(124) = 4,19, p < 0,001$. Por lo tanto, las conclusiones fueron niveles altamente relacionados de pensamiento de diseño y autoeficacia del pensamiento creativo.

Como manifiesta Navarrete (2019), en su investigación titulada *Incidencia de la metodología design thinking en el proceso de enseñanza y aprendizaje de trabajo, energía y potencia, en los estudiantes del Segundo de Bachillerato General Unificado, de la Unidad Educativa Municipal Calderón, del Distrito de Quito, durante el año electivo 2018-2019*, tuvo como objetivo identificar la incidencia de la

utilización de la metodología design thinking en el transcurso de la enseñanza y aprendizaje de trabajo; donde el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tuvo por niveles: exploratorio, descriptivo y correlacional. Utilizó instrumentos de evaluación diagnóstica, evaluación formativa y sumativa los lineamientos del INEVAL. Los resultados fueron $3,73 > 1,96$ para Z. Concluyeron que la aplicación de la metodología design thinking puede repercutir en el proceso de enseñanza y aprendizaje de trabajo, en los alumnos de segundo de Bachillerato General Unificado.

En el plano nacional como antecedentes tenemos las siguientes investigaciones

El trabajo en equipo favorece en cualquier organización y a la vez de manera indirecta favorece a los líderes transformacionales, así nos demuestran Calle y Huamán (2019), en su investigación *Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en Equipo en los colaboradores de la red educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019* el cual tuvo por objetivo determinar la relación entre liderazgo transformacional de los directivos y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Red Educativa Adventista, donde el alcance es correlacional, bajo un diseño no experimental, con una muestra compuesta por 123 docentes de diferentes escuelas que pertenecían a la red. La confiabilidad fue medida mediante el alfa de cronbach con un valor de 0.929. Los datos obtenidos fueron un coeficiente Rho de Spearman de 0,641 y el valor de p fue 0,00. Concluyeron que existe una relación significativa entre las variables liderazgo transformacional y trabajo en equipo.

Teniendo en cuenta a Reynoso (2019), en su tesis, *Habilidades socioemocionales y el pensamiento creativo en niños de cinco años de una institución educativa inicial, Los Olivos 2019*; el cual tuvo por objetivo de investigación determinar la relación entre las habilidades socioemocionales y el pensamiento creativo en niños. Tuvo un estudio tipo cuantitativo con un nivel correlacional, la población integrada por 104 niños y niñas, utilizó la técnica de observación y por instrumento la ficha de observación. Sus resultados fueron un coeficiente de correlación de 0,716. Concluyó que existe una correlación positiva considerable entre las variables.

De acuerdo con Ramos (2019), en su investigación titulada, *Motivación en estilos de aprendizaje y pensamiento creativo en los estudiantes de la Escuela*

Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno; tuvo como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y los estilos de aprendizaje con el pensamiento creativo en estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano –Puno. Tuvo un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo con diseño correlacional entre tres variables, su población estuvo conformado por 373 estudiantes de ambos sexos, por muestra 104 de ellos, realizó test de motivación intrínseca, el inventario de estilos de aprendizaje de Kolb versión “E” y la prueba para evaluar los indicadores básicos de la creatividad (EIBC) adaptado a partir de Sánchez Carlessi. Como resultado los estilos de aprendizaje y el pensamiento creativo explican el comportamiento de la motivación intrínseca del 64,1% de los estudiantes; y los valores de la prueba T Student son: una constante de 5,160, para los estilos de aprendizaje 3,757 y para el pensamiento creativo 10,248. Por lo tanto, concluyeron que existe relación altamente significativa entre la motivación y los estilos de aprendizaje con el pensamiento creativo.

Según Canahuire (2019), en su investigación titulada *Pensamiento de diseño e Incubadoras de Empresas en Universidades de Cusco 2019*, tuvo por objetivo general identificar la relación entre el design thinking e incubadoras de empresas en Universidades de Cusco, tuvo por enfoque el cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Esta investigación fue realizada en una población de 3 incubadoras de empresas y la muestra fue por 30 incubadoras de las universidades locales de Cusco. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según lo determinado por la correlación de Kendall's Tau b, los resultados que obtuvo fueron que el pensamiento de diseño es igual a 16,7% el cual deriva de las universidades que están en pleno proceso de incubación; a diferencia del 36,7% que aplica el pensamiento de diseño emanan de las universidades que ya han ejecutado incubadoras de empresas, donde $p = 0.690 > 0.05$. Determinó que no presenta relación significativa entre el design thinking e incubadora de empresas en las universidades locales de Cusco.

Siguiendo con los conceptos que definen mejor las variables fueron citados distintos autores.

Según Soria y Cleveland (2020), describen que el trabajo en equipo es la destreza de incorporarse y contribuir en el logro de propósitos comunes con otras

áreas y organizaciones. En adición, el trabajo en equipo es una competencia que incorpora los principios, el conocimiento y los conceptos de las tareas para promover el desempeño de un equipo eficazmente.

Tal como manifiestan Phelipini, Oliveira y Grosseman (2017), el trabajo en equipo está enfocado en la intercomunicación de un conjunto de personas que ejecuta actividades y acciones para alcanzar propósitos en común. Donde se tiene como precedencia la comunicación y la relación interpersonal. La comunicación para el trabajo en equipo se emplea como una herramienta y estrategia para recolectar y difundir información.

Como expresa Diaz (2017), el trabajo colaborativo es de suma importancia para alcanzar objetivos en común, donde los motivos que integran un equipo empiezan del grado en que cada una de las metas de los integrantes del grupo se va sumando.

Pero siempre hay que tener en cuenta que existen 4 tipos de equipos de trabajo según Arbaiza (2017), los cuales se forman por múltiples razones. El tipo 1 es formado para resolver problemas y en su mayoría está conformado por 12 colaboradores de una misma área, siendo su objetivo principal formular sugerencias. El tipo 2 se los denomina equipos de trabajo autodirigidos o autoadministrados, la funcionalidad que cumplen es asumir funciones de liderazgo propias de gerentes y supervisores, y a la vez ejecutar tareas que se relacionan entre sí. Por último al tipo 3 y 4, donde el tipo tres principalmente valora las experiencias y conocimientos diversos, mientras que el tipo cuatro, se les considera equipos virtuales, ya que tienen una gran facilidad de manejo de información empleando la tecnología.

Según lo mencionado por Infante (2019), la generación del proceso de formación de equipos se torna complejo en medianas y grandes empresas teniendo en cuenta la cantidad de roles a cubrir y colaboradores disponibles.

Además, para formar equipos de trabajo Manuel (2018), plantea que los principales problemas son los sistemas de evaluación y recompensas y el compromiso. Sugiere la implementación de programas que contemplen sistemas de evaluación y recompensas del desempeño.

Para ello debe cumplir las siguientes características según Rangel, Lugo y Calderón (2018), todos los equipos normalmente deben constar de 5 a 15

miembros, su creación es para que la búsqueda de objetivos sea concreta, deben contar con coordinación, deben plantearse tareas definidas y complementarias, además de contar buenas relaciones personales entre todos los integrantes.

Como manifiesta Verganti (2016), define el diseño como un proceso completo de una gama de conocimientos requeridos para cualquier resultado, el diseño se puntualiza en el trabajo de las profesiones de servicios para satisfacer las necesidades humanas (p. 238).

La diferencia entre el diseño y el pensamiento de diseño, es que mientras el diseñador tiene un proceso de creación no lineal porque crean y cambian su diseño hasta que logran concebir un producto que se alinea con su visión, este tiene un enfoque orientado al producto. Por otro lado, en el pensamiento de diseño además de existir imaginación e intuición depende también de un razonamiento sistemático y lógico para investigar distintos medios de como los clientes pueden sacarle provecho al producto (Business World, 2020).

Como plantea Clarke (2019), el design thinking describe dos conceptos distintos pero que se incorporan, una visión original y un proceso de actividades y métodos que persiguen esa visión. El pensamiento de diseño permite abarcar problemas confusos que no se han podido resolver con enfoques de investigación tradicionales. Esto debido a que fomenta una perspectiva basada en soluciones para resolver problemas, en vez de estar dirigido al producto (p. 12).

Teniendo en cuenta a Simon (2016), es una metodología multidisciplinar donde los equipos adoptan los principios del diseño en la gestión de organizaciones. Aunque no está tan clara la relación entre su aplicación y la capacidad de innovación de los equipos (p. 5).

Por otro lado, el design thinking se abre paso en las organizaciones, dado que no solo se limita a los diseñadores, también da entrada a personas de todas las áreas de la organización, estos a su vez tienen distintos antecedentes profesionales; así mismo abarca al usuario final porque ellos participan en la información, la ideología y conceptualización de los productos y servicios que utilizarán. (Euromentor, 2017)

Como señala PR Newsire (2019), aplicar el pensamiento de diseño a la innovación implica que la fuerza de trabajo descubra, diseñe y ofrezca una

experiencia al cliente que se convierte en una ventaja competitiva. Este método implica que se desarrollen las ideas dentro de un equipo.

De acuerdo con Laferriere, Engeler y Rixon (2019), manifiestan que la heterogeneidad en los equipos de trabajo es sustancial debido al aporte de una amplia gama de conocimientos, lo cual permite extender las perspectivas y comprensión del problema, esto es clave para iniciar los procesos de pensamiento de diseño.

Mientras que Kleinsmann, Valkenburg y Sluijs (2017), afirman que el pensamiento de diseño permite la cooperación entre departamentos, así como la toma de decisiones por las partes interesadas.

Como expresa Thompson y Schonthal (2020), el proceso del pensamiento de diseño puede empezar de forma individual, pero una vez que los diseñadores hayan observado y utilizado diversos marcos, pueden iniciar el desarrollo de diseños en equipos, se utiliza la práctica de lluvia de ideas en grupo por lo que se transforma en un proceso grupal.

Por su parte Gandhi y Sharma (2017), indican que la escuela de Diseño de la universidad de Stanford desarrolló el proceso de pensamiento de diseño para ayudar a los miembros de un equipo a pensar más allá de sus límites, trabajando de manera innovadora con el fin de mantener ventaja competitiva. Este proceso consiste en cinco pasos: empatizar, definir, idear, prototipo y prueba.

Otro punto nos indica Liedtka (2020), quién determina cinco conjuntos de actividades clave que impactan en el proceso de innovación; los equipos tratan de desarrollar una comprensión cualitativa y profunda del contacto con el usuario, se impone los equipos heterogéneos, se da énfasis a las conversaciones fundamentadas en el dialogo, se crea múltiples soluciones que son logradas por medio de la interacción y experimentación del mundo, y el uso de un proceso estructurado.

Así mismo se indica diversos autores para describir las siguientes dimensiones; empatizar, definir, idear, prototipo y prueba.

De acuerdo con Donnolo (2019), el primer paso es la empatía, de quiénes quieren resolver el problema con aquellos quienes se enfrentan al problema. Es decir, las personas que utilizarán esta metodología, deben ponerse en el lugar de

quienes se enfrentan a una situación o problema, conocer y entender todo su contexto, sus necesidades y deseos, para poder enfocarse en las soluciones.

Según Shively, Stith y Rubenstein (2018), definir es la fase esencial del proceso, pues las soluciones diseñadas dependerán del problema definido; además esta etapa alienta a los diseñadores a replantear los retos y sirve para enfocar y racionalizar el diseño. En esta segunda fase, luego de haber empatizado, se debe definir el problema.

Como refiere Péter (2018), la fase de idear tiene como objetivo crear el mayor número de ideas de solución para las oportunidades de desarrollo identificadas, se pueden utilizar la lluvia de ideas, como el método del crowdsourcing para que el usuario y ejecutores puedan relacionarse, de tal manera pueden tener ideas o expectativas para la orientación de la solución.

Así mismo Liedtka, Salzman y Azer (2017), manifiestan que prototipar, se realizan para probar primero los supuestos más críticos, su función es representar elementos individuales para que cada cual pueda ser demostrado por separado. Prototipar refiere a crear de forma física una idea, hacerla tangible para poder mostrarlo a los usuarios.

Acerca de testear Elejabeitia (2018), esta fase empieza cuando se ha decidido un plan de acción determinado y se realiza feedback. Es decir, una vez se ha decidido por la mejor representación de la idea de solución, se pone en marcha el plan en acción para su desarrollo e implementación, y se prueba con el fin de mejorar dicha solución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque

Tuvo un enfoque cuantitativo porque las variables fueron medidas, para lo cual fueron recolectados datos y así contestar a las preguntas de investigación, además demostró la hipótesis para lo cual se confió en la medición numérica. Como manifiesta Martínez (2018), se orienta en adquirir datos para ser medidos y planteados de forma estadística.

3.1.2. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, porque fueron utilizados los conocimientos adquiridos y aplicados a la empresa. Según Zita (2019), refiere a aquella que explora acerca de la aplicación práctica de conocimientos científicos.

3.1.3. Nivel

La investigación fue correlacional puesto que permitió medir el grado de relación entre las variables design thinking y trabajo en equipo. Como manifiesta Caballero (2014), en un análisis cuantitativo, con valoraciones e interpretaciones cualitativas acerca de una relación con el objeto de determinar cómo se comporta una variable al descubrir el comportamiento de otra variable correlacionada cuantitativamente.

3.1.4. Diseño

Fue realizado con un diseño no experimental en el que no existe manipulación de variables, nos reafirma (Palella y Martins, 2012 citado por Pereda, 2020) es cuando se realiza sin dirigir de forma determinada para ninguna variable. Así mismo tendrá un corte transversal Corona (2016), menciona que, en el diseño transversal, las variables se regulan un solo momento en el tiempo.

3.2. Variables y Operacionalización

Como manifestaron Villasís y Miranda (2016), las variables son aquello que medimos la información que recaudamos, los datos que son obtenidos con el fin de dar respuestas a las interrogantes de la investigación.

Según Espinoza (2019), la operacionalización de variables está conformada por la desintegración de los componentes que forman una estructura de la hipótesis y las variables, permitiendo así, la medición por medio de indicadores

Design thinking

Definición conceptual

El pensamiento de diseño es una forma original de pensar. La diferencia fundamental entre el pensamiento de diseño y otras mentalidades es su enfoque en la resolución de problemas (Clark, 2019, p. 12).

Definición operacional

Esta variable fue medida mediante la técnica de encuesta y por instrumento fue utilizado el cuestionario, además estuvo compuesto por 28 preguntas incluidas sus dimensiones para conocer el grado de relación que tiene con el trabajo en equipo. (Ver Anexo 1)

Trabajo en equipo

Definición conceptual

Es la destreza de incorporarse y contribuir en el logro de propósitos en común con otras, áreas y organizaciones. (Soria y Cleveland, 2020).

Definición operacional

Esta variable fue medida a través de la técnica de la encuesta compuesta por 21 preguntas, incluidas sus dimensiones, para conocer el grado de relación que tiene con el design thinking. (Ver Anexo 1)

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Compuesta por 265 colaboradores que integran la empresa Promart Santa Clara, Ate y como fue una población conocida quiere decir finita, según Juez

(1997) se designa a todo conjunto de elementos que tienen una sola característica en común.

3.3.2. Criterios de selección

Criterio de inclusión

Para el estudio fueron tomados todos los colaboradores de la empresa Promart Santa Clara, que realizaron actividades de atención.

Criterio de exclusión

Para la investigación no fueron considerados los colaboradores de Promart de otras filiales, así como los directores, personal de limpieza y vigilancia, además de colaboradores de otras empresas aledañas.

3.3.3. Muestra

Según los cálculos estuvo conformada por 157 colaboradores de Promart Santa Clara (Ver anexo 2), para su cálculo fue utilizado un nivel de confianza de 95%. Así mismo manifiesta Juez (1997), la muestra es un conjunto de individuos que son parte de una sociedad, al cual son representativas de la misma.

3.3.4. Muestreo

Para Hernández al (2010) indica: respecto al muestreo la asignación de los participantes se da por causas vinculadas a las características ya obtenidas en el estudio o respecto al método de identificación de la muestra.

Se optó por conveniencia no probabilístico, puesto que la población es homogénea según los autores (Ozten y Manterola, 2017), indican que, en el proceso de lograr los objetivos trazados, a través del muestreo es posible ejecutar criterios de carácter estratégicos y éticos, por lo tanto, se considerará para la investigación a 50 colaboradores de la empresa Promart Santa Clara por razones de distanciamiento social, reducción de personal en la empresa y a libre elección de los investigadores, debido a que los colaboradores reúnen características homogéneas.

3.3.5. Unidad de análisis

Fue integrada por cada colaborador que realiza actividades de atención que integran la empresa Promart Santa Clara, Ate.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Fue utilizada la técnica de la encuesta, ésta fue importante para la recopilación de información. Por lo que está relacionada con la recopilación de datos e información de manera clara y precisa para estandarizar un formato (cuestionarios, escalas, etc.), según lo establece (Silvia y Tamayo, 2016).

3.4.2. Instrumento

Fue empleado el instrumento del cuestionario, además fueron utilizadas escalas de medición ordinal (Ver Anexo 3). Según Murillo (2017), el cuestionario es un instrumento que recoge datos en la obtención de respuestas de la población estudiada a través de la formulación de preguntas por escrito.

Validez

Estuvo determinado por juicio de tres expertos, docentes de la Universidad Cesar Vallejo, que definieron la validez y coherencia del cuestionario (Ver Anexo 4). El autor Páramo (2018), se refiere al grado de coherencia de los resultados además de la falta de refutaciones con resultados de otras investigaciones.

Tabla 1

Información de expertos designados para validación

Datos de expertos	
Experto 1	Dr. De la Cruz Arango Óscar David
Experto 2	Mg. Alonso López Alfredo
Experto 3	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham

Tabla 2

Validación de expertos: design thinking

Criterios de evaluación	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	87%	81%	87%	255%
Objetividad	88%	81%	88%	257%
Pertinencia	88%	81%	88%	257%
Actualidad	88%	81%	91%	260%
Organización	89%	81%	89%	259%
Suficiencia	88%	81%	88%	257%
Intencionalidad	88%	81%	90%	259%
Consistencia	88%	81%	88%	257%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	88%	81%	91%	260%
	88%	81%	92%	2578%
			TOTAL	
			CV	86%

Tabla 3

Validación de expertos: Trabajo en equipo

Criterios de evaluación	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Total
Claridad	85%	81%	87%	253%
Objetividad	88%	81%	92%	261%
Pertinencia	88%	81%	90%	259%
Actualidad	88%	81%	89%	258%
Organización	91%	81%	91%	263%
Suficiencia	88%	81%	89%	258%
Intencionalidad	88%	81%	91%	260%
Consistencia	89%	81%	89%	259%
Coherencia	88%	81%	88%	257%
Metodología	90%	81%	92%	263%
	88%	81%	92%	2591%
			TOTAL	
			CV	86%

Confiabilidad

Para ello fue utilizado el Alfa de Cronbach, que accedió determinar el grado de confiabilidad de la investigación. Según refiere Páramo (2018), “la medida en que se puede repetir un estudio, a la consistencia de las respuestas o los datos que se han obtenido; esta característica depende del estudio que se esté realizando”.

Tabla 4

Escala de confiabilidad

Niveles de confiabilidad

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Tabla 5

Estadística de fiabilidad global

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.985	49

En la tabla 5, el nivel que presentó el Alfa de Cronbach fue de 0.985 por lo tanto, es decir que la escala de confiabilidad se encuentra en un nivel perfecto, de tal manera fue posible la aplicación del cuestionario.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad: Variable design thinking

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.969	28

En la tabla 6, para la variable 1 el valor fue de 0.969, lo que indica un nivel de confiabilidad perfecta, por lo tanto, fue posible su aplicación para la encuesta.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad: Variable Trabajo en equipo

Alfa de Cronbach	N de Elementos
0.974	21

En la tabla 7, para la variable 2 el valor derivado fue de 0.974, lo que indica un nivel de confiabilidad perfecta, por lo tanto, fue posible su aplicación para la encuesta.

3.5. Procedimiento

El estudio inició con el desarrollo de la matriz de operacionalización de las variables y sus dimensiones, para su medición fue utilizada la técnica de la

encuesta empleando un cuestionario de 49 preguntas hacia los colaboradores de la empresa Promart Santa Clara. Luego de la recolección de datos, fueron analizados los resultados en un cuadro de datos en Excel. Luego fueron enviados al programa SPSS para la obtención del grado de confiabilidad, también tablas y figuras. Por último, fueron realizados la estadística descriptiva e inferencial.

3.6. Método de análisis de datos

Fue utilizado el análisis descriptivo y deducción.

3.6.1. Análisis de datos descriptivo

Los datos alcanzados fueron procesados mediante el programa SPSS que proporcionó información detallada y puntual mostrándolas en tablas y figuras. Se refiere a la información que presenta todas las características de los datos estudiados (Mishra, Pandey, Singh, Gupta, Sahu y Keshri, 2019).

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Fue utilizado este análisis para obtener conclusiones de los resultados obtenidos, con el fin de presentar una solución al problema que presenta la empresa Promart Santa Clara sobre el trabajo en equipo. Donde el contenido representativo de una estadística inferencial es evaluar parámetros y probar hipótesis (Sulistyani, 2019 según lo cita Robles, 2020).

3.7. Aspectos éticos

La investigación respetó los derechos de autoría para lo cual fueron utilizadas las normas APA, adicionalmente el cuestionario fue respondido por los colaboradores de manera anónima, por lo que no perjudicó al ambiente de trabajo de la empresa Promart Santa Clara. Por otro lado, la información obtenida fue verídica, donde la finalidad de la investigación fue netamente académica.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 8

Resultado descriptivo de la primera variable: design thinking

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2	2	2
casi nunca	2	4	4	6
a veces	11	22	22	28
casi siempre	26	52	52	80
Siempre	10	20	20	100
Total	50	100	100	

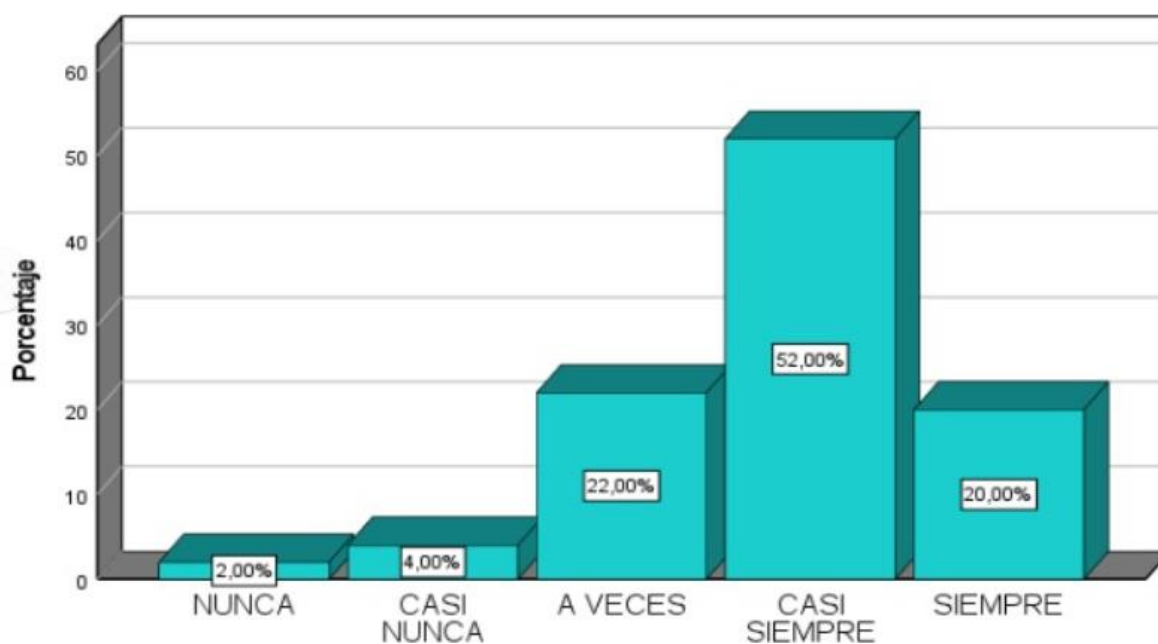


Figura 1. Design thinking

En la tabla 8, cómo en la figura 1, los resultados observados en relación a la variable design thinking indicaron que de 50 encuestados 26 de ellos representaron el 52% éstos contestaron casi siempre, 11 de ellos representados por 22% contestaron a veces, 10 de ellos representados por 20% contestaron siempre. Por ende, los resultados obtenidos demostraron que el design thinking incrementa el trabajo en equipo.

Tabla 9

Resultado descriptivo de la segunda variable: trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	4	8	8	8
a veces	13	26	26	34
casi siempre	20	40	40	74
Siempre	13	26	26	100
Total	50	100	100	

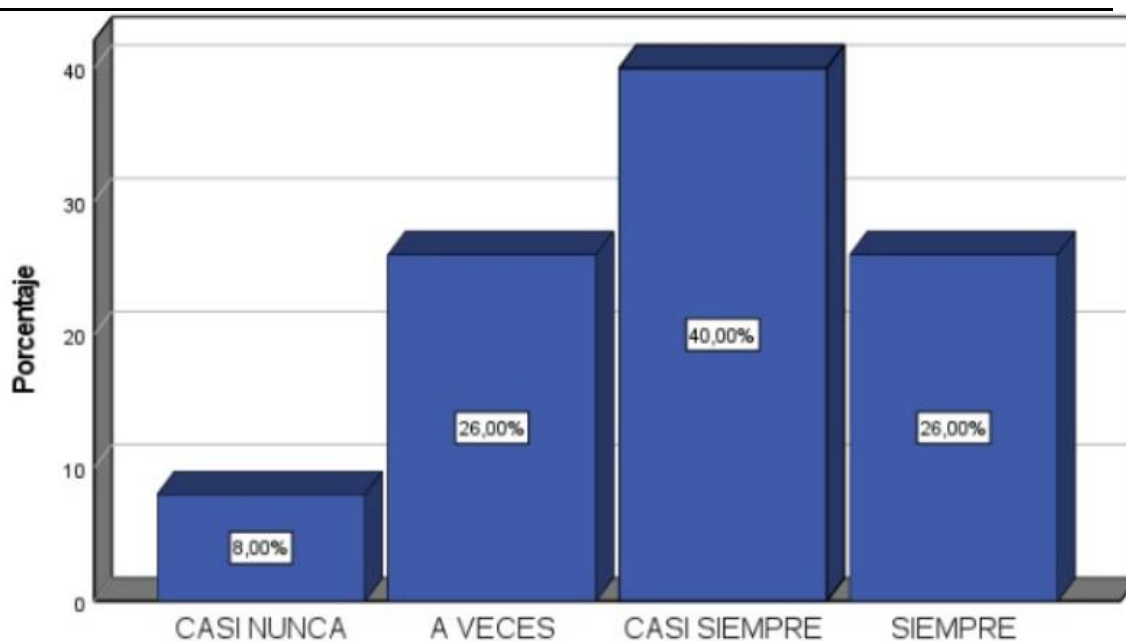


Figura 2. Trabajo en equipo

En la tabla 9, así mismo la figura 2 los resultados que fueron observados en relación a la variable trabajo en equipo, indicaron que de los 50 encuestados 20 de ellos siendo representados por el 40% contestaron casi siempre, 13 de ellos representados por 26% contestaron a veces, de la misma forma 13 de ellos representados por 26% contestaron siempre. Por ende, los resultados obtenidos demostraron que el trabajo en equipo aporta a la empresa resultados positivos..

Tabla 10

Resultado descriptivo de tipos de equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	1	2	2	2
casi nunca	4	8	8	10
a veces	10	20	20	30
casi siempre	21	42	42	72
siempre	14	28	28	100
Total	50	100	100	

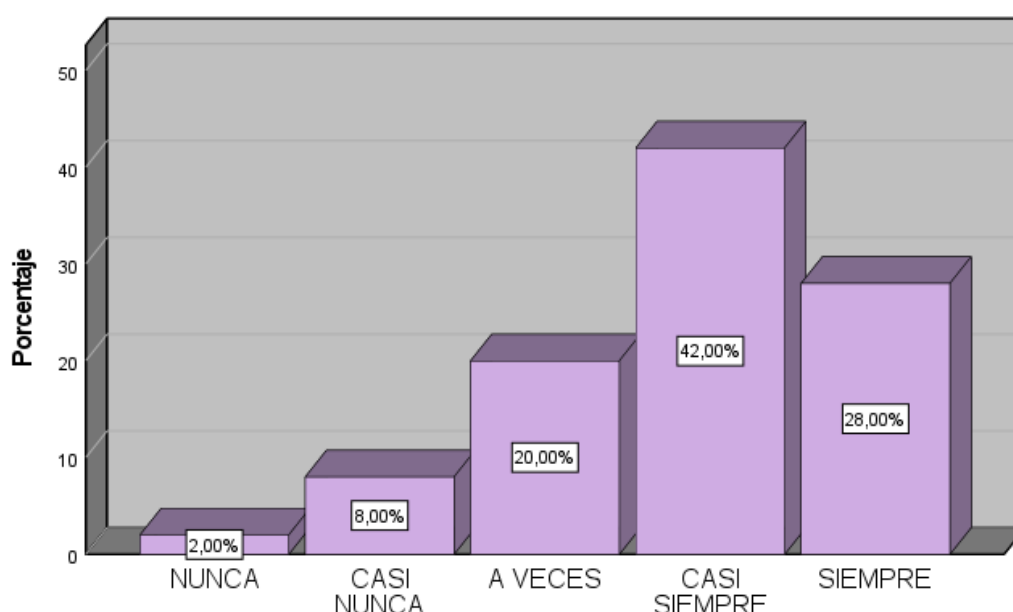


Figura 3. Tipos de equipo de trabajo

En la tabla 10, así mismo la figura 3 los resultados que fueron observados en relación a la dimensión tipo de equipo de trabajo indicaron que de los 50 encuestados 21 de ellos siendo representados por el 42% contestaron casi siempre, 14 de ellos representados por el 28% contestaron siempre, 10 de ellos representados por 20% contestaron a veces. Por ende, los resultados obtenidos demostraron que los tipos de equipo de trabajo incrementan la productividad de la empresa.

Tabla 11

Resultado descriptivo de formación de equipos de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	4	8	8	8
a veces	13	26	26	34
casi siempre	23	46	46	80
Siempre	10	20	20	100
Total	50	100	100	

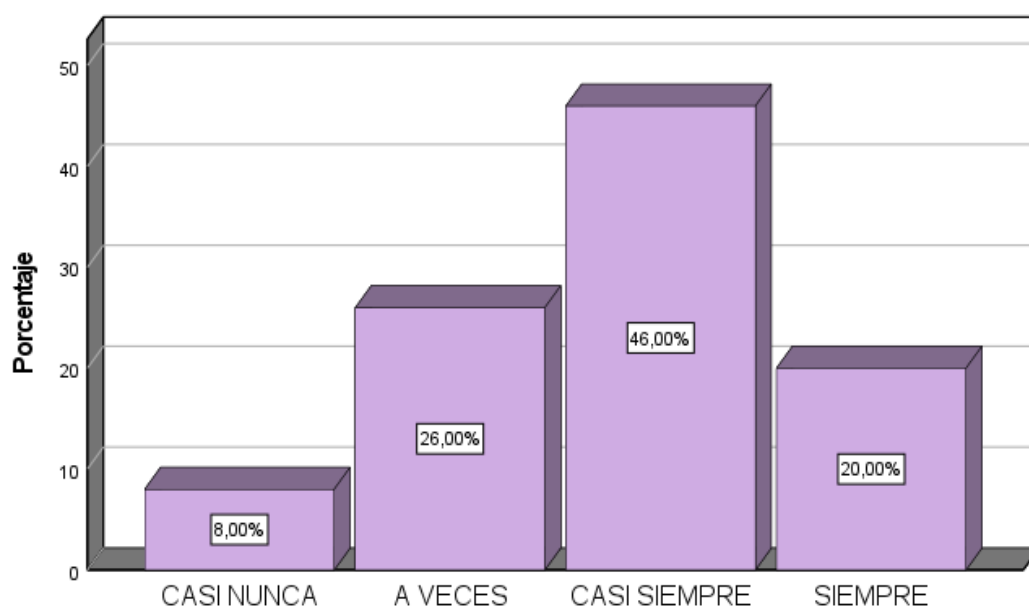


Figura 4. Formación de equipos de trabajo

En la tabla 11, cómo en la figura 4 los resultados que fueron observados en relación a la dimensión tipo de equipo de trabajo indicaron que de los 50 encuestados 23 de ellos siendo representados por el 46% contestaron casi siempre, 13 de ellos representados por el 26% contestaron a veces, 10 de ellos representados por 20% contestaron siempre. Por ende, los resultados obtenidos demostraron que la formación de equipos de trabajo se da debido a los sistemas de evaluación de desempeño y estos mejoran el trabajo en equipo.

Tabla 12

Resultado descriptivo de características de equipos exitosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	3	6	6	6
a veces	15	30	30	36
casi siempre	18	36	36	72
Siempre	14	28	28	100
Total	50	100	100	

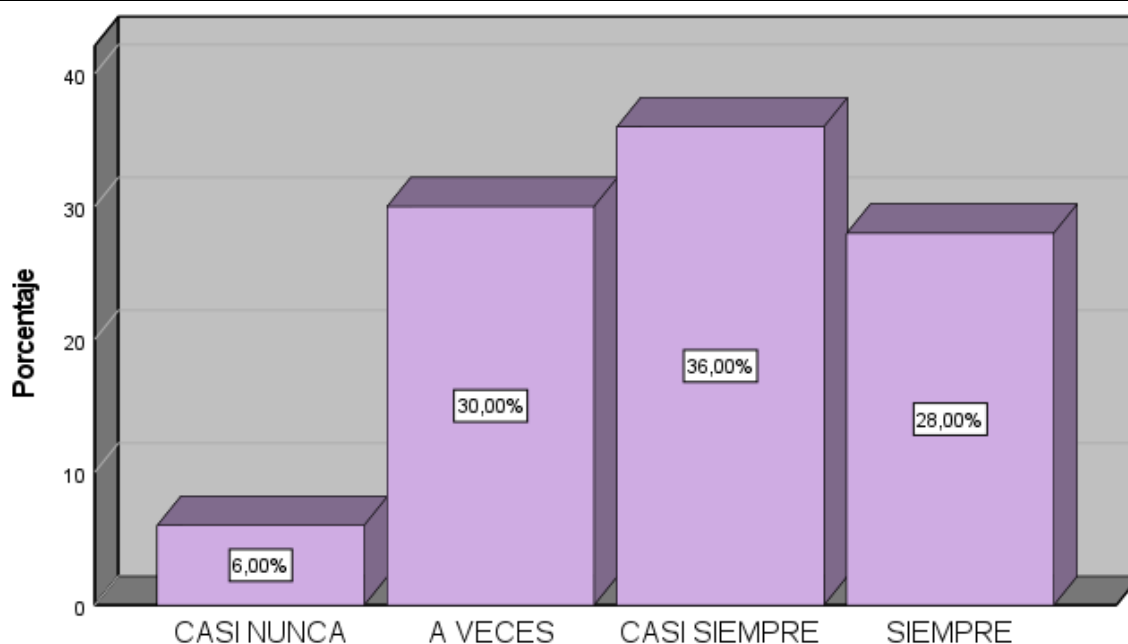


Figura 5. Características de equipos exitosos

En la tabla 12, así mismo la figura 5 los resultados que fueron observados en relación a la dimensión características de equipos exitosos indicaron que de los 50 encuestados 18 de ellos siendo representados por el 36% contestaron casi siempre, 15 de ellos representados por el 30% contestaron a veces, 14 de ellos representados por 28% contestaron siempre. Por ende, los resultados obtenidos demostraron que las características de equipos exitosos aportan a mejorar el trabajo en equipo.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Es fundamental saber si los datos alcanzados presentan una distribución normal o no cuando se elabora la estadística. Según (Hernández, 2014 según lo cita Gutiérrez Gómez y Chura Pari, 2021) afirma que sirve para determinar el estado de las variables, dando como resultado simétrica o asimétrica, lo cual facilita saber qué tipo de distribución y a que prueba corresponde, paramétrica o no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : la distribución de la muestra es normal
- H_1 : la distribución de la muestra no es normal
- Decisión:
- Si el valor de Sig. es $<$ a 0.05, se rechaza la hipótesis nula
- Si el valor de Sig. es $>$ a 0.05, se acepta la hipótesis nula

Tabla 13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Design thinking	,293	50	$<$ 0.001	,842	50	$<$ 0,001
Trabajo en equipo	,230	50	$<$ 0.001	,867	50	$<$ 0,001

Los resultados que fueron obtenidos según la tabla 13, con un nivel de significancia menor al 0.05, indica que no existe una distribución normal de datos entre las dos variables, además cuenta con un grado de libertad de 50, por lo cual se considera la prueba de Kolmogorov-Smirnov y fue utilizado el estadístico de Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general, (Ver anexo 5 Coeficiente de correlación por rangos de Spearman)

- H_0 : No existe relación entre el trabajo en equipo y design thinking de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

- H₁: Existe relación entre el trabajo en equipo y design thinking de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis general

			Trabajo en equipo	Design thinking
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
	Design thinking	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

Considerando la hipótesis general propuesta, fue realizado el análisis utilizando el sistema SPSS 2, en la siguiente tabla 14 en la cual se evidenció el grado de significancia (Bilateral) valor menor al $p=0.05$, el cual reconoce la hipótesis alterna; por consiguiente, existe relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.838 indicó una correlación positiva alta.

H₀: No existe relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

- H₁: Existe relación design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis entre el design thinking y los tipos de equipo de trabajo

			Tipos de equipo de trabajo	Design thinking
Rho de Spearman	Tipos de equipo de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,823**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
	Design thinking	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,823**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

Considerando la hipótesis específica, fue realizado el análisis usando el sistema SPSS 2, en el grafico 15 se evidencio el grado de sig. (Bilateral) menor al $p= 0.05$, el cual acepta la hipótesis alterna; por lo tanto, existe relación entre el design thinking y los tipos de equipo de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.823 indicó una correlación positiva alta.

- H_0 : No existe relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.
- H_1 : Existe relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo

			Formación de equipos de trabajo	Design thinking
Rho de Spearman	Formación de equipos de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Design thinking	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

Considerando la hipótesis específica, fue realizado el análisis utilizando el sistema SPSS 2, en la tabla 16 presentó el grado de sig. (Bilateral) menor al $p= 0.05$, aceptando la hipótesis alterna; por lo tanto, existe relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, el coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.806 indicó una correlación positiva alta.

- H_0 : No existe relación entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

- H₁: Existe relación entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021.

Tabla 17

Prueba de Hipótesis entre el design thinking y las características de equipos exitosos

			Características de equipos exitosos	Design thinking
Rho de Spearman	Características de equipos exitosos	Coefficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	50	50
	Design thinking	Coefficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	50	50

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

Considerando la hipótesis específica, fue realizado el análisis utilizando el sistema SPSS 2, en el grafico 17 presentó el grado de significancia (Bilateral) reducido al $p= 0.05$, el cual no admite la hipótesis nula; por lo tanto, está inmerso entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, y con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.743 presentó una correlación positiva recomendable.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados alcanzados de la investigación acerca del design thinking y trabajo en equipo, permitió la comparación con los antecedentes previos.

Según el objetivo general, explicar la relación entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021. Los resultados obtenidos en la tabla 14, evidencian una correlación positiva alta ($\rho = 0.838$) entre el design thinking y el trabajo en equipo, demostrando que el proceso del design thinking presenta una relación directa con el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate; antecedentes que al ser contrastados con lo encontrado por Reynoso (2019), en su investigación "Habilidades socioemocionales y el pensamiento creativo en niños menores de 5 años de una institución educativa inicial, Los Olivos 2019" cuyos resultados indicaron que existe una relación positiva alta entre las habilidades socioemocionales y el pensamiento creativo, el cual tuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,716 y el valor de p fue 0,00. Indicando que la habilidad socioemocional se relaciona con el pensamiento creativo. Con estos resultados, se afianza coincidentemente que el design thinking se relaciona con el trabajo en equipo, dado que los equipos de trabajo son necesarios para resolver problemas basados en una metodología con un enfoque de soluciones. Además, según afirma Simón (2016), el design thinking es una metodología multidisciplinar que se cimenta en los principios del diseño para que los equipos de trabajo puedan utilizarla en la gestión de organizaciones.

En relación al primer objetivo el cual es específico, identificar la relación del design thinking y los tipos de equipo de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021. Los datos alcanzados en la tabla 15 presentan un grado de significancia de 0.000 siendo menor a lo esperado de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además muestra un ($\rho = 0.823$) que indica una correlación positiva alta entre el design thinking y los tipos de equipo de trabajo, mostrando así que en el proceso del design thinking se emplean distintos tipos de equipos de trabajo; datos que al ser comparados con Solis (2019), en su investigación "Liderazgo directivo y trabajo en equipo en dos instituciones educativas de la red 13 de Ate, 2019" el cual tuvo un resultado ($\rho = 0.841$) mostrando una correlación positiva alta entre las variables, denota que utilizar un buen liderazgo influye en los diversos tipos de equipo de trabajo. Con estas

conclusiones, se afianza coincidentemente que los tipos de equipos de trabajo se relacionan con el design thinking, Según Euromentor (2017), señala que el design thinking no solo es manejado por diseñadores, sino que otorga su apertura a personas de todas las áreas de una organización que a su vez presentan diversas profesiones.

El segundo objetivo específico, identificar la relación entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021. Los resultados conseguidos en la tabla 16 muestran un grado de significancia de 0.000 siendo menor a lo esperado de 0.05, por tanto se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, en adición presenta un ($\rho = 0.806$) que indica una correlación positiva alta entre el design thinking y la formación de equipos de trabajo, manifestando que el proceso del design thinking favorece la formación de equipos de trabajo direccionados a la resolución de problemas; datos que al ser comparados con García y Huamán (2019), en su tesis que llevó por título Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en Equipo en los colaboradores de la red educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019 cuyos resultados indicaron que existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y el trabajo en equipo, puesto que obtuvieron un coeficiente Rho de Spearman de 0,641 y el valor de p fue 0,00. Mostrando una correlación positiva moderada. Por ende, se afirma coincidentemente que la formación de equipos de trabajo se relaciona con el design thinking. De la misma forma Thompson y Schonthal (2020), el proceso de pensamiento de diseño puede empezar de forma individual, pero una vez que los diseñadores hayan observado y utilizado diversos marcos, inician el desarrollo de diseño en equipos, para ello se utiliza la técnica de lluvia de ideas en grupo transformándose en un proceso grupal.

Como tercer objetivo específico, identificar la relación entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021. Según los resultados obtenidos en la tabla 17, que indica un grado de significancia de 0.000 siendo menor a lo esperado de 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, además muestra un ($\rho = 0.743$) que indica una correlación positiva alta entre el design thinking y las características de equipos exitosos ; los datos fueron comparados con Ugarte y Sánchez (2019), en su investigación "Conductas asertivas y trabajo en equipo en niños de 5 años de la

institución Educativa Inicial Huerto Infantil de Puerto Maldonado, 2019” que evidencian resultados positivos ($\rho = 0.704$), afirmando una correlación positiva alta, lo que demuestra que los equipos de trabajo pueden realizar mejor sus tareas si sus miembros presentan conductas asertivas. Evidenciando estos resultados se confirma coincidentemente que el design thinking se relaciona con las características de equipos exitosos, puesto que dichas características son necesarias para la resolución de problemas. Así mismo Rangel et al. (2018), las características de equipos exitosos se detallan en que deben constar de 5 a 15 miembros, se crean para la búsqueda de un objetivo, tienen coordinación, realizan tareas definidas y complementarias y cuentan con buenas relaciones personales entre sus integrantes. También de acuerdo con Laferriere et al. (2019), la heterogeneidad en los equipos de trabajo es sustancial debido al aporte de una amplia gama de conocimientos, lo que permite extender las perspectivas y comprensión del problema lo cual es clave para iniciar los procesos de pensamiento de diseño.

VI. CONCLUSIONES

La investigación permitió demostrar los siguientes resultados y en base a los objetivos propuestos, se determinaron las siguientes deducciones:

Primera. Se logra explicar que se evidencia una correlación de grado positivo alta con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.838 entre el design thinking y el trabajo en equipo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, es decir que mediante el empleo del design thinking mejora el trabajo en equipo, puesto que la utilización de esta metodología multidisciplinar permite abarcar distintos problemas en la gestión de organizaciones, siendo las fallas en el trabajo en equipo de la empresa Promart Santa Clara lo que se requiere resolver.

Segunda. Se logró identificar que existe una correlación positiva alta con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.823 entre el design thinking y los tipos de equipo trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, es decir que en el empleo del design thinking se reúnen los distintos tipos de equipo trabajo.

Tercera. Se logró identificar que existe una correlación positiva alta con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.806 entre el design thinking y la formación de equipos trabajo de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, es decir que en el empleo del design thinking favorece la formación de equipos de trabajo bien estructurados para resolver las diversas problemáticas.

Cuarta. Se logró identificar que existe una correlación positiva alta con un coeficiente de correlación del Rho Spearman = 0.743 entre el design thinking y las características de equipos exitosos de los colaboradores de Promart Santa Clara, Ate 2021, es decir que en el empleo del design thinking los equipos de trabajo presentan diversas características que les permiten resolver de manera objetiva los diversos problemas en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos admiten proponer las siguientes sugerencias

Primera. Se encomienda a la gerencia emplear la metodología del design thinking para resolver los problemas o fallas que presenta el trabajo en equipo en los distintos departamentos de la empresa Promart Santa Clara Ate, los cuales fueron encontrados en el periodo 2021, para que de esta manera puedan cumplir con las metas propuestas y por lo tanto la organización llegue a cumplir con los objetivos, incrementando así la rentabilidad.

Segunda. Se recomienda a los supervisores de área identificar los tipos de equipo de trabajo para facilitar la distribución de los miembros de los equipos para poder emplear el design thinking e iniciar con la planificación e implementación de esta metodología.

Tercera. Se recomienda a la gerencia una vez identificado los tipos de equipo de trabajo entre los diversos departamentos, iniciar la formación de equipos heterogéneos para maximizar y ampliar los conocimientos para la resolución de problemas.

Cuarta. Se recomienda a la gerencia la verificación de los equipos de trabajo, estos deben contar con las características necesarias para que puedan resolver de manera objetiva y concreta los problemas del trabajo en equipo, e iniciar con la lluvia de ideas.

Referencias

- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional*. Lima, Perú: Universidad ESAN. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2017/liderazgo-comportamiento-organizacional/>
- Business World. (22 de enero de 2020). Design Thinking As A Strategy For Innovation. *Business World*. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/A611951303/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=d079264c>
- Business World. (2020). Design Thinking As A Strategy For Innovation. *Business World*. Obtenido de <https://link.gale.com/apps/doc/A611951303/PPBE?u=univcv&sid=PPBE&xid=d079264>
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. México: Cengage. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Calle, M., & Huamán, D. (2019). *Liderazgo transformacional y su relación con el trabajo en Equipo en los colaboradores de la red educativa Adventista AEAMOP - Pucallpa 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3006>
- Canahuire, V. (Enero de 2019). *Design Thinking e Incubadoras de Empresas en Universidades de Cusco 2019*. Obtenido de Repositorio.uglobal.edu.pe: <http://repositorio.uglobal.edu.pe/bitstream/uglobal/2/1/Informe%20final%20Design.pdf>
- Carozzo, T., & Stirpe, L. (2017). Teams in Small Technology-Based Firms: The Roles of Diversity and Conflict Management. *Scielo*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242017000200002>
- Clarke, R. (2019). *Design Thinking*. Chicago: the American Library Association. Obtenido de http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook?sid=0ae4eab5-f00c-437f-8c96-9d6585fd2a68%40pdc-v-sessmgr04&ppid=Page-__-12&vid=0&format=EK
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Medisur*(14), 81-83. Recuperado el 20 de Octubre de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es&tlng=pt
- Cubeiro, J. (2017). Trabajo en equipo, la competencia más valorada por los jóvenes y las empresas. *Educaweb*, 1. Obtenido de <https://www.educaweb.com/noticia/2017/04/28/trabajo-equipo-competencia-mas-valorada-jovenes-empresas-13928/>
- Díaz, E. (1 de Enero de 2017). Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo: la tríada inseparable de una Gestión escolar Integral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 26. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/381/721>
- Donnolo, M. (2019). *Quotas! : Design Thinking to Solve Your Biggest Sales Challenge*. Alexandria: Association for Talent Development. Obtenido de

- http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2294632&lang=es&site=ehost-live&ebv=EK&ppid=Page-__-20
- Elejabeitia, J. (2018). *Coaching con Design Thinking: El proceso creativo para innovadores, transformadores y amantes del cambio*. Madrid: NEXTYOU.
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa, Segunda Parte. *Conrado*, 171-180.
- Euromentor. (2017). Design Thinking: what it is and how it works. A case study on romanian libraries. *Euromentor*. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=9cc32d39-c869-46f3-914f-5ac0b2a3c33b%40sdc-v-sessmgr01>
- Farromeque, S. C., Salazar, J. C., & Noblecilla, O. D. (2019). *Propuesta de modelo de negocio basado en design thinking : coral fashion truck*. Recuperado el 6 de 10 de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15331>
- Gandhi, S., & Sharma, N. (2017). *Innovation and Entrepreneurship*. Huntsville: American Society for Engineering Management (ASEM). Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2173845017/fulltextPDF/5D09F32A618F40F7PQ/1?accountid=37408>
- Gutiérrez, A., & Chura, N. (2021). *El servicio postventa y la fidelización de los clientes de Calt Service E.I.R.L., Arequipa 2021*. Lima: Repositoriom UCV.
- Hebles, M., & Yaniz. (2019). Impact of cooperative learning on teamwork competence. *Impacto del aprendizaje cooperativo en la competencia trabajo en equipo*.
- Infante, A. (2019). Tratamiento de restricciones en el problema de formación de equipos de proyectos de software. Técnicas de penalización y preservación. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 13, 13-29. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992019000300013&lng=es&tlng=es
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Principales Resultados de la encuesta nacional de empresas, 2015*. (INEI, Ed.) Lima, Lima, Perú: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf
- Jackson, A., Mentzer, N., Laux, D., Sears, D., & Asunda, P. (2016). *Student Self-Perceptions of design and Creative Thinking (Fundamental)*. Atlanta: American Society for Engineering Education- ASEE. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2317798358?accountid=37408>
- Juez, P., & Diéz, J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid: Level s.a. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/libros/juez-martel-pedro-probabilidad-y-estadistica-en-medicina-L03002780101.html>
- Kleinsmann, M., Valkenburg, R., & Sluijs, J. (2017). Capturing the Value of Design Thinking in Different Innovation Practices. *International Journal of Design; Taipei*, 25-40. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2170589656?accountid=37408>
- Laferriere, R., Engeler, B., & Rixon, A. (2019). Addressing Cognitive Challenges in Applying Design Thinking for Opportunity Discovery: Reflections from a Design Thinking Teaching Team. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.sheji.2019.11.012>

- Lara, G., Olgún, G., Mendoza, L., Montes, E., & Palma, E. (5 de Julio de 2019). Development of a workshop-course on teamwork, leadership, communication and innovation, based on the application of a quantitative instrument to assess real needs to improve the organizational culture that contributes to the sustainability of the company. *Boletín Científico De La Escuela Superior Atotonilco De Tula*, 6(12), 44-50. doi:<https://doi.org/10.29057/esat.v6i12.4556>
- Liedtka, J. (2020). Putting Technology in Its Place: Design Thinking's Social Technology at Work. *California Management Review*, 53-83. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85081255154&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Liedtka&st2=+Jeanne&nlo=1&nlr=20&nls=count-f&sid=a2ee14ba1c8d49b3a6a7bf3890d94d0d&sot=anl&sdt=aut&sl=38&s=AU-ID%28%22Liedtka%2c+Jeanne+M.%22+660363284>
- Liedtka, J., Salzman, R., & Azer, D. (2017). *Design Thinking for the Greater Good : Innovation in the Social Sector*. Columbia Business School Publishing. Obtenido de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1628794&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_iv
- Martinez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Cengage. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Ann Card Anaesth*, 67-72. doi:10.4103/aca.ACA_157_18
- Murillo, F. (2017). *Cuestionarios y escalas de actitudes*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid. Obtenido de <http://strc.guanajuato.gob.mx/anexos/Anexo%202.IV.b.2%20Apuntes%20Instrumentos.pdf>
- Navarrete, D. (2019). *Incidencia de la metodología Design Thinking en el proceso de enseñanza y aprendizaje de trabajo, energía y potencia, en los estudiantes del Segundo de Bachillerato General Unificado, de la Unidad Educativa Municipal Calderón, del Distrito de Quito*. Quito: Quito: UCE. Obtenido de [dspace Respositorio digital Universidad Central de Ecuador: http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18465](http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18465)
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Páramo, B. (2018). *La investigación en ciencias sociales : tecnicas de recolección de la información*. Bogotá: Universidad Piloto De Colombia. Obtenido de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1944111&lang=es&site=ehost-live&ebv=EK&ppid=Page-__-4
- Pereda, A. (2020). *El e-commerce y la captación de los clientes en la empresa Inka S.A.C*. Lima.
- Péter, F. (2018). A Digitális Átalakulás Módszereinek Feltárása a Közzolgáltatásokban: A Design Thinking Módszertan Alkalmazási Lehetőségei. Vezetéstudomány. *Budapest Management Review*, 22-31.
- Phelipini, T., Oliveira, M., Grosseman, S., & Durán, A. (2017). Adaptación transcultural para Brasil del módulo en línea DocCom: comunicación para el trabajo en equipo. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25. doi:<https://doi.org/10.1590/1518-8345.1554.2924>

- PR Newswire. (26 de Marzo de 2019). Inceodia Delivers Innovation to Teams Ready to Design Their Future Using Design Thinking: Design Thinking is the way companies of the future innovate. McKinsey research reveals that companies who invest in design are better financially ... and do greater go. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/2197359039?accountid=37408>
- Ramos, E. (2019). *Motivación en estilos de aprendizaje y pensamiento creativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno*. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4100/TD%20CE%202187%20R1%20-%20Ramos%20Ururi%20Elsa%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rangel, T., Lugo, I., & Calderón, M. (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria*, 14(24), 20. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/326793301_Revision_bibliografica_equipos_de_trabajo_enfoque_cuantitativo_caracteristicas_e_identificacion_de_variables_que_afectan_la_eficiencia
- Reynoso, K. (2019). *Habilidades socioemocionales y el pensamiento creativo en niños de cinco años de una institución educativa inicial, Los Olivos 2019*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43386>
- Robles, D. (2020). *Educación financiera y acceso a los canales digitales de los clientes de la agencia BCP la fontana, La Molina 2020*. Lima. Obtenido de <https://bit.ly/3kl1PVn>
- Shively, K., Stith, K. M., & Rubenstein, L. D. (2018). Measuring What Matters: Assessing Creativity, Critical Thinking, and the Design Process. *Gifted Child Today*, 41 Issue 3, 149–158. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=130319937&lang=es&site=ehost-live>
- Silva, I., & Tamayo, C. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Simon, E. (2016). *Design Thinking in the Automotive Industry. Creativity and Innovation*. Hamburg, Alemania: Anchor Academic Publishing. Obtenido de http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=1412472&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_5
- Solis, J. (2019). *Liderazgo directivo y trabajo en equipo en dos instituciones educativas de la Red 13 de Ate, año 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41892>
- Soria, K., & Cleveland, M. (2020). Percepción de los estudiantes de primer año de ingeniería comercial sobre las competencias de pensamiento crítico y trabajo en equipo. *Formación universitaria*(13), 103-114. doi:10.4067/S0718-50062020000100103
- Thompson, L., & Schonthal, D. (2020). The Social Psychology of Design Thinking. *California Management Review*, 84–99. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoah&AN=52587652&lang=es&site=ehost-live>
- Ugarte, S., & Sanchez, M. (2019). *Conductas asertivas y trabajo en equipo e niños de 5 años de la Institución Educativa Inicial Huerto Infantil de Puerto*

- Maldonado, 2019*. Madre de Dios: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/526>
- Valverde, V., Portalanza, N., & Mora, P. (Junio de 2019). Análisis descriptivo de base de datos relacional y no relacional. *ATLANTE*, 1-16. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/base-datos-relacional.html>
- Verganti, R. (2016). *Overcrowded: Designing Meaningful Products in a World Awash with Ideas*. Cambridge, Inglaterra: The MIT Press. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=1461482&lang=es&site=eds-live>
- Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research protocol IV: study variables. *Alergia de Mexico*, 303-310. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=119485417&lang=es&site=ehost-live>
- Villegas, K., Ortiz, L., & Barraza, R. (2020). Autoeficacia del trabajo en equipo de estudiantes de la salud en una simulación de reanimación cardiopulmonar. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 1-15.
- Zavala, E., Flores, D., Meneses, J., & Hernandez, I. (2018). Diagnóstico De Factores Conductuales Para El Trabajo En Equipo Con Estudiantes Universitarios. *European Scientific Journal*, 14. Obtenido de <https://ejournal.org/index.php/esj/article/view/11081>
- Zita, A. (28 de Setiembre de 2019). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/investigacion-cientifica/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la Variable Trabajo en equipo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Trabajo en equipo	Describe que el trabajo en equipo es la destreza de integrarse y colaborar en la consecución de propósitos comunes con otras, áreas y organizaciones. Todo esto basándose en sus intereses sociales asociados a la integridad, honestidad, colaboración y compartir ideas e información libremente. Además, el trabajo en equipo es una competencia que incorpora el conocimiento, principios y conceptos de las tareas para promover el desempeño de un equipo eficazmente. Soria y Cleveland (2020)	se utilizó como técnica y como instrumento el cuestionario con una escala tipo Likert y para medir el coeficiente de confiabilidad el alfa de Cronbach	Tipos de trabajos en equipo Formación de equipos Características de equipos exitosos	- Productividad - Capacidad resolutive - Sistemas de evaluación - Recompensas del desempeño - Clima de trabajo -Cantidad de objetivos y tareas	Escala ordinal
Pensamiento de diseño	"El pensamiento de diseño es una forma original de pensar. La diferencia fundamental entre el pensamiento de diseño y otras mentalidades es su enfoque en la resolución de problemas" (Clark, R. 2019, pg. 12)	Esta variable será medida a través de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesto por 28 preguntas, en el cual incluirán sus dimensiones, para conocer el grado de relación que tiene con el trabajo en equipo, así mismo se medirá con una escala tipo Likert y coeficiente de confiabilidad el alfa de Cronbach	Empatizar Definir Idear Prototipar Testear	-Descubrimiento empático -Comprensión empática de los usuarios -Identificación de problemas específicos -Encuadre del problema -N de pensamientos divergentes -Reflejo de las ideas del diseño -cumplimiento de la necesidad	Escalas Ordinal

Anexo 2: tamaño de la muestra

Fórmula de Cálculo:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z= nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N=Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de la muestra

Datos:

Z= 1.96

p= 50%

q= 50%

N= 265

e= 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 265 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (265 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 157$$

Anexo 3. Cuestionario

	Edad:
	Sexo:

En cada una de las preguntas siguientes, marque con una (X) el número que mejor se adecúe a su opinión sobre la importancia del asunto en cuestión.

La escala que aparece encima de los números refleja las diferentes opiniones.

N	Preguntas	Escala de importancia				
		1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
1	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo conocen acerca de las necesidades de su área?					
2	¿Conoce los requerimientos de otras áreas?					
3	¿Conoce los problemas que tienen otras áreas?					
4	¿Considera que, si sus compañeros de trabajo tuvieran conocimiento de las necesidades de su área, se podrían resolver los retrasos en el cumplimiento de metas de su área?					
5	¿Considera que las reuniones de trabajo entre las diversas áreas ayudarían a tomar conocimiento acerca de las necesidades de otras áreas, y mejorarían el trabajo en equipo institucional?					
6	¿Se interesa por el cumplimiento de metas de las otras áreas?					
7	¿Ha identificado problemas en el cumplimiento de metas de su área?					
8	¿Ha identificado problemas en el cumplimiento de metas de otras áreas?					
9	¿Identifica problemas cuando se implementan proyectos nuevos?					
10	¿Considera que en su organización existe un buen trabajo en equipo?					
11	¿Conoce los problemas que existen para el logro de metas departamentales?					
12	¿Considera que los retrasos en el cumplimiento de metas de su área son afectados por las tareas de otras áreas?					
13	¿se necesita el apoyo operativo de otras áreas para el cumplimiento de metas en su área?					
14	¿si existiera mayor predisposición al trabajo en equipo, su organización podría cumplir las metas propuestas?					

15	¿Considera que se generarían propuestas de solución para el logro de metas, si se trabajan en grupos interáreas?					
16	Durante su tiempo laboral, ¿ha tenido usted ideas o propuestas de solución para el cumplimiento de metas?					
17	Sí conociera mejor las tareas de sus compañeros de otras áreas, ¿podría proponer mejoras para un mejor desempeño en el cumplimiento de tareas?					
18	¿se podrían generar mejores ideas de solución a los problemas de su organización si trabaja en equipo?					
19	¿se podrían generar mejores ideas de solución a los problemas de su organización si trabaja de manera individual?					
20	¿Considera usted que puede generar propuestas de solución en su área de manera abierta?					
21	¿Ha realizado usted propuestas de solución que han sido implementadas anteriormente?					
22	¿Estaría usted de acuerdo en exponer sus propuestas de solución con sus compañeros de otras áreas?					
23	¿Considera usted que puede trabajar con sus compañeros de otras áreas para implementar propuestas de solución?					
24	¿Estaría de acuerdo en probar su propuesta de solución para verificar si se mejora el problema?					
25	¿Estaría de acuerdo en poner en marcha un plan en acción luego de la verificación de la propuesta de mejora?					
26	¿Considera que deben realizarse encuestas luego de la implementación de plan de mejora?					
27	¿considera que se deben afinar detalles luego de la implementación de la propuesta de mejora?					
28	¿Considera que debe actualizarse cada cierto periodo las propuestas implementadas?					

29	¿Considera que en su organización hay diferentes equipos de trabajo que llegan a sus objetivos?					
30	¿Se debería pertenecer a un equipo para ser más productivo?					
31	¿Trabajar con integrantes de otras áreas hace más productivo su trabajo?					
32	¿Su equipo cumple con todos los objetivos en los tiempos establecidos?					
33	¿Su equipo encuentra soluciones rápidas?					

34	¿Su equipo suele encontrar soluciones a todo tipo de problemas?					
35	¿Su equipo tiene la capacidad de modificar los planes si estos no están funcionando?					
36	¿Las capacitaciones que le brindan le ayudan a trabajar en equipo?					
37	¿El contenido de las evaluaciones son suficientes para evaluar a su equipo?					
38	¿Considera que si las evaluaciones cambiarán los equipos mejorarían?					
39	¿Las evaluaciones que brindan la organización le sirve para definir su equipo de trabajo?					
40	¿Cuándo se logran los objetivos el equipo es recompensado por su desempeño?					
41	¿En su equipo se reconoce el desempeño de cada integrante?					
42	¿Su organización premia a los mejores trabajadores?					
43	¿En su actual equipo de trabajo existe un buen clima laboral?					
44	¿Para que usted pueda realizar un buen trabajo necesita pertenecer a un equipo con buen clima?					
45	¿Considera que en su organización existe un grato ambiente de trabajo?					
46	¿Los objetivos y tareas son las adecuadas para su equipo?					
47	¿Su equipo logra culminar las tareas asignadas?					
48	¿Su equipo se encuentra en la capacidad de aportar en todos los objetivos de la organización?					
49	¿Considera que las tareas que se le asignan a su equipo son las adecuadas?					

Anexo 4. Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Barrantes Cruz, Kamelly Marissell y Huayhua Huisa, Fernando

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Design thinking

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

88%

Ate, 04 de mayo del 2021

Firma de experto informante
DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Barrantes Cruz, Kamelly Marissell y Huayhua Huisa, Fernando

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: trabajo en equipo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Alonso López Alfredo
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Barrantes Cruz, Kamelly Marissell y Huayhua Huisa, Fernando

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Design thinking

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

reformular las preguntas 4, 5 y 17...son muy amplias...las preguntas deben de ser sencillas

IV. PROMEDIO DEVALORACION: 81

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto:
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Barrantes Cruz, Kamelly Marissell y Huayhua Huisa, Fernando

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					81
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81
PROMEDIO DE VALORACIÓN						81

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: trabajo en equipo

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12				
----	--	--	--	--

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

reformular la pregunta 7...es negativa cambiarla a positiva, también la 18, pregunta doble.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

81

Ate, 24 de abril del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 09460324

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 1.3. Especialidad del experto: Investigación
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: BARRANTES CRUZ KAMELLY MARISSELL, HUAYHUA HUISA FERNANDO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: DESIGN THINKING

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante

DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: BARRANTES CRUZ KAMELLY MARISSELL, HUAYHUA HUISA FERNANDO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

90%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

Anexo 5. Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Negativa considerable
-0.26 a -0.50	Negativa media
-0.11 a -0.25	Negativa débil
-0.01 a -0.10	Negativa muy débil
0.00	No existe correlación
0.01 a +0.10	Positiva muy débil
0.11 a +0.25	Positiva débil
0.25 a + 0.50	Positiva media
0.51 a +0.75	Positiva considerable
0.76 a +0.90	Positiva muy fuerte
0.91 a +1.00	Positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández et al. (2014)

Anexo 6. Acta de autorización de investigación

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación

Estimada Carol Raquel Dueñas Cordova, Sub Gerenta Administrativa del establecimiento de Promart Santa Clara


Yo, **FERNANDO HUAYHUA HUISA** y mi colega **KAMELLY BARRANTES CRUZ**, identificados con DNI: **47593774** y DNI: **48379080**, respetuosamente nos presentamos y exponemos:

Solicitamos a Ud. Permiso para realizar el trabajo de investigación en el su centro de labores "PROMART", para optar el grado de Administrador, ya que nos encontramos cursando el décimo ciclo de la carrera mencionada.

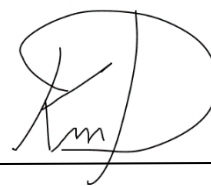
POR LO EXPUESTO:
Ruego a usted acceder a nuestra solicitud



CAROL RAQUEL DUEÑAS
CORDOVA



FERNANDO HUAYHUA
HUISA
DNI: 47593774



KAMELLY BARRANTES
CRUZ
DNI: 48379080