



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

La virtualización del Team Building y la influencia en equipos de alto rendimiento de la empresa odontológica Dulces Sonrisas en el año 2021

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN:

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE NEGOCIOS

PRESENTADO POR:

TREICY VANESSA BALDEON DELGADO – Administración y Dirección de Negocios

JESÚS AGUILAR REJAS – Administración y Dirección de Negocios

LIMA – PERÚ

2021

**TÍTULO: LA VIRTUALIZACIÓN DEL TEAM BUILDING Y LA
INFLUENCIA EN EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO DE LA
EMPRESA ODONTOLÓGICA DULCES SONRISAS EN EL AÑO
2021**

MIEMBROS DEL JURADO

Asesora:

Albarracín Aparicio, Roxana

Miembros del jurado:

Jorge Cerna

Oscar Arakaki

DEDICATORIA

A nuestra asesora Roxana Albarracín Aparicio por el constante apoyo que nos brindó a lo largo de todo el ciclo y a fortalecer nuestro desarrollo personal y académico

“Tu corazón mira si el más se inflama, vive por amor y tras las estrellas ama”

(Película: Mas allá del cielo)

AGRADECIMIENTO

A Dios, por mantenernos siempre al margen de todo, por darnos la vida y que siempre este iluminando nuestro camino.

A nuestros padres, por estar siempre con nosotros en las buenas y en las malas, por ayudarnos en nuestra toma de decisiones y saber que contamos con su amor infinito.

A nuestra profesora, que nos inspiró e inculco la información y bases necesarias durante todo este tiempo para poder mantenernos firmes en la Escuela de Postgrado del INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA, por darnos ese empuje y aliento a seguir adelante, por eso y mucho más gracias a todos ellos.

Índice temático, índice de figuras e índice de tablas

MIEMBROS DEL JURADO	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
I. Información General:	14
1.1 Título del Proyecto	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario:Cuál es tu área y línea de investigación	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada: En qué área se aplicará (economía, educación, empresa, etc.).....	14
1.4 Localización o alcance de la solución: ¿En qué institución la aplicarás? ¿Qué buscarás solucionar? ¿A quiénes buscamos ayudar?	15
II. Descripción de la investigación aplicada o innovación	15
2.1 Justificación:.....	15
2.2 Marco referencial:.....	16
2.2.1 ORIGEN	16
2.3 Antecedentes	19
2.3.1	19
2.3.2	19
2.4 Hipótesis y variables de la investigación	20
2.4.1 Hipótesis Específicas	20
2.5 Variables y definición operacional	21
2.6 Metodología de la investigación	23
Tipo: La presente tesis es de tipo aplicada, ya que se usarán diferentes procesos en los cuales se podrán aplicar a los colaboradores de la empresa por medio de las dinámicas planteadas en la virtualización del Team Building.	23
2.7 Población y muestra	24
III. Resultados obtenidos	25
IV. Estimación del costo del proyecto	31
4.1 Estimación de costos para la investigación e implementación del proyecto de innovación.....	32

5.1 Alcance esperado.....	33
5.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	38
5.4.1. Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEF	41
5.4.2 Desarrollo del proyecto de innovación	42
5.5 Impacto de la propuesta de investigación	46
VI. Discusión	48
Recomendaciones	48
Conclusiones	49
Fuentes de información	50
Anexos.....	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Los colaboradores están conscientes de seguir en algún momento el ejemplo de su jefe?.....	25
Tabla 2 ¿Te gusta trabajar en equipo o de forma individual?.....	26
Tabla 3 ¿Si hubiera un taller online para todos los colaboradores sobre trabajar en equipo, liderazgo y un taller presencial, que otros temas te gustaría que hubieran?.....	27
Tabla 4 ¿Cada cuánto tiempo surgen los cambios que fortalecen los procesos dentro del consultorio dental?.....	28
Tabla 5 ¿La confianza que se genera dentro del local, es suficiente para compartir las ideas generadas e implementar mejoras?.....	29
Tabla 6 ¿El trato brindado hacia los clientes es el esencial con respecto a su satisfacción?.....	30
Tabla 7 ¿Cuándo hay reuniones de equipo, asisten todos los integrantes del equipo, jefes, gerentes, asistentes?.....	31
Tabla 8 Presupuesto general 2021.....	32
Tabla 9 Matriz FODA.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo Team Building	
Figura 2	Fases de la implementación del Team Building	41

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue cuan influyente es la virtualización del Team Building en los equipos de alto rendimiento dentro de una empresa odontológica Dulces Sonrisas para el año 2021. Esta investigación siguió el enfoque de mixto, con un tipo aplicada, presenta un diseño descriptivo y un nivel cuantitativo correlacional. La población de estudio consideró a 20 personas sobre quienes se aplicó la propuesta de mejora planteada al inicio. Sobre los resultados se pudo determinar que están conforme a la implementación de diferentes dinámicas, se obtuvieron los resultados necesarios para tener conclusiones acertadas. Además, se considera una propuesta de mejora que acompaña al problema de investigación sabiendo que se podrá determinar la mejoría dentro de las actividades de la empresa odontológica Dulces Sonrisas.

Palabras clave: Team Building, problema de investigación, propuesta de mejora, dinámicas y equipos de alto rendimiento.

ABSTRACT

The main objective of this research was how influential is the virtualization of Team Building in high-performance teams within a Sweet Smiles dental company for the year 2021. This research followed the mixed approach, with an application type, presents a design descriptive and a correlational quantitative level. The study population considered 20 people on whom the improvement proposal raised at the beginning was applied. On the results it was possible to determine that they are in accordance with the implementation of different dynamics, the necessary results were obtained to have correct conclusions. In addition, an improvement proposal that accompanies the research problem is considered, knowing that the improvement can be determined within the activities of the Dulces Sonrisas dental company.

Keywords: Team Building, research problem, improvement proposal, dynamics and high performance teams.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca validar de cuán influyente es la virtualización del Team Building sabiendo que, durante un largo lapso de tiempo, el manejo que existe con referencia a los procesos administrativos de las empresas ha sido muy cuestionado gracias a que no solo es la mala administración o el mal manejo de las áreas, sino también esta enlazado con el mismo compromiso de los colaboradores las cuales no entienden cuál es la dinámica utilizada para poder progresar.

Desde el inicio de la pandemia, todas las empresas cerraron, otras empresas quebraron porque no contaban con una suficiente fuerza dentro del mercado para poder seguir operando, se redujo su cantidad de trabajadores, de clientes, de pagos y todo esto causo que los aspectos económicos sean totalmente negativos y poco a poco el COVID – 19, tomaba muchas más víctimas, no solo a personas sino también a las empresas las cuales no supieron adaptarse a este gran cambio que afecto a todo el mundo.

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo implementar la virtualización del Team Building como una manera de que influya positivamente para con los equipos de alto rendimiento, para que así puedan mejorar su rendimiento dentro de la empresa en la cual trabajan, desarrollando una mejoría en sus habilidades personales y empáticas, a través de dinámicas, charlas, talleres capacitaciones bajo un solo propósito, crecer como persona.

Hoy en día el uso de la tecnología se ha vuelto un gran hábito de poder utilizarlo para poder realizar cualquier actividad, transformando radicalmente nuestra forma de poder relacionarnos y comunicarnos a través de una pantalla. Asimismo, en el ámbito laboral la tecnología ha jugado un rol importante, donde permite que los colaboradores aprendan a desarrollar sus propias capacidades a un alto nivel. Por lo cual, las oportunidades que se presentan a través de esta maravillosa herramienta que es la tecnología aportan un mejor desarrollo para lo que es actualmente el trabajo remoto, para los colaboradores de la clínica dental Dulces Sonrisas.

I. Información General:

1.1 Título del Proyecto

La Virtualización del Team Building y la influencia en equipos de alto rendimiento en la empresa odontológica Dulces Sonrisas en el año 2021

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario: Cuál es tu área y línea de investigación

El área de investigación aplicada es la de Recursos Humanos y la línea de investigación es la Gestión del talento Humano, esta investigación se basa en la metodología del Team Building y en cómo estas actividades incentivan al desempeño y la productividad de los colaboradores de la empresa odontológica Dulces Sonrisas.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada: En qué área se aplicará (economía, educación, empresa, etc.)

La investigación se aplica en el sector empresarial, ya que Según Miró (2017), estudios indican que el mundo actual cambia a una velocidad muy rápida y creciente y pocos ámbitos de la vida se escapan de esta corriente transformadora. En el mundo empresarial no es una excepción, ya que en el contexto actual el dinamismo de la empresa es vital para poder sobrevivir en el mercado y prosperar. Por ello, es renovarse o morir.

Además, Según Gallup (2015) dan a conocer que los ejercicios de formación de trabajo en equipo son efectivos para ayudar a los colaboradores a hacer más

amigos con sus compañeros de trabajo. Es decir, el tener un buen amigo en el trabajo puede aumentar el nivel de participación de uno en un 50%. Asimismo, otro aspecto importante de la formación de equipos implica generar confianza en todos los colaboradores de la organización. Es por ello, que los líderes pueden mejorar el compromiso mediante el establecimiento de objetivos, desafíos tanto como para la empresa como para el colaborador, siendo transparentes sobre la mejora de la Cultura Organizacional.

1.4 Localización o alcance de la solución: ¿En qué institución la aplicarás?
¿Qué buscarás solucionar? ¿A quiénes buscamos ayudar?

La investigación se va a aplicar en el Centro Odontológico ubicado en el Distrito de Ventanilla, Lima, Perú. Con esta investigación se busca mejorar la productividad y la comunicación de los equipos de trabajo en la organización buscando beneficiar a los trabajadores y gerentes dentro de la empresa donde se trabaja, haciendo que el círculo de confianza aumente para que así se pueda fortalecer los lazos que se mantienen entre empleados y jefes.

II. Descripción de la investigación aplicada o innovación

2.1 Justificación:

La investigación presenta una justificación de tipo económica, debido a que el problema de la empresa Odontológica Dulces Sonrisas es que hay una falta de comunicación con los equipos de trabajo de las distintas áreas: Comercial, Contabilidad y Marketing. Asimismo, también hay una baja productividad con los equipos. Con ello, esta investigación nos permitirá implementar las mejores prácticas para que se rompan las barreras de comunicación que están causando

este problema, ayudando así también al desarrollo de las habilidades personales y a través de la Aplicación del Team Building a mejorar la Productividad.

Además, presenta una justificación de tipo social pues en esta investigación se encontró una oportunidad para la Virtualización de las actividades del Team Building, ya que debido al Covid-19, gran parte de las empresas a nivel mundial están trabajando remotamente para cuidar a sus colaboradores. Por tal motivo, para no perder la interacción humana, se implementan diferentes actividades y dinámicas del Team Building y la gamificación para los Equipos de trabajo.

Asimismo, presenta una justificación de tipo metodológica pues en esta investigación se aprovecha la amplia información que existe para poder analizar las diferentes áreas de la empresa, en cuanto a productividad y comunicación, al conocer estas áreas se podrá implementar las buenas prácticas del Team Building.

2.2 Marco referencial:

2.2.1 ORIGEN

Desde antes de la década de los años 20, ya se hablaba y mucho sobre la necesidad de realizar mejoras en los salarios de los trabajadores. Sin embargo, en la década de los años 20 se percibió la necesidad de incluir otros temas que van más allá del salario, lo que incluía una importante mejora en las condiciones de trabajo.

Sobre esto último, diversos expertos de la psicología como el británico William McDougall hicieron mucho énfasis en la importancia de la unión en los equipos de trabajo para la consecución de los objetivos de la organización. Años después el sociólogo y psicólogo austríaco Elton Mayo realizó una serie de estudios en la que demostró la relación directa existente entre las condiciones laborales y el nivel de productividad dentro de la organización.

Según Mayo (1924), los estudios ayudaron al desarrollo de la teoría de las relaciones humanas, cuyo objetivo principal es dar a conocer la importancia que tiene los recursos humanos para la empresa y reconocer que el colaborador no solo trabaja por la obtención de dinero, también lo hace para satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales. También se reconoce la importancia de la comunicación organizacional para que el colaborador y la gerencia logren establecer la retroalimentación correspondiente. Por ello, McDougall como Elton Mayo, demostraron desde los años 20 con estudios lo que hoy entendemos como el Team Building.

Con todo lo mencionado concluimos que en definitiva hay aspectos muy relevantes a la hora de estar en una organización, ya que no solo se busca la obtención del dinero, sino que también es importante sentirse parte de la organización. Además de ello, la comunicación, la interacción con las diferentes personas del equipo influyen para que haya un buen clima laboral y así lograr un mejor desempeño.

2.2.2 METODOLOGÍA

Las actividades de Team Building han generado un gran impacto en estos últimos años, una de ellas es la herramienta o metodología para mejorar las relaciones entre los diferentes equipos de trabajo y para sacar la mejor versión del profesional.

El primer beneficio de la aplicación del Team Building es la fomentación de la comunicación, ya que estas acciones ayudan a que los colaboradores se comuniquen de una manera eficaz y puedan llegar todos a una meta en común. El segundo beneficio es el refuerzo de la confianza, ya que esto impacta directamente en el desempeño de la actividad y el tercer beneficio importante es que esta metodología potencia el liderazgo en los equipos de trabajo.

En lo que respecta a esta metodología, las sesiones de Team Building se centran en mejorar la productividad de los trabajadores a través juegos y talleres que impulsen la motivación y la cohesión grupal, esto permite trabajar también las actitudes de cada colaborador para que el grupo funcione dinámicamente y esté comprometido con la organización.

Además, el Team Building está indicado para todas aquellas empresas que quieran mejorar el trabajo en equipo sin importar el rubro de la organización; empresas que valoren el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores y que consideren el aprendizaje como una práctica que potencia los resultados positivos de la organización.

Asimismo, los beneficios de la aplicación impulsan a la creatividad y a la diversión de cada colaborador, ya que lo que se busca es potenciar la imaginación “out of the box” con el objetivo de soluciones creativas a los diferentes problemas que se puedan presentar en la organización, analizando y brindando un aprendizaje de ellas.

2.3 Antecedentes

2.3.1 Almanza (2019). En su investigación de título: Modelo Team Building para mejorar el trabajo en equipo en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, año 2015. Cuyo objetivo fue medir cuán influyente es la aplicación del Team Building en las municipalidades distritales para que así el trabajo en equipo sea mucho más efectivo, haciendo que los profesionales tengan un mayor incentivo y poder agilizar los procesos. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: un análisis sobre el desarrollo del trabajo en equipo y en cuán influyente es. A una población compuesta por 140 empleados entre contratados y nombrados. Una muestra de 73 trabajadores como muestra representativa para el estudio. Los resultados mostraron que: La aplicación del Team Building, influyó de manera adecuada dentro del desarrollo de los colaboradores dentro de las municipalidades en el año 2015.

2.3.2 Casavilca; Acurio y Sucari (2017). En su investigación de título: Plan de negocio para la creación de una empresa consultora de coaching ejecutivo y Team Building en la ciudad de Arequipa. Cuyo objetivo fue: El poder elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa de

consultoría de coaching ejecutivo y Team Building en la ciudad de Arequipa. En cuanto a la metodología utilizaron: un plan de negocios en el cual se brindará en la ciudad de Arequipa con respecto al coaching ejecutivo y Team Building. A una población compuesta por: una población no probabilística tomando en cuenta a la investigación. Una muestra de: un muestreo probabilístico aleatorio. Los resultados mostraron que: tras la ejecución de este plan, se encargó de que el área de recursos humanos dentro de todas las mayorías de las empresas de Arequipa.

2.4 Hipótesis y variables de la investigación

- La aplicación del Team Building contribuye en los equipos de alto rendimiento de la empresa odontológica Dulces Sonrisas.

2.4.1 Hipótesis Específicas

- La aplicación del Team Building contribuye con el liderazgo integrador de la empresa odontológica Dulces Sonrisas
- La aplicación del Team Building contribuye con la iniciativa de los colaboradores de la empresa odontológica Dulces Sonrisas
- La aplicación del Team Building contribuye con la motivación de los colaboradores de la empresa odontológica Dulces Sonrisas

2.5 Variables y definición operacional

- Variable Independiente 1: La virtualización del Team Building

Definición conceptual:

El Team Building Virtual es una actividad dirigida a fomentar el espíritu de todos los equipos de trabajo de una organización empresarial. Nace en los últimos años, pero sobre todo recientemente, debido al confinamiento obligatorio por el Covid-19 y al trabajo de manera remota.

- Dimensiones

Tecnología

Personas

Negocios

- Indicadores:

Nivel de Familiarización con la Tecnología

Uso de Plataformas digitales

Nivel de socialización en las reuniones

Nivel de Participación

Calidad de la atención

Innovación

- Variable Dependiente 2: Equipos de alto rendimiento

Definición conceptual:

Un equipo de alto rendimiento está compuesto por colaboradores con una notable capacidad para trabajar en equipo y al mismo tiempo estos equipos asumen las responsabilidades específicas sin la necesidad de una supervisión estricta, ya que tienen un mayor compromiso con la organización. Este Equipo se forma con la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas poniendo en juego las capacidades, habilidades, conocimientos, información y, en general, saber las competencias de las distintas personas que lo integran. El término que se asocia con esta combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo en un esfuerzo común, es más conocido como SINERGIA.

- Dimensiones:

Liderazgo Integrador

Iniciativa

Motivación

- Indicadores:

Poder de la palabra

Intención

Efectividad

Ideologías

Riesgo

Toma de decisión

Compensación
Seguridad en el ejemplo
Oportunidades de desarrollo
Características del trabajo asignado
Comunicación en el centro de Trabajo
Trato recibido

2.6 Metodología de la investigación

Tipo: La presente tesis es de tipo aplicada, ya que se usarán diferentes procesos en los cuales se podrán aplicar a los colaboradores de la empresa por medio de las dinámicas planteadas en la virtualización del Team Building.

Enfoque: De acuerdo con el estudio de la tesis, se puede decir que es de un enfoque mixto, ya que se efectúan 2 metodologías para poder hacer el estudio de la presente investigación y de acuerdo con ello, se puede apreciar que se pueden dar de manera secuencial, siguiendo un mismo orden de la información o también en paralelo, que se puede presentar en contraste con otra información adicional.

Diseño: Descriptivo, ya que dentro de la presente tesis se podrá visualizar la información fundamental en el cual se describe cómo se implementará la propuesta de mejora hacia el problema encontrado dentro de lo que se ha podido investigar con respecto a la sociedad.

Nivel: Según el estudio de la presente tesis, es de nivel cuantitativo - correlacional, porque al tener este nivel hacen que cada variable empleada sea medida de forma relacionada (variable dependiente e independiente), dando así una medición y un análisis de la correlación que existe entre ambas.

2.7 Población y muestra

Población: Indicar población a trabajar

Dentro de los centros odontológicos que se empezará a plantear la temática del Team Building, sabemos que en total hay 20 trabajadores, los cuales están la mayor parte del tiempo trabajando dentro de estos locales, desempeñando su labor. Si bien es cierto, 20 trabajadores es un número manejable para poder organizarlos dentro de los diferentes equipos de trabajo y ya que, no todos se conocen al 100%, se empezará a crear un vínculo en el cuál empaticen con las demás personas para así poder conocerse mejor. Aclarando esta información, ya que es una empresa pequeña, tanto la población será la misma como la muestra de análisis, ya que es un número pequeño dentro de los trabajadores de la empresa.

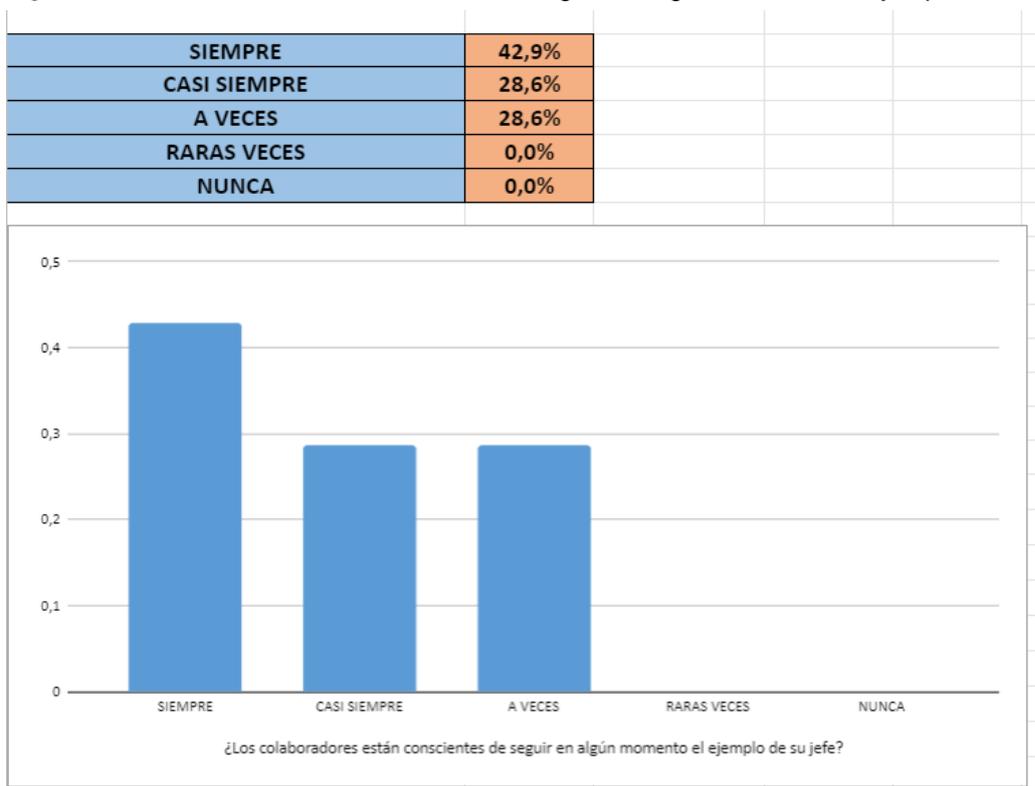
Muestra: Indicar muestra a considerar

- Dentro de la presente tesis, la muestra sería igual a la población analizada, ya que como se explicó anteriormente, siendo una empresa pequeña y con un número de 20 trabajadores es manejable y no existiría ningún margen de error para que en algún momento se pueda equivocar dentro del análisis al momento de poder aplicar el Team Building.

III. Resultados obtenidos

Tabla 1:

¿Los colaboradores están conscientes de seguir en algún momento el ejemplo de su jefe?



Fuente: Elaboración propia

Según el análisis de esta pregunta, los colaboradores siempre seguirán el ejemplo de su jefe en un 42.9%, un casi siempre y a veces en un 28.6%, esto nos hace saber que los colaboradores siempre tomarán como un buen ejemplo a su jefe, haciendo que el futuro de sus colaboradores sea mucho mejor, sabiendo que alguna vez tuvieron inspiración para seguir adelante a pesar de las adversidades que hayan podido ocurrir durante sus vidas.

Tabla 2:

¿Te gusta trabajar en equipo o de forma individual?

En equipo	75%			
Ambos	25%			



Fuente: Elaboración propia

Dentro de este análisis se puede presenciar que más de la mitad de los trabajadores les gusta trabajar en equipo, sabiendo esto los colaboradores se sienten muy a gusto, pero también el 25% le gusta trabajar de forma grupal e individual y sabiendo esto, a un muy poco porcentaje le gusta trabajar individualmente, ya que dentro de todo existe un buen círculo de confianza entre los colaboradores.

Tabla 3:

¿Si hubiera un taller online para todos los colaboradores sobre trabajar en equipo, liderazgo y un taller presencial, que otros temas te gustaría que hubieran?

Manejo de estrés	25%
Comunicación efectiva	12,5%
Capacitaciones de algún tema odontológico	25%
Todos	37,5%

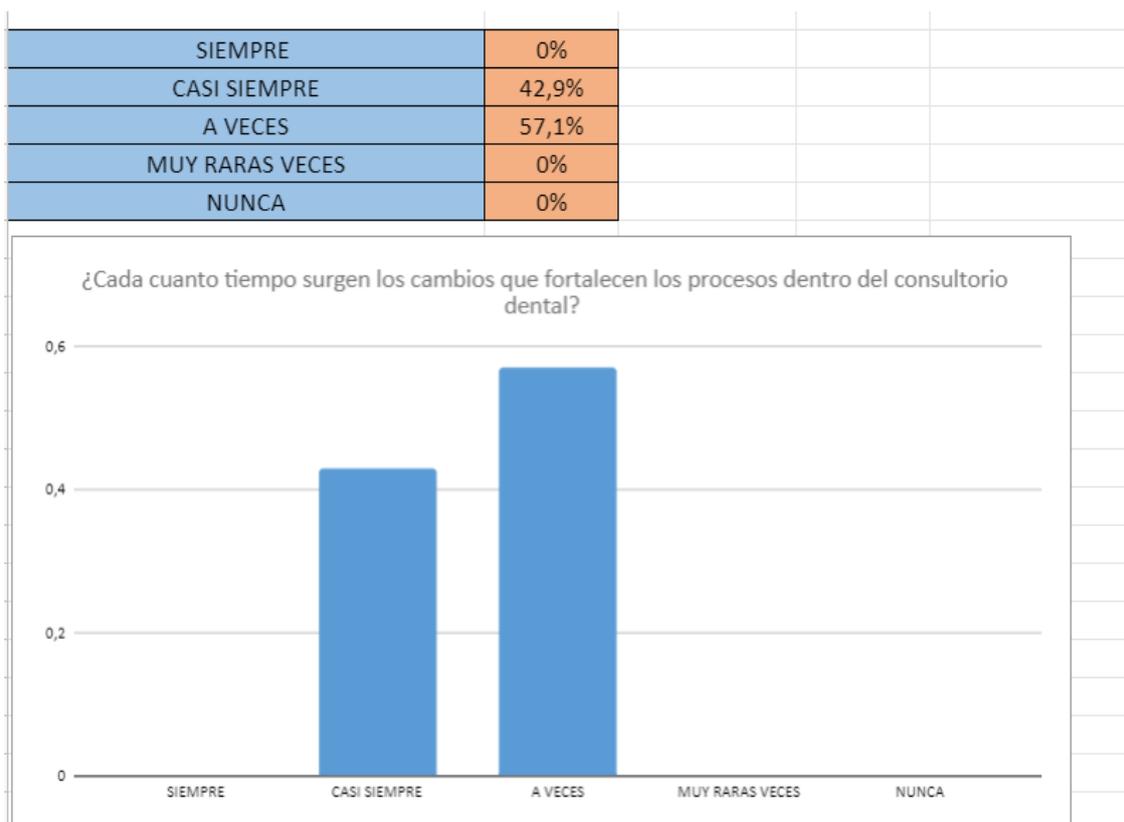


Fuente: Elaboración propia

Con este análisis podemos ver que un 37.5% de todo el equipo encuestado está dispuesto llevar el Taller Online con temas variados. Asimismo, vemos que gran parte de 2 grupos (25%) les gustaría los temas sobre Manejo de estrés y Capacitación odontológica lo cual es interesante ya que permitiría aplicar todo ello en los Talleres. Si bien es cierto, aquí uno de los resultados que más sorprende es sobre brindar las capacitaciones con referencia de algún tema odontológico, porque siempre habrá interés del tema para poder aprender más sobre el contexto en el cuál están trabajando y empiezan a crear ese instinto de poder aprender sobre un tema no tan interesado por muchos.

Tabla 4:

¿Cada cuánto tiempo surgen los cambios que fortalecen los procesos dentro del consultorio dental?

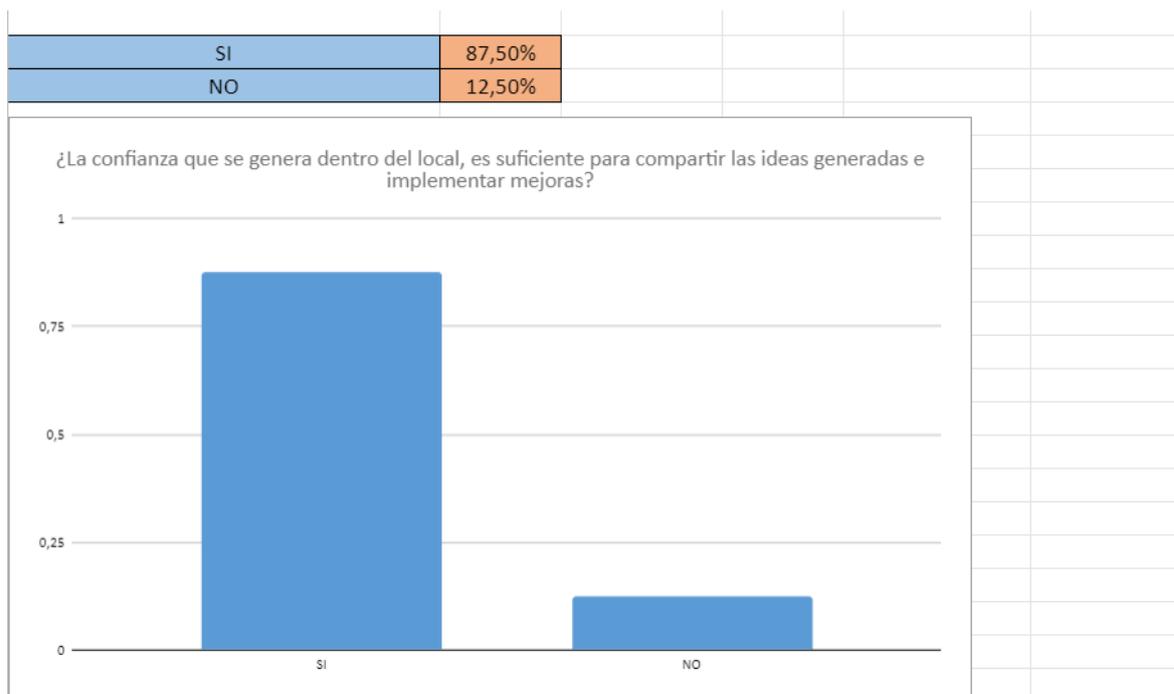


Fuente: Elaboración propia

Según la pregunta escogida, el 42.9% de los colaboradores casi siempre presencia cambios que fortalecen el desarrollo de los procesos dentro de la empresa y el 57.1% a veces, entonces lo que nos quiere decir este análisis es en como los cambios dentro de la empresa no se dan en una frecuencia alta y eso no está mal, ya que los cambios no deben hacerse siempre, y está bien esperar y analizar cuáles serían las mejores opciones para poder tener una adaptación buena a los cambios existentes.

Tabla 5:

¿La confianza que se genera dentro del local, es suficiente para compartir las ideas generadas e implementar mejoras?

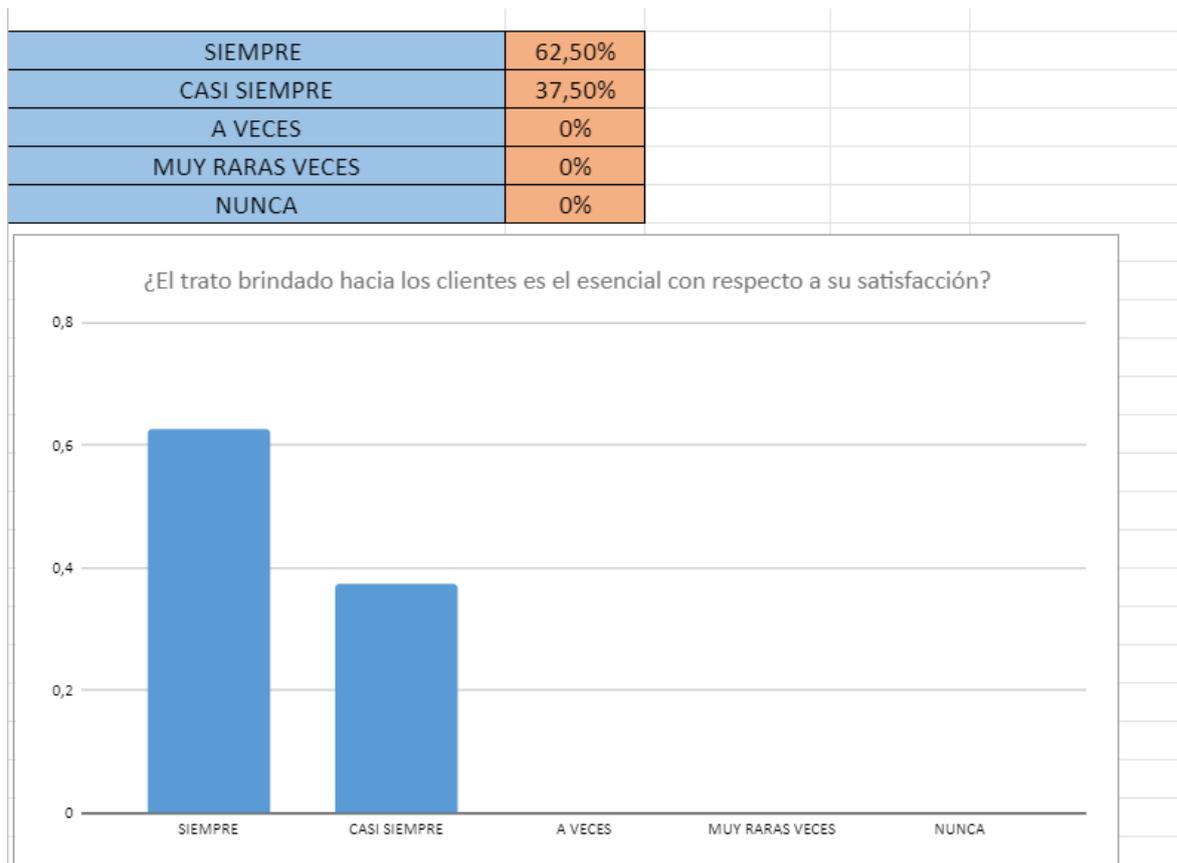


Fuente: Elaboración propia

Analizando esta pregunta según sus resultados, podemos saber que el 87.5% de los colaboradores, es decir prácticamente todos, creen que la confianza dentro del local de trabajo es la ideal y esencial para poder compartir diferentes ideas, pero el 12.5% dice que no, y esto se debe a que quizás uno que otro colaborador no siente que la confianza sea el arma fuerte en esta empresa, y nos lleva a la conclusión de que esto debería cambiar para que nadie tenga ningún temor de poder expresar lo que verdaderamente siente.

Tabla 6:

¿El trato brindado hacia los clientes es el esencial con respecto a su satisfacción?



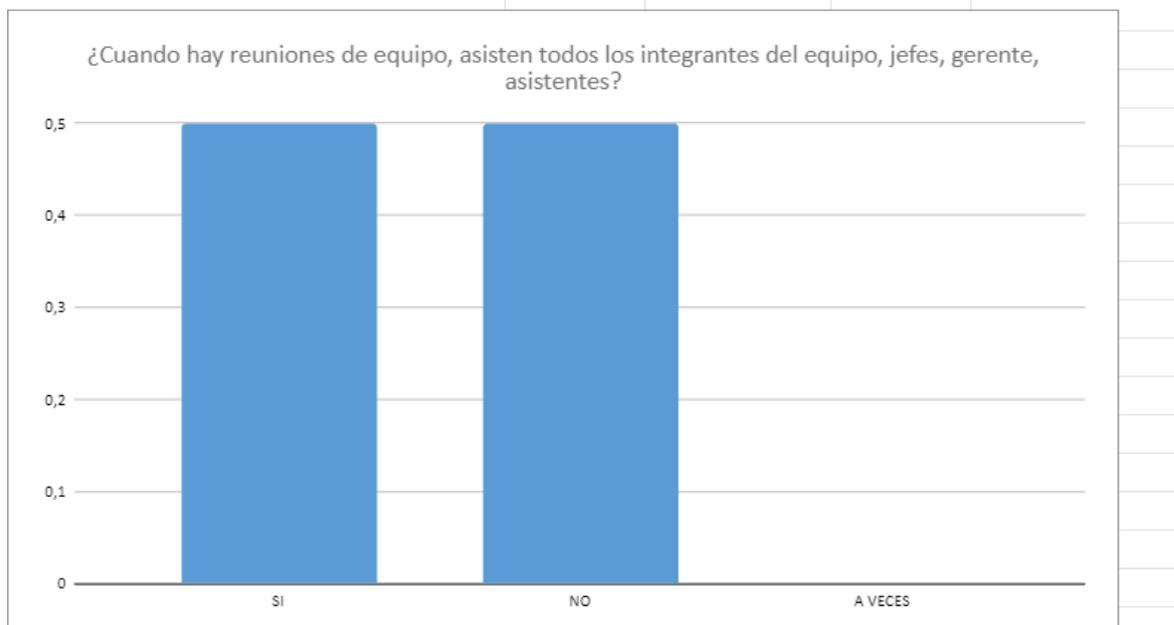
Fuente: Elaboración propia

Analizando los resultados según la pregunta escogida, el 62.5% de los colaboradores saben que SIEMPRE que brindan un buen trato el cliente sale completamente satisfecho del establecimiento y el 37.5% casi siempre lo notan así, porque sabemos que dentro de todas las posibilidades se puede mejorar la atención cuando ofreces algún servicio y así saber en como analizar su contexto de los clientes para que así ellos puedan volver.

Tabla 7:

¿Cuándo hay reuniones de equipo, asisten todos los integrantes del equipo, jefes, gerentes, asistentes?

SI	50%
NO	50%
A VECES	0%



Nota: Elaboración propia

Según esta pregunta escogida, los colaboradores están repartidos en un 50 - 50%, ya que la mitad acepta que todos los colaboradores se reúnen cuando hay reuniones generales pero el otro 50% dice que no, entonces de esta pregunta se puede interpretar que hay una disconformidad en las reuniones, ya que quizás no les llega el mensaje o se olvidan de asistir por motivos personales, pero aquí es donde se puede hacer un cambio incitándolos a que no se olviden y sepan que hay un motivo especial para poder asistir a las reuniones que son importantes para todo trabajo en equipo.

IV. Estimación del costo del proyecto

4.1 Estimación de costos para la investigación e implementación del proyecto de innovación

Tabla 8:

Presupuesto general 2021

PRESUPUESTO GENERAL 2021			
Presupuestos conforme al Proyecto de investigación	Costo en soles (S/.)	Meses	Total en soles
Luz	S/.112.00	4	S/.448.00
Internet	S/.90.00	4	S/.360.00
Útiles de escritorio	S/.0.00	4	S/.2.00
Computadora	S/.0.00	4	S/.0.00
Tablets	S/.0.00	4	S/.0.00
Celulares	S/.0.00	4	S/.0.00
Copias	S/.0.00	4	S/.0.00
TOTAL EN GASTOS	S/.202.00		S/.810.00
Presupuestos conforme para la Propuesta de mejora	Costo en soles (S/.)	Meses	Total en soles
Computadoras	S/.0.00		S/.0.00
Internet	S/.0.00		S/.0.00
Tablet	S/.0.00		S/.0.00
Coach	S/.400.00	2	S/.800.00
Celulares	S/.0.00		S/.0.00
Unidades de atención (4)	S/.0.00		S/.0.00
Sellos	S/.0.00		S/.0.00
Televisor	S/.0.00		S/.0.00
Agua	S/.0.00		S/.0.00
Scanner	S/.0.00		S/.0.00
Compra de juegos (antiestrés)	S/.400.00		S/.400.00
TOTAL EN GASTOS	S/.800.00		S/.1,200.00
TOTAL GENERAL			S/.2,010.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°8 podemos observar en presupuesto general al año 2021 en la empresa dental Dulces Sonrisas, donde se puede apreciar que uno de los que más alto sería en gasto sería el coach, ya que necesitamos capacitar a cada uno de los colaboradores para que tengan un mejor rendimiento y para esto se necesitaría una inversión de 800 soles en total, ya que se contratarán a los mejores profesores de coaching para que puedan brindar las charlas. Dada la situación actual del país, dichas capacitaciones se dictarán de manera virtual a través de la aplicación *Zoom*, con el objetivo de poder implementar una mayor

capacidad de desarrollo de habilidades a los colaboradores, sacando provecho de su propio potencial y hacer una experiencia única sobre estas capacitaciones.

5.1 Alcance esperado

La presente investigación está comprendida y abarcada con referencias a un modelo de Team Building que se llevara en marcha y su influencia hacia los equipos de alto rendimiento para que así los procesos tengan una mayor efectividad en el momento en el que se puedan realizar en el consultorio dental Dulces Sonrisas

El lugar en el cual se realizó la investigación y la recopilación de toda la información fue en los 2 consultorios dentales de la empresa Dulces Sonrisas en el periodo del año 2021 en el distrito de Ventanilla, analizando a toda la población encontrada siendo un número reducido de personas por la misma razón de que solo tienen 2 locales de atención.

Se espera tener un alcance de 20 personas, debido que solamente se analizaron los 2 únicos locales existentes de la empresa dental, ya que teniendo una población de 20 personas es un número manejable y sabiendo esto, se cuenta con la información en la cual nos podemos basar para hacer referencia al mejor alcance tanto a corto, mediano y largo plazo, esto ayudará a mejorar la efectividad en los procesos, tiene un alcance justo y determinado.

5.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.

En la presente investigación se estará ofreciendo un servicio de posicionar la implementación del Team Building dentro de una empresa privada, sabiendo que será una forma de poder comercializar esta implementación no solo a esta empresa, sino enfocada en un futuro poder proponerla en las empresas que se necesiten una mejor efectividad en sus procesos administrativos.

Se sabe que el mercado objetivo en el cual se están enfocando esta investigación son los colaboradores y el jefe del consultorio dental, que son exactamente un total de 20 personas las cuales trabajan a la par y conforme a un horario continuo.

5.3 Descripción de la propuesta de innovación

5.3.1 Diagnóstico situacional

Antecedentes de la empresa

La misión con la que empezó esta empresa es promover sonrisas saludables en más peruanos mediante la prevención y tratamientos Odontológicos de con calidad y vocación de servicio, la visión de ser reconocidos por contribuir al fortalecimiento de la salud bucal por un Perú con más sonrisas, incluyendo los valores de respeto, honestidad e integridad

El dental Dulces Sonrisas abrió sus puertas al público en el año 2011, con solamente un local y 3 colaboradores y mi tía como la jefa, empezó solamente con una unidad para la atención al público y poder realizar las citas dentales. Al principio los clientes eran una cantidad mínima, de 5 o 6 personas por día, ya que recién habían abierto sus puertas, tenían que hacerse conocidos.

Los procesos en los primeros años eran los más básicos, tener una buena atención al cliente, optimizar los pagos mensuales a los colaboradores, mantener limpia el área de atención, registrar la cantidad exacta de clientes que llegaban y porque situación venían. A lo largo de los siguientes 3 años, se asociaron con otro consultorio dental Smiledent para que ambos puedan tener más prestigio y así ambos aumenten su clientela, sabiendo que con esta afiliación tenían más colaboradores y un mejor manejo de los procesos dentro de ambas empresas.

El segundo local lo abrieron en el año 2017 al igual que el primero en el mismo distrito de Ventanilla, en total con los dos locales habilitados, en ese año contaban con un número de colaboradores entre 10 y 12 personas. En el 2018, rompieron el vínculo que Dulces Sonrisas tenía con Smiledent por desacuerdos y problemas que surgían entre los gerentes de cada uno de los locales.

En el 2019 trajeron la segunda unidad de atención al local principal, inaugurándola en frente de los colaboradores que tenía y también con la familia, sabiendo que ayudaría mucho para la atención al cliente. Hasta la actualidad, la empresa dental Dulces Sonrisas cuenta con 20 colaboradores, 3 unidades en el local principal y 1 en el local secundario.

Información básica de la empresa

Desde el año 2011, los procesos básicos que estaban activos dentro de la empresa eran simples, tales como, limpieza, digitación, remuneración a tiempo, etc. Mientras los colaboradores aumentaban, los procesos de igual manera, pero siempre había algún obstáculo para realizar alguna de las actividades y era la falta de recursos que facilitarían las actividades. Los procesos administrativos se agilizaron en su totalidad, ya que la empresa pudo adquirir material digital (computadores, laptops, tablets) que hacían que los colaboradores tengan un mejor manejo dentro de la empresa.

Hasta hace 3 años, los procesos administrativos no eran los correctos porque no solo estaban encargados de su empresa, sino también con la que se habían asociado, pero cuando rompieron el vínculo, solo se preocuparon en ellos mismos y tuvieron mucho más prestigio, más orden, mejores números que otros centros odontológicos. Hasta la actualidad, tanto los colaboradores como la jefa saben muy bien que les está yendo de manera espectacular en el negocio, tanto así que algunas veces celebran al termino del día del trabajo.

Descripción de actividades y/o procesos

Abarca toda el área dental, sabiendo que existen diferentes procesos por las cuales los clientes vienen para que puedan ser atendidos:

Odontopediatría: Especialidad encargada del tratamiento bucal de los bebés y niños.

Prótesis Dental: Especialidad destinada a poder restaurar la anatomía de una o varias piezas dentales.

Cirugía Oral: Hace referencia a todo lo relacionado con cualquier procedimiento quirúrgico en la boca y en la mandíbula.

Consulta General: Diagnosticar el problema y luego derivar a un especialista para que el paciente pueda ser atendido.

Profilaxis: Limpieza dental.

Ortodoncia: Posicionamiento de bracket, enderezamiento bucal.

5.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

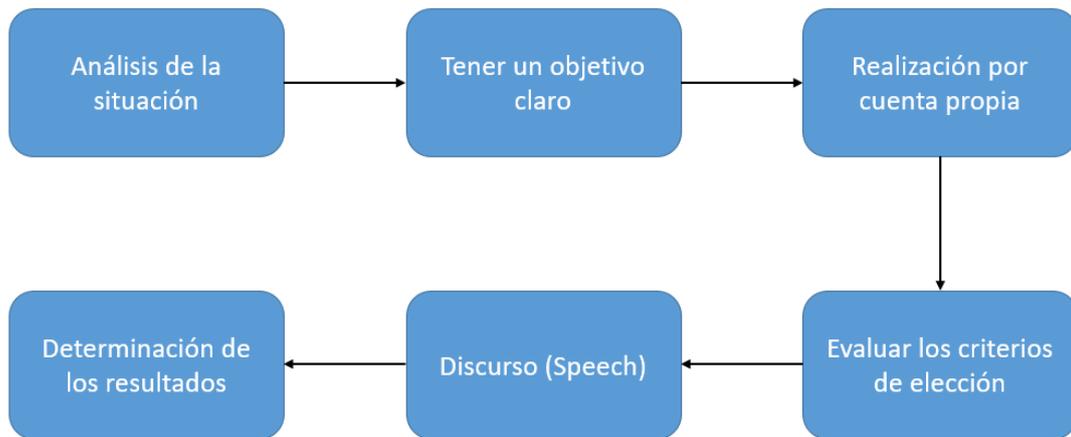


Figura 1: Modelo Team Building

Nota: Elaboración propia a partir de Hasnae El Gherbi (2018)

Análisis de la situación: Sabiendo que este es el primer paso a la realización del Team Building, se empieza analizando como son las relaciones que se den con los trabajadores y en cuanto nivel de compromiso se encuentran para con la empresa frente a los cambios que puedan existir, ya sea trabajando en equipo o individualmente y de todo esto, se podrá obtener una lista de los problemas que se pueden llegar a resolver y/o asuntos a mejorar. Todo se centra en un solo lugar, en este caso en el consultorio dental Dulces Sonrisas, la cual, si se analiza la situación actual, no tiene un buen desempeño en lo que serían las actividades administrativas y con respecto a los colaboradores tiene un mal manejo de su trabajo en equipo y personal, tanto así que afecta a la mejoría dentro de la empresa dental.

Tener un objetivo claro: Proponer y enfocar un objetivo fijo para que mientras el desarrollo del Team Building está en marcha, las actividades y procesos que estemos realizando tengan un propósito final, en el cual nos enfoquemos para que así la finalidad de todo el proceso tenga una motivación de seguir avanzando. Sabiendo que el resultado final para esto, es poder brindar soluciones creativas para poder mejorar tanto el rendimiento de la empresa con sus colaboradores, se tiene que trabajar con una clara constancia en lo que es el posicionamiento del Team Building dentro de la empresa en la cual se está implementando, en este caso el consultorio dental.

Realización por cuenta propia: Ya que esta es una actividad se realizará la cantidad de veces que sea necesaria, será realizada por los que propusieron la idea sin apoyo de terceros o contactar con alguna empresa relacionada con el Team Building, ya que tenemos la información y el manejo de los datos suficientes para poder implementarlo en cualquier empresa que hace falta una renovación dentro de sus procesos administrativos.

Evaluar los criterios de evaluación: Siempre es importante el poder plantear un rango de todas las áreas (número de participantes, la disponibilidad de cada uno, presupuestos, muestra, etc. para que así todas las actividades a analizar tengan un factor en el cual la cooperación y el interés tenga un clave de éxito dentro de la realización del Team Building. Se sabe que todo el proceso del Team Building se dará en un solo lugar, los criterios a evaluar serán fáciles de identificar, porque será una población de 20 personas y al tener un numero manejable, es fácil poder desarrollar y evaluar los criterios encontrados.

Discurso (Speech): Ya que claramente el objetivo de todo el trabajo está relacionado a integrar a los colaboradores para que tengan un lugar en donde se sientan cómodos y en el cual tengan un ambiente laboral puedan expresarse, siempre es bueno que reciban un discurso motivacional en el cual, en el que dicho discurso sea agradable, divertido y original donde se pueda presenciar cierta intriga para que los colaboradores tengan un motivo por el cual deberían escucharlo. Y es exactamente lo que se hará, se les brindará una pequeña charla motivacional para que creen e idealicen que las cosas no son como ellos creen y que deben mejorar en muchos aspectos para tener un mejor manejo en los procesos administrativos de la empresa.

Determinación de los resultados: Como última parte, tras realizar todos los pasos del Team Building es de suma importancia identificar cuáles fueron los resultados frente a los colaboradores y a la misma empresa y que estos resultados sirvan para poder verificar si resuelven la duda planteada al principio pudo ser resuelta y poder observar con claridad si se pudo llegar a resolver el problema. Y plasmándolo a este caso, el posicionar el Team Building hará que los problemas que se encontraron al inicio se reduzcan hasta desaparecer, para que así se pueda saber y medir cuan ha sido la efectividad de este método dentro de una empresa privada con problemas de gestión de personal y gestión de actividades administrativas.

5.4.1. Planteamiento de matriz FODA/MEFI/MEF

Tabla N° 9: Matriz FODA

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">* Equipo comprometido* Los Recursos* Fácil acceso* Diversión	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none">* Mayores alianzas estratégicas* Mejora la comunicación en los diferentes equipos* Crecimiento del equipo* Innovación en las áreas
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none">* Desconocimiento del tema* Problemas con la conectividad	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">* Competencia

MATRIZ FODA

Fuente: Elaboración propia

Este análisis interno ayuda a la investigación, ya que permite dar a conocer las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentan de manera interna respecto a la aplicación del Team Building.

Fortaleza:

El equipo comprometido hacia un cambio es un factor relevante para la aplicación del Team Building, por el tema de la virtualización hay una mayor facilidad de acceso desde cualquier parte del mundo y solo tienes que tener una conexión a internet. Asimismo, la empresa cuenta recursos necesarios, como laptops, tablets lo cual facilita las dinámicas del Team Building y sobre todo la diversión para el desarrollo de las mismas mediante diferentes dinámicas y charlas online.

Oportunidades:

Con ello, la mejora de la comunicación con los diferentes equipos comercial, contabilidad, recursos humanos.

Mayor innovación de las áreas y sobre todo en el crecimiento de los Equipos

Debilidades:

Los problemas de conectividad debido a la baja señal del operador.

Desconocimientos de los temas y actividades a realizar sino están enfocados y organizados.

Amenazas:

La competencia, ya que hoy en día todo es más cambiante, si la competencia realizara este tipo de aplicación del Team Building en sus equipos los aplicarían en su misma empresa, podría copiar el modelo planteado.

5.4.2 Desarrollo del proyecto de innovación

Para la implementación de las dinámicas del Team Building primeramente se define qué es lo que se busca o espera de las dinámicas en los equipos de trabajo.

Objetivos:

Conocer las habilidades de los colaboradores y su rol

Construir lazos de confianza con todo el equipo

Transformar el grupo de trabajo en equipo de trabajo

Conocer las opiniones y/o comentarios de la experiencia del Taller de Team

Building por parte de los integrantes del equipo de trabajo y la Gerencia
(Feedback)

Fase 1:

Forming

Esta primera etapa comienza por la presentación de cada integrante del equipo y el conocimiento de las habilidades de cada integrante para así poder soltarse un poco más en el taller. Con ello, el coach encargado del Taller mencionará nombres al azar, para que puedan realizar su presentación y cada integrante mediante la plataforma virtual va a poner que ven en esa persona; por ejemplo, si es divertida, le gusta hacer bien las cosas, la consejera, etc.

Fase 2:

Storming

En esta etapa se van a contar todas las experiencias que han pasado dentro del trabajo y con las que han obtenido un aprendizaje muy enriquecedor, para ello dentro de la exposición se va girar una ruleta que contiene los colores de las diferentes áreas, y cuando le toque a ellos, el equipo escogerá a una persona para que cuente su experiencia y luego la persona que ha brindado su experiencia va a elegir a otro integrante de cualquier equipo para que siga, y así hasta que luego ello de nuevo se girará la ruleta.

En este caso las rondas comenzarán con aprendizajes y luego con anécdotas graciosas sucedidas en el trabajo.

Fase 3:

Norming

En esta tercera etapa, ya se van a realizar los grupos y será un mix de varias áreas cuando ya se tenga los grupos para las dinámicas el reto es construir un slogan en 5 minutos y como otra dinámica importante, es que el equipo escogido debe adivinar que objeto o cosa es según las descripciones que brinda el otro equipo.

Opciones a crear:

Cuentos: La creación de los cuentos en los equipos ayudará a trabajar ideas en equipo según los minutos establecidos.

Frases motivacionales: La creación de las frases motivacionales como equipo permite que recuerden las frases que se han quedado en el recuerdo, por tal motivo se debe reforzar ello para que el equipo esté con más actitud y más productivo.

Creación de rimas: Esta creación de rimas permite generar ideas en equipo y bajo presión, lo cual resultará que como equipo todos pueden dar a conocer cuál será la mejor forma de conectar ideas.

Chistes: En este punto, una buena charla va acompañado de unos chistes, y se realiza para romper barreras de comunicación lo cual permite interactuar más con los equipos.

Fase 4:

Performing

En esta fase final, se va a realizar la dinámica del juego de damas online, con ello habrá 2 equipos integrados por varios equipos de las diferentes áreas con el objetivo de divertirse y ganar el punto. En cada jugada cada integrante de acuerdo a lo debatido con el grupo va a decir para donde se va a mover la ficha y así el otro equipo, en esta fase se va a poder observar mucho más el trabajo el equipo, el análisis y la presión del juego también.

Figura 2:

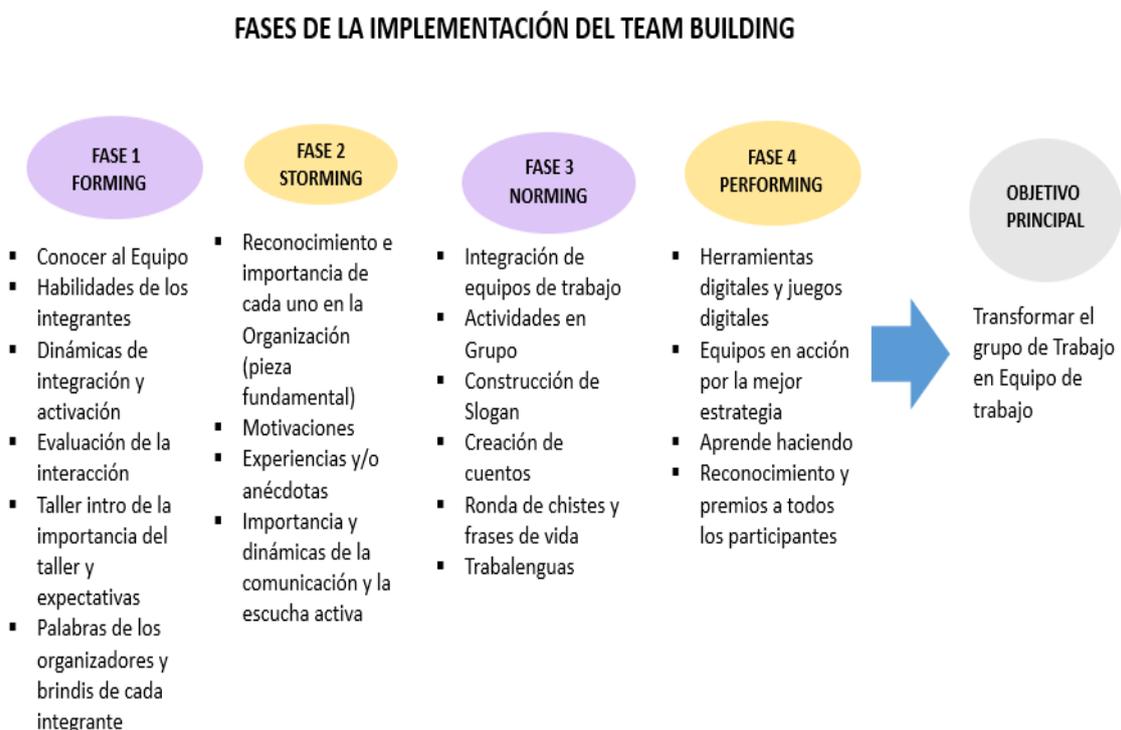


Figura N°2: Fases de la implementación del Team Building

Fuente: Elaboración propia según Luis Yusty (2019)

5.5 Impacto de la propuesta de investigación

El Taller aplicado del Team Building en la empresa Dulces sonrisas genera un impacto positivo en estos 4 ítems, resumido líneas abajo.

La presente investigación genera un impacto positivo económicamente, ya que la propuesta permite una mayor integración con los equipos, mejora de comunicación, y resolución de problemas y esto en términos monetarios se transforma en ganancias y no en pérdidas, de las que anteriormente se viene dando por la baja motivación por parte de todo el equipo y el déficit de comunicación. Ganancias, ya que un equipo comprometido con las metas propuestas de ventas, mejora del servicio, alianzas estratégicas y sobre todo apoyo por parte de Gerencia y jefes de área se logra cerrar ventas y fidelización de los clientes, y una nueva cartera de clientes.

Asimismo, genera un impacto en la mejora de procesos de la empresa, ya que al conocer e identificar los problemas que se vienen dando en el día a día y ahora que los integrantes del equipo son más comunicativos da una gran oportunidad para la solución de problemas que pueda existir dentro de algún proceso o área, permitiendo así la intervención del equipo de área para solución e implementación de mejoras. Asimismo, en el área comercial logra un impacto ganador, ya que el tener a los integrantes del equipo mucho más confiados en sí mismo y con el

equipo también, permite dar a conocer mayores estrategias en esta área para el logro de objetivos.

Esta investigación también da a conocer que la aplicación del Team Building genera un impacto social, ya que genera un impacto positivo con el bienestar de los colaboradores logrando una mayor felicidad dentro del trabajo, ya que la motivación continua por parte de todo el equipo, gerencia y jefes de área, impacta con el cumplimiento de las metas propuestas y la generación del espíritu de equipo para el éxito de la empresa. Asimismo, la mejora de la comunicación, la interacción y el sentido de pertenencia del equipo hacia la empresa que se logra a través de las dinámicas del Team Building favorece con el bienestar de un buen clima laboral, un clima laboral más integrador, manteniendo colaboradores mucho más comprometidos, productivos, felices y motivados.

También, la aplicación de los talleres del Team Building hacia la empresa logra un impacto sostenible, ya que, mediante las dinámicas propuestas, y las alianzas estratégicas con la ONG RECICLA.PE, la empresa apoya con materiales reciclables, con plástico, cartones. Asimismo, esta ONG brinda talleres constantemente para una mayor concientización del medio ambiente y que mejor oportunidad para que todo el Equipo Dulces Sonrisas sea parte del cambio.

VI. Discusión

Recomendaciones

Para la presente propuesta de mejora, se recomienda tener una buena capital para poder invertir en los gastos del contrato del coach que brindará capacitaciones a cada uno de los colaboradores, brindándoles la capacidad de tener un mejor desempeño en su ámbito laboral y personal.

Se recomienda contratar a un capacitador altamente capacitado para poder tener la seguridad de que las capacitaciones serán claras y precisas, que no solo servirá para los colaboradores, sino también para la jefa de la empresa, exigiendo al máximo sus capacidades personales y para con las demás personas.

Para la presente investigación, se requiere realizar una encuesta cada cierto tiempo con el objetivo de poder realizar un feedback de las respuestas y así poder analizar las debilidades encontradas, brindando alternativas e ideas innovadoras para que puedan tener un porcentaje de mejora.

Incentivar el uso de la tecnología para no perder la comunicación entre los colaboradores y el jefe, pues conforme al análisis que se pudo evidenciar que regularmente no utilizan los medios de comunicación para poder estar en contacto, pero si los utilizan más para trabajar

Conclusiones

En el presente proyecto de investigación se ha podido determinar que la virtualización del Team Building da un buen resultado dentro de la educación remota, por lo cual se ha podido obtener buenos resultados, dentro de la cantidad encuestada el 37.5% prefieren talleres virtuales en los cuales no solo se aprendan clases teóricas, sino que también se realizarán dinámicas de desarrollo personal.

En el presente proyecto, se ha podido determinar que el liderazgo integrador es uno de los factores que influye dentro del desarrollo tanto en el ámbito laboral como en el personal, ya que el jefe posee las características necesarias para ser una figura representativa en el cual impulse a tener nuevas actividades, siendo un líder y un buen conductor para con los equipos de trabajo.

En el presente proyecto, se puede determinar que la iniciativa de los colaboradores al principio no era la adecuada, porque algunos de ellos eran tímidos, no tenían idea de cómo empezar para poder brindar alguna

idea innovadora, pero al poder implementarle la propuesta de mejora la iniciativa de los colaboradores cambio radicalmente, porque cambiaron sus ideales y pusieron en práctica las recomendaciones brindadas.

En la presente investigación, se ha podido determinar que la motivación es uno de los pilares que tiene cada persona para poder seguir adelante, dentro del análisis y junto con la implementación del Team Building, la motivación incremento analizando cada uno de las respuestas encontradas en la encuesta.

Fuentes de información

- Almanza, W (2019). *Modelo Team Building para mejorar el trabajo en equipo en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, año 2015*. [Tesis de Escuela de Posgrado].
http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3616/65_2019_almanza_quispe_ws_espg_doctorado_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anónimo (2017) Team Building: Significados y Orígenes. *Amazonia Team Factory*. <https://amazonia-teamfactory.com/blog/team-building-significado-y-origenes/>
- Armendáriz, A., Sánchez García, E., Álvarez Sánchez, I. (2016). Educación y motivación para mejorar la productividad en una dependencia de

gobierno (Recaudación de rentas del municipio de Ahome, Sinaloa). *Revista virtual Ra Ximhai*, 12(6), 389-397.

<https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194027.pdf>

- Brady, D. (2018) El impacto positivo de la formación de equipos. *Total Team Building – Fun, Engaging Events*.
<https://www.totalteambuilding.com.au/the-positive-impact-of-team-building/>
- Casavilca, E., Acurio, A., Gómez, J., y Sucari, F. (2017). *Plan de negocio para la creación de una empresa consultora de coaching ejecutivo y Team Building en la ciudad de Arequipa*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3015/1/2017_Acurio%20Lopez.pdf
- El Gherbi, H. (2018) 6 Pasos para conseguir un Team Building de éxito. *aTurnos Blog: Gestión Global de Equipos*.
<https://www.aturnos.com/blog/2018/04/6-pasos-para-para-conseguir-un-team-building-de-exito/>
- López, E. (2015) Desarrollo de análisis FODA. *Gestiopolis*.
<https://www.gestiopolis.com/desarrollo-del-analisis-foda/>
- Mendoza Torres, M., Ortiz Riaga, C. (2006). El Liderazgo transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 14(1), 118 – 134.
<https://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>

- Pérez, A. (2015) Modelo de desarrollo de equipos de Bruce Tuckman. CEOLEVEL. <https://www.ceolevel.com/modelo-de-desarrollo-de-equipos-de-bruce-tuckman>
- Reyes, V. (2017). Propuestas de Team Building. *TikShoret, consulting and training solutions*. <https://docplayer.es/50025496-Propuestas-de-team-building.html>
- Salas, I. (2007) Creación de equipos. *Organización Mundial de la Salud*. <https://www.who.int/cancer/modules/Team%20Building%20Spanish.pdf>
- Yutsy, L. (2019) Las 4 etapas del Team Building. *Artículo Medium*. <https://medium.com/@lyusty/las-4-etapas-de-team-building-c13a9ee1999c>

Anexos

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: LA VIRTUALIZACIÓN DEL TEAM BUILDING Y LA INFLUENCIA EN EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO DE LA EMPRESA ODONTOLÓGICA DULCES SONRISAS EN EL AÑO 2021							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE INDEPENDIENTE: LA VIRTUALIZACIÓN DEL TEAM BUILDING				
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item	
<p>¿En qué medida la aplicación del Team Building contribuye en la influencia del trabajo en equipo de alto rendimiento en la empresa odontológica Dulces Sonrisas?</p>	<p>Beneficiar a los trabajadores y gerentes dentro de la empresa donde se trabaja, haciendo que el círculo de confianza aumente para que así se pueda, solamente a una población fija ayudando a fortalecer los lazos que se mantienen entre empleados y jefes.</p>	<p>La virtualización del Team Building influye positivamente en los equipos de trabajo.</p>	Tecnología	Nivel de Familiarización con la tecnología	¿Qué dispositivos utiliza en su centro laboral? Mencionalos		
				Uso de las plataformas digitales	¿Utilizas más de un dispositivo en el Trabajo? SÍ/NO/CUANTOS		
				Personas	Nivel de socialización en las reuniones	¿Que aplicaciones usas con mayor frecuencia en el día a día? Mencionalos	
					Nivel de participación	Mediante que aplicaciones realizan reuniones de equipo? Mencionalos	
				Negocios	Calidad de la Atención	¿Cada cuanto tiempo realizan reuniones? Diarias, Interdiarias, 1 vez por semana, 1 vez al mes, 2 veces al mes, otros	
						¿Asisten todos los integrantes del equipo, jefes, gerente, asistentes? SÍ/NO, ALGUNAS VECES	
			Innovación		¿Participas activamente en las reuniones online o presencial? SÍ/NO/algunas veces		
					¿Sientes que los moderadores de la reunion incentivan a generar una mayor participación? SÍ/NO/A VECES		
					¿Sientes que al mejorar la comunicación con tu equipo mejora el servicio?	La atención brindada consideras que es: excelente, buena o deficiente	
					¿Tus líderes, jefes de área realizan algún Feedback de algún proceso a mejorar? SÍ/NO/A VECES		
				¿Alguna vez se te ha ocurrido alguna idea para mejorar el servicio brindado y se lo haz contado a tu jefe? SÍ/NO. En el caso que fuera SI, cuál fue el comentario de tu jefe de área? Detallarlo			
				En estos últimos 3 meses se ha implementado propuestas innovadoras en la empresa? SÍ/NO. En el caso de que la respuesta sea sí que tipo de Proyectos han implementado en la Organización Detallarlos			
Problema específicos	Objetivos Especificos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES				
			VARIABLE DEPENDIENTE: EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO				
			Dimensiones	Indicadores	Criterio	Item	
<p>P1: ¿En qué medida el Team Building contribuye positivamente a la influencia de equipos de alto rendimiento en la empresa odontológica Dulces sonrisas?</p>	<p>O1: Lograr que la implementación del Team Building contribuya al planeamiento del presente problema en el consultorio dental Dulces Sonrisas</p>	<p>H1: Si se logra implementar la virtualización del Team Building entonces se podrá lograr el planeamiento del problema de la presente investigación en el dental Dulces Sonrisas</p>	Liderazgo Integrador	Poder de la palabra	¿Existen momentos en donde el/la jefe les brinda palabras motivacionales para que tengan un buen desempeño durante el día de trabajo? ... SÍ / NO		
				Intención	¿La confianza brindada por el/la jefe del centro sirve de manera esencial para seguir con un trabajo arduo cada día? SÍ / NO		
				Efectividad	¿La manera en como trabajan todos en conjunto tiene efectividad con la satisfacción hacia el cliente? ... SÍ / NO		
<p>P2: ¿En qué medida la virtualización del Team Building contribuye al buen planteamiento del marco teórico en los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas?</p>	<p>O2: Lograr la virtualización del Team Building para que así pueda contribuir con el proceso para el desarrollo del marco teórico en los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas</p>	<p>H2: Si se logra virtualizar el Team Building, entonces se podrá lograr la calidad del marco teórico para los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas</p>	Iniciativa	Ideologías	¿Se toman un tiempo determinado entre los trabajadores y el/la jefe para proponer ideas de mejorar cuando ofrecen el servicio? SÍ / NO		
				Riesgo	¿Alguna vez los colaboradores han tenido el riesgo de perder su trabajo		
				Toma de decisión	¿Toman en cuenta la opinion de los colaboradores para las tomas de las decisiones dentro del consultorio dental? ... SÍ / NO		
<p>P3: ¿En qué medida la virtualización del Team Building, contribuye en torno a la metodología de la presente investigación para los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas?</p>	<p>O3: Lograr la virtualización del Team Building para así poder contribuir con la metodología de la presente investigación para con los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas</p>	<p>H3: Si se logra virtualizar el Team Building, entonces se podrá lograr la calidad dentro de la metodología en la presente investigación en los colaboradores del consultorio dental Dulces Sonrisas</p>	Motivación	Compensación	¿La remuneración brindada hace que el desempeño sea el correcto dentro de la empresa? ... SÍ / NO		
				Seguridad en el ejemplo	¿Los colaboradores están contentos de seguir en algún momento el ejemplo de su jefe? SIEMPRE / A VECES / MUY RARAS VECES / NUNCA		
				Oportunidades de desarrollo	¿Cada cuanto tiempo surgen cambios que fortalecen los procesos dentro del consultorio dental? ... SIEMPRE / CASI SIEMPRE / A VECES / MUY RARAS VECES / NUNCA		
				Características del trabajo asignado	¿Están conforme con los roles asignados para cada uno de los trabajadores? ... SÍ / NO		
				Relaciones en el centro de trabajo	¿La confianza que se genera dentro del local, es suficiente para compartir las ideas generadas e implementar mejoras? SÍ / NO		
				Trato recibido	¿El trato brindado hacia los clientes es el esencial con respecto a su satisfacción? ... SIEMPRE / CASI SIEMPRE / A VECES / MUY RARAS VECES / NUNCA		
				Extras	¿Brinda una felicitación especial cada fin de mes a un encargado en específico por su constante trabajo? ... SÍ / NO		